

le courage
d' **INNOVER**



rapport sur la responsabilité sociale de la société 2010

Contents

Rapport sur la responsabilité sociale de la société 2010	1	Les clients d'abord	41
Qui nous sommes	2	■ Faire preuve du courage d'innover pour améliorer l'expérience client	41
■ Mise en garde concernant les énoncés prospectifs	2	■ Responsabilité envers les clients	45
Au sujet de ce rapport	5	Collectivité	47
Priorités et résultats	6	Investissement communautaire	47
Résultats et objectifs	8	■ Enjeux et possibilités	47
■ Économie	8	■ Entreprise citoyenne de premier plan	47
■ Clientèle	9	■ Comités d'investissement communautaire de TELUS	48
■ Investissement communautaire	9	■ Équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS	50
■ Membres de l'équipe	9	Engagement envers la collectivité	51
■ Environnement	10	■ Équipe TELUS bienfaisance	51
Message du chef de la direction	11	■ Programme de dons de charité de l'équipe TELUS	51
Message du chef des services financiers	15	■ Dollars pour gens d'action	52
Gestion de la responsabilité sociale de la société	17	■ Journée du bénévolat de TELUS ^{MC}	53
■ Mobilisation des intervenants	18	■ Autres activités de mobilisation des membres de l'équipe	54
■ Pratiques d'affaires et de gestion	20	■ Ambassadeurs communautaires de TELUS ^{MD}	55
■ RSS et gouvernance	20	■ Partenariats communautaires	56
■ Approches en matière de gestion	22	■ Éducation	56
■ Économie	22	■ Partenariats en soins de santé	58
■ Investissement communautaire	22	■ Partenariats sportifs	62
■ Membres de l'équipe	23	■ Partenariats environnementaux	63
■ Droits de la personne	24	■ Marketing de causes sociales et mobilisation de la clientèle	64
■ Environnement	25	Membres de l'équipe	69
■ Gestion de la chaîne d'approvisionnement	25	■ Le courage d'innover : Miser sur nos forces pour favoriser la croissance de l'entreprise	69
Économie	27	■ Contexte et paramètres démographiques	70
■ L'innovation au sein d'une économie durable	27	■ Le dynamisme des membres de l'équipe	71
■ Faits saillants des données financières et d'exploitation	32	■ Relations de travail	73
■ Soutien aux entreprises canadiennes	34	■ Principaux programmes et politiques	75
■ Investissements stratégiques	35	■ Respect en milieu de travail	76
■ Recherche et développement	35	■ Diversité et intégration	77
■ Contribution fiscale	36	■ Gestion de la sécurité	79
■ Créanciers et actionnaires	37	■ Autres programmes favorisant le mieux-être et le perfectionnement	81
■ Gouvernance d'entreprise et communication de l'information	38	■ Culture de rendement	82
■ Principaux corps de gouvernance	38		
■ Activités relatives aux politiques publiques	40		

■ Apprentissage continu	84	■ Consommation d'eau	100
■ Styles de travail	86	■ Conformité environnementale	100
■ Reconnaissance	87	■ Évaluations environnementales de sites	100
■ Mieux-être	89	■ Déversements et rejets	101
■ Les médias sociaux et les membres de l'équipe	90	■ Amélioration des systèmes de carburant	102
■ Équipes vertes	91	■ Réduction des stocks de halon	102
■ Bourses d'études	92	■ Gestion de la végétation	103
Environnement	93	■ Sites contaminés	103
■ Le courage d'innover : Rehausser constamment l'efficacité tout en favorisant une culture de protection de l'environnement	93	Rapport de certification indépendant	104
■ Système de gestion environnementale	94	■ Annexe A	106
■ Formation en environnement	94	Pièces jointes	108
■ Énergie et carbone	95	■ Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)	108
■ Consommation de papier	98	■ Pacte mondial des Nations Unies	118
■ Déchets et recyclage	99	Glossaire	122

Au sujet de ce rapport

L'information contenue dans le Rapport 2010 sur la responsabilité sociale de la société couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, 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 lorsqu'il en est fait mention. Alors que l'empreinte de TELUS International s'élargit, nous comptons faire en sorte que cette expansion se reflète mieux dans les indicateurs clés du rendement. Actuellement, TELUS International est parfaitement représentée dans nos indicateurs économiques, dans les indices démographiques de nos lieux de travail, dans notre formation sur l'intégrité et dans notre rémunération et nos avantages sociaux. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2010 ainsi que les objectifs pour 2011 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 PricewaterhouseCoopers (PwC) s.r.l. en 2011.

Le rapport 2009 sur la RSS a été déposé le 6 juin 2010.

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

Priorités et résultats

Notre approche 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 2010, par rapport à nos priorités pour 2011. Le tableau ci-dessous vise à présenter l'orientation stratégique et les faits saillants généraux, tandis que les tableaux sur les objectifs indiquent les mesures et les résultats détaillés.

Enjeu	Priorité en 2010	Résultats de 2010	RSS – Priorité en 2011
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2010 : produits d'exploitation, bénéfices d'exploitation, BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme	Atteinte de trois objectifs consolidés pour 2010 sur quatre Reflet par les revenus consolidés d'un ralentissement de la croissance des ventes de services filaires et d'une baisse continue des services traditionnels de transmission de la voix Maintien par TELUS de sa conformité à ses directives et politiques financières à long terme	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2011 : produits d'exploitation, bénéfices d'exploitation, BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme
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 et être prêts à produire des rapports conformes aux NIIF en 2011 Continuer à induire les responsabilités de la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS	Obtention de la certification SOX pour la 5e année consécutive Évaluation des risques de fraude complétée pour la 4e année consécutive Atteinte de la conformité aux NIIF Poursuite de l'intégration de la RSS aux processus de planification stratégique, notamment la détermination d'indicateurs et de pratiques clés qui seront considérés dans le processus de planification stratégique en 2011 Prise en compte d'objectifs de rendement en matière de RSS dans le calcul du rendement du chef de la direction Calcul de la rémunération du chef de la direction fondé en partie sur la réalisation de ces objectifs Remise de rapports de situation trimestriels sur la RSS au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS	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 améliorer la surveillance par le conseil des principaux risques pour l'ensemble de l'entreprise Continuer à induire les responsabilités de la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS
Mieux-être de la collectivité	Maintenir et rehausser l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution et les orientations stratégiques, les priorités en affaires et le rendement financier de TELUS Accroître l'implication des membres de l'équipe et des retraités au sein de l'équipe TELUS bienfaisance et du programme des ambassadeurs communautaires de TELUS	Amélioration de l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et l'orientation stratégique, les priorités en affaires et le rendement financier de TELUS Établissement, par nos investissements dans les campagnes de marketing de causes sociales, d'un lien direct entre les priorités et la croissance de notre entreprise et le mieux-être de nos collectivités Hausse de la participation au programme des ambassadeurs communautaires de TELUS, mais baisse de la participation au sein de l'équipe TELUS bienfaisance	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 rehausser l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution et les orientations stratégiques, les priorités en affaires et le rendement financier de TELUS
Clients	Nouveau en 2011	Sans objet	Accroître le pourcentage de nos clients et de PME clientes qui recommanderaient TELUS comme fournisseur de solutions résidentielles, mobiles et d'affaires en élaborant et en mettant en œuvre un cadre d'excellence du service à la clientèle

Enjeu	Priorité en 2010	Résultats de 2010	RSS – Priorité en 2011
Mieux-être en milieu de travail	<p>Nouveau en 2011 : Ratification d'une nouvelle convention collective établie entre TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications¹</p> <p>Hausser la mobilisation en mettant l'accent sur la reconnaissance, le perfectionnement professionnel et la gestion du rendement, ainsi que l'excellence des processus</p> <p>Continuer d'offrir une gamme variée de programmes de mieux-être</p> <p>Atteindre un niveau de mobilisation de 56 % et un taux de participation de 36 % aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance</p>	<p>Sans objet</p> <p>Hausse globale de la mobilisation, reflétant notre engagement d'offrir un meilleur milieu de travail aux membres de l'équipe</p> <p>Enrichissement de notre gamme de programmes de mieux-être au moyen de webinaires et d'ateliers sur demande</p> <p>Atteinte d'un niveau de mobilisation de 57 %</p> <p>Participation à l'équipe TELUS bienfaisance de 33,2 %, en baisse de 1,8 % par rapport à 2009</p>	<p>Puisqu'une nouvelle convention collective a été ratifiée le 9 juin 2011, nous n'avons établi aucun nouvel objectif</p> <p>Poursuivre l'amélioration de notre pointage en matière de mobilisation au moyen de programmes de reconnaissance, de perfectionnement de carrière et 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>
Durabilité environnementale	<p>Achever et divulguer publiquement une stratégie sur 10 ans sur les changements climatiques</p> <p>Mettre en œuvre le plan du Système de gestion environnementale (SGE) et harmoniser les activités des Ressources humaines d'après la norme ISO 14001:2004</p>	<p>Divulcation publique d'une stratégie sur les changements climatiques s'étalant sur 10 ans</p> <p>Harmonisation de l'unité d'affaires des RH d'après la norme ISO 14001:2004</p>	<p>Établir un plan détaillé pour réaliser la stratégie, incluant des objectifs intérimaires</p> <p>Mettre en œuvre le plan du SGE et harmoniser la gestion du carburant et celle du stockage de poteaux avec la norme ISO 14001:2004</p>

¹ Ratifiée le 9 juin 2011

Résultats et objectifs

Atteindre et dépasser 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 2010 et nos objectifs en 2011. 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 outre, lorsqu'il est question de communication de l'information, TELUS suit les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3). 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 initial pour 2010 ¹	Résultats de 2010	Résultats comparatifs pro forma non vérifiés fondés sur les IFRS ²	Objectif pour 2011 ²	GRI-G3
Résultats consolidés					
Produits d'exploitation	De 9,8 à 10,1 milliards \$	✗ 9,779 milliards \$	9,792 milliards \$	De 9,925 à 10,025 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 3,5 à 3,7 milliards \$	✓ 3,643 milliards \$	3,650 milliards \$	De 3,675 à 3,875 milliards \$	—
BPA – De base ⁴	De 2,90 à 3,30 milliards \$	✓ 3,23 milliards \$	3,27 milliards \$	De 3,50 à 3,90 milliards \$	—
Dépenses en immobilisations	Près de 1,7 milliard \$	✓ 1,721 milliard \$	1,721 milliard \$	Près de 1,7 milliard \$	—
Secteur mobile					
Produits d'exploitation (externes)	De 4,95 à 5,1 milliards \$	✓ 5,014 milliards \$	5,014 milliards \$	De 5,2 à 5,35 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 1,925 à 2,025 milliards \$	✓✓ 2,031 milliards \$	2,022 milliards \$	De 2,15 à 2,25 milliards \$	—
Secteur filaire					
Produits d'exploitation (externes)	De 4,85 à 5 milliards \$	✗ 4,765 milliards \$	4,778 milliards \$	De 4,725 à 4,875 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 1,575 à 1,675 milliard \$	✓ 1,612 milliard \$	1,628 milliard \$	De 1,525 à 1,625 milliard \$	—
Politiques et lignes directrices financières à long terme					
Ratio dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	De 1,5 à 2 fois	✓ 1,8 fois	s. o.	De 1,5 à 2 fois	—
Liquidités inutilisées	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	✓✓ Environ 1,9 milliard \$	s. o.	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	—

1 Les objectifs économiques initiaux de 2010 ont été annoncés le 15 décembre 2009.

2 Veuillez vous reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs. Les objectifs économiques de 2011 ont été annoncés le 14 décembre 2010 et sont fixés d'après les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les résultats comparatifs pro forma non vérifiés de 2010 conformes aux IFRS sont fournis à titre de référence.

3 Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) n'est pas un calcul fondé sur les principes comptables généralement reconnus au Canada ou aux États-Unis ou les Normes internationales d'information financière du Conseil des normes comptables internationales.

4 Le BPA réel pour 2010 comprend près de 9 cents pour les rajustements fiscaux positifs et 12 cents pour le remboursement partiel hâtif de la dette à long terme qui n'ont pas été pris en compte dans l'établissement des premiers objectifs en matière de BPA.

Clientèle

Résultats liés à la clientèle

Mesure du rendement	Objectif pour 2010	Résultats de 2010	Objectif pour 2011 ¹	GRI-G3
Probabilités qu'on nous recommande	s. o.	s. o.	Base de référence à déterminer	
Plaintes au CRTC et au CPRST	s. o.	2 040	2 000	
Plaintes au CPRST résolues ou closes à l'étape de préenquête	s. o.	72 %	75 %	
Taux mensuel de désabonnement des services mobiles ²	s. o.	1,57 %	1,66 %	

1 Veuillez vous reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

2 Ces mesures de l'industrie sont utiles pour évaluer le rendement opérationnel d'une entreprise de services mobiles, mais ne sont pas définies en vertu des principes comptables généralement reconnus (PCGR) au Canada ou aux États-Unis.

Investissement communautaire

Résultats liés aux investissements communautaires

Mesure du rendement	Objectif pour 2010	Résultats de 2010	Objectif pour 2010 ¹	GRI-G3
Collectivité	Maintenir et rehausser 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	✓✓ Réalisation de progrès considérables dans l'amélioration et l'exécution de la stratégie globale d'investissement communautaire de TELUS TELUS a reçu le Prix Freeman 2010 remis par l'Association of Fundraising Professionals	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 Atteindre le statut d'entreprise sensibilisée du programme Imagine Canada versant plus de 1 % de ses produits d'exploitation avant impôt au profit d'organismes caritatifs canadiens	
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Accroître la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance de façon à obtenir la participation de 36 % des effectifs Accroître le nombre d'heures de bénévolat enregistrées par les membres de l'équipe et les retraités à 470 000 heures	✗ Atteinte d'un taux de participation des membres de l'équipe de 33,2 % aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance ✓✓ Réalisation de 557 600 heures de bénévolat enregistrées par les membres de l'équipe et les retraités	Atteindre un taux de participation des membres de l'équipe de 34 % aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance Enregistrer 500 000 heures de bénévolat	
Ambassadeurs communautaires de TELUS	Produire 59 000 articles essentiels	✓ Production de 60 800 articles essentiels	Produire 61 000 articles essentiels	

1 Veuillez vous reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

Membres de l'équipe

Résultats du rendement des membres de l'équipe

Mesure du rendement	Objectif pour 2010	Résultats de 2010	Objectif pour 2011 ¹	GRI-G3
Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées	Atteindre un ratio de 0,82	✗ 0,93	0,82	Base LA7
Mobilisation	56 %	✓ 57 %	60 %	
Taux de roulement volontaire au Canada	8 %	✓ 7,6 %	7,6 % ²	Base LA2
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	7,65 millions \$	✓ 7,89 millions \$	8,8 millions \$	
Investissement dans la formation ³	17,9 millions \$	✗ 17,0 millions \$	19,6 millions \$	Base LA10
Participation au mieux-être	25 %	✗ 20 %	25 %	Base LA8
Taux de participation aux programmes de mieux-être	À l'échelle nationale, 80 % des membres de l'équipe ont accès aux programmes de mieux-être	✗ 77 %	80 %	Base LA8

1 Veuillez vous reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs.

2 Objectif basé sur les résultats du Conference Board of Canada pour 2010 quant à la rotation moyenne, plus 25 %, selon les attentes à l'égard de la faible croissance économique en 2011.

3 Le montant investi dans la formation a été redressé en raison de changements apportés à la méthodologie afin de nous conformer à notre nouveau système d'établissement du budget et d'inclure les postes d'investissement dans la formation qui étaient autrefois exclus.

Environnement

Résultats environnementaux

Mesure du rendement	Objectif pour 2010		Résultats de 2010	Objectif pour 2011 ²	GRI-G3
Système de gestion environnementale (SGE)	Exécuter le plan de mise œuvre du système de gestion environnementale et harmoniser les activités des Ressources humaines avec la norme ISO14001:2004	✓	Harmonisation de l'unité d'affaires des RH à la norme ISO 14001:2004	Mettre en œuvre le plan du SGE et harmoniser la gestion du carburant et celle du stockage de poteaux avec la norme ISO 14001:2004	Base EN26
Examen du SGE de TELUS International	Intégrer les mesures de TELUS International avec le programme du SGE dans son ensemble	✓	Intégration des mesures de TELUS International avec le programme du SGE dans son ensemble	Objectif non requis, suivi de cette mesure dans le cadre du SGE	
Émission de CO ₂	Établir des objectifs absolus de réduction des émissions de CO ₂	✓	Établissement et annonce d'objectifs de réduction des émissions de CO ₂ sur 10 ans	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction des émissions de CO ₂ sur 10 ans	
Objectifs de réduction de la consommation d'énergie	Établir des objectifs absolus de réduction de la consommation d'énergie	✓	Établissement et annonce d'objectifs de réduction de la consommation d'énergie sur 10 ans	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction des émissions de CO ₂ sur 10 ans	
Écoefficacité	Étendre la portée de notre objectif au-delà de la consommation d'énergie afin d'inclure un ratio du nombre d'interactions avec les clients	✓	Nouveau suivi du ratio de connexions d'abonnés	Commencer à fixer des objectifs intérimaires afin d'atteindre les objectifs de réduction des émissions de CO ₂ sur 10 ans	EN5
Efficacité en matière d'émissions de CO ₂	Objectifs en attente de la divulgation de la stratégie complète en matière de changements climatiques	—	Établissement d'une stratégie et d'objectifs sur 10 ans en matière de changements climatiques	Fin de l'établissement d'objectifs pour cet indicateur, car nous mettrons l'accent sur nos réductions globales, ce que nous jugeons plus approprié, et avons toujours l'intention de divulguer notre rendement en matière d'efficacité reliée aux émissions de CO ₂	
Consommation de papier	Réduire de 10 %	✓✓	Réduction de 18 %	Réduire de 10 %	
Recyclage des appareils mobiles	Recycler 110 000 appareils mobiles Se conformer à tous les règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage	✓✓ ✓	Recyclage de 156 150 appareils mobiles Conformité aux règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage et établissement d'un plan de gestion des déchets électroniques en C.-B.	Recycler 160 000 appareils mobiles Préparer un plan relatif aux déchets électroniques pour nos activités au Canada	
Consommation d'eau	Accroître le pourcentage d'eau consommée que nous pouvons mesurer et cesser l'utilisation d'objectifs de consommation numériques	✗	Nous avons déterminé qu'il était impossible de mesurer ce résultat avec précision, car nous partageons la plupart des bâtiments administratifs que nous occupons avec d'autres locataires	Revoir notre stratégie de suivi de la consommation d'eau	
Évaluations environnementales de sites	Réaliser 1 780 évaluations (80 par les membres de l'équipe Environnement) Mettre en œuvre la nouvelle méthodologie	✓ ✓	Réalisation de 1 832 évaluations (90 par les membres de l'équipe Environnement) Mise en œuvre de la nouvelle méthodologie	Réaliser 1 750 évaluations (50 par les membres de l'équipe Environnement)	
Évaluations de sites à haut risque	Évaluer 85 % des sites à haut risque Mettre en œuvre la nouvelle méthodologie	✓✓ ✓	Évaluation de tous les sites à haut risque Mise en œuvre de la nouvelle méthodologie	Conformément à la nouvelle méthodologie pour l'évaluation environnementale des sites, qui comprend une évaluation des sites à haut risque, nous ne mesurerons plus cet indicateur	
Déversements et rejets	Rapportés en totalité	✗	98 % des déversements déclarés	Rapportés en totalité	
Amélioration des systèmes de carburant ²	Améliorer 15 systèmes de carburant	✓✓	Améliorer 21 systèmes de carburant	Améliorer 18 systèmes de carburant	
Sites contaminés	Examiner 15 sites et en remettre 2 en état	✓ ✗	Examen de 20 sites et remise en état d'un site	Examiner 20 sites et en remettre 2 en état	

¹ Veuillez vous reporter à la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs. Comprend les améliorations et les retraits.

Message du chef de la direction

Le courage d'innover

C'est un moment exaltant pour l'équipe TELUS, car notre entreprise est en excellente position pour récolter les bénéfices de ses investissements stratégiques les plus importants et de son exécution opérationnelle efficace. Parallèlement, nous demeurons passionnés par notre engagement envers l'amélioration durable des conditions de vie dans les collectivités. Nous comprenons que la responsabilité sociale de la société est intrinsèquement liée à notre rendement financier ainsi qu'à la santé et au mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. De plus, nos valeurs de leadership partagées – nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré et nous avons le courage d'innover – continuent de guider nos actions et nos décisions, et demeurent tout aussi pertinentes aujourd'hui qu'il y a 10 ans, au moment de leur établissement.

Notamment, en 2010, TELUS a adhéré au Pacte mondial des Nations Unies, car elle souhaite toujours s'assurer d'exercer ses activités et ses stratégies d'affaires en respectant les pratiques liées aux droits de la personne, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Ces pratiques sont détaillées dans les 10 principes universellement acceptés du Pacte mondial. La participation de TELUS à cette initiative donne une nouvelle dimension à notre imputabilité, qui illustre notre engagement envers la responsabilité sociale dans l'exercice de nos activités.

Cibler inlassablement la transmission de données et les services mobiles

En 2010, nous avons continué de faire avancer notre entreprise et de créer une valeur commerciale durable pour nos nombreux intervenants, tout en offrant davantage de choix à nos précieux clients. Nous avons amélioré notre position sur le marché des téléphones intelligents grâce au réseau mobile HSPA+ le plus rapide* au Canada, qui nous permet d'offrir un vaste choix d'appareils répondant aux besoins grandissants des clients canadiens. Nous

avons également poursuivi l'amélioration de notre réseau 4G grâce à l'ajout de la toute nouvelle technologie HSPA+ à deux canaux qui, devrait, nous permettre de presque doubler les vitesses de téléchargement de données. En outre, dans le but de continuer à améliorer la qualité et la capacité de notre réseau mobile, nous avons fait l'annonce de la mise en place dans les centres urbains de la technologie mobile de prochaine génération, LTE, dont le lancement est prévu en 2012. Notre stratégie d'affaires prévoit la mise à profit de notre entente de partage du réseau avec Bell Canada, qui nous permettra de déployer des améliorations au réseau plus rapidement et de façon plus économique que la plupart de nos concurrents, tout en leur livrant une vive concurrence sur le marché.

L'équipe TELUS a également amélioré et étendu notre réseau filaire à large bande afin d'offrir des vitesses accrues et des services Internet évolués qui répondent aux besoins grandissants des consommateurs, et de fournir le service Télé OPTIK dans plus de localités. Notre empreinte atteint maintenant plus de deux millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. De plus, nous poursuivons le déploiement de la technologie VDSL2 qui offre des vitesses encore supérieures aux vitesses actuelles et davantage de chaînes en haute définition (HD). Nous nous attendons à terminer ce déploiement en 2011. Nous poursuivrons également l'installation de fibre jusqu'au domicile afin de brancher les nouveaux complexes résidentiels unifamiliaux ainsi que les nouvelles copropriétés et les nouveaux appartements.

Améliorer notre position sur le marché des soins de santé

En 2010, TELUS a confirmé sa position de chef de file en matière de solutions de technologie des soins de santé en devenant la première entreprise canadienne à lancer une plateforme électronique sur la santé – Espace santé TELUS^{MD}. Cet outil convivial met la technologie à la disposition des gens, fournissant l'un des morceaux les plus importants du casse-tête des soins de santé, soit l'accès à l'information. Espace santé TELUS permet aux clients d'entrer des renseignements sur leur santé

personnelle, de les stocker et de les gérer en ligne, en plus de les communiquer facilement et en toute sécurité aux membres de leur famille et aux fournisseurs de soins de santé. Dans le cadre de projets pilotes menés auprès de 2 000 membres de l'équipe et de 200 patients et fournisseurs de soins au Québec, nous concevons activement de nouveaux services qui devraient bientôt être offerts aux Canadiens.

Laisser un héritage par l'intermédiaire d'investissements novateurs dans les collectivités

À TELUS, nous sommes désireux de participer au mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nous comprenons la relation symbiotique qui existe entre la réussite de l'entreprise et la santé de la collectivité. C'est pourquoi nous déployons tous les efforts pour respecter la promesse de notre marque Le futur est simple^{MD} et en faisons un aspect essentiel de toutes nos activités. La générosité et la compassion que démontre notre équipe à cet égard sont très motivantes. Depuis l'an 2000, TELUS, les membres de l'équipe actuels et les retraités auront remis, d'ici la fin de 2011, 245 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et fourni 4,1 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités, améliorant ainsi considérablement la qualité de vie partout au Canada.

L'engagement profond de notre entreprise envers la bienfaisance se traduit également par le travail des 10 comités d'investissement communautaire de TELUS situés dans plusieurs villes canadiennes. Notre approche novatrice, qui remet le pouvoir décisionnel en matière de financement aux dirigeants communautaires soutenus par les membres de l'équipe TELUS, reflète notre virage qui consiste à distribuer les fonds à des organismes de charité locaux plutôt que dans le cadre d'importantes commandites d'entreprise. En 2010, les comités ont alloué en tout 4,1 millions de dollars pour appuyer plus de 300 projets communautaires. Depuis leur création, et ce, jusqu'à la fin de 2010, les comités d'investissement communautaire ont remis 25 millions de dollars et soutenu plus de 1 500 projets communautaires partout au Canada.

Chaque année, la Journée du bénévolat de TELUS^{MC} témoigne de notre passion à l'égard de l'amélioration des conditions de vie dans nos collectivités. En 2010,

un nombre record de 10 400 bénévoles ont participé à 175 activités à l'échelle du pays. De plus, les ambassadeurs communautaires de TELUS^{MD}, un groupe composé de retraités et de membres de l'équipe qui font du bénévolat, ont distribué plus de 60 000 articles de soins personnels à des personnes dans le besoin.

Afin de souligner ces efforts, TELUS a été nommée en 2010 l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde par l'Association of Fundraising Professionals. Il convient de noter qu'il s'agit de la première fois que ce prix international prestigieux est remis à une entreprise canadienne.



Nous harmonisons également les dons que nous versons à des organismes de bienfaisance avec la croissance de nos revenus, tout en resserrant le lien émotionnel avec nos clients. En effet, nous invitons nos clients socialement responsables à prendre des décisions d'achat qui avantagent les organismes de bienfaisance locaux. En 2010, la campagne Passez au rose de TELUS a permis de recueillir 2,5 millions de dollars et de les remettre à d'importants organismes caritatifs voués à la lutte contre le cancer du sein partout au Canada en vue de l'achat d'équipement de mammographie numérique. De plus, nous avons amassé 3,56 millions de dollars pour différents projets et organismes communautaires grâce à la vente du service Télé OPTIK de TELUS.

Investir dans l'excellence de notre service à la clientèle

Au cours de la dernière année, nous avons également accentué nos efforts visant à offrir une expérience client exceptionnelle et avons amélioré considérablement la

culture d'appartenance dans l'ensemble de l'entreprise. En juin, nous avons lancé Les clients d'abord, un programme interne novateur dont l'objectif est d'accroître les ressources allouées à l'expérience client. Cette initiative a permis à des centaines de hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de TELUS de passer une journée entière en compagnie des équipes de première ligne afin de vivre concrètement ce que ces dernières vivent de façon quotidienne. Les principaux éléments tirés de cette expérience se traduisent déjà par des améliorations mesurables.

Du côté des services mobiles, nos forfaits Simplicité Affaires^{MC} offrent une tarification simplifiée, ne comportent aucuns frais d'accès au réseau ni de frais pour le service 911 facturés par le fournisseur et permettent aux clients de choisir plus facilement le forfait qui leur convient le mieux. En 2010, nous avons lancé le nouveau programme Changez d'appareil en toute simplicité, qui aide les clients à remplacer leur appareil avant l'échéance de leur entente. Nous avons également commencé à envoyer des avis d'utilisation de données gratuitement pour aider les clients à gérer leur utilisation de la transmission de données, ainsi qu'à offrir un service pour trouver les tarifs d'itinérance les plus bas pour les clients qui voyagent à l'étranger.

Les clients ont répondu à l'appel et, malgré une baisse de la demande dans le domaine de certains services de transmission de la voix traditionnels, nous avons su attirer un total de plus de 375 000 nouveaux clients en 2010, comparativement à 270 000 en 2009.

Réduire les répercussions sur l'environnement

TELUS et les membres de notre équipe ont à cœur la protection de l'environnement et, en 2010, nous nous sommes engagés à réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 25 % d'ici 2020, comparativement aux taux de 2009. Pendant cette même période de 10 ans, nous projetons aussi de réduire notre consommation d'énergie de 10 % comparativement aux taux de 2009. Afin d'atteindre ces objectifs, il est essentiel d'adopter une approche stratégique solide qui touche tous les secteurs importants pouvant contribuer à réduire notre consommation énergétique.

Nous avons également travaillé à l'adoption des normes

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), qui régissent la conception, la construction et l'exploitation de bâtiments durables. En 2010, le Conseil du bâtiment durable du Canada a octroyé à la Place TELUS d'Ottawa la certification LEED de niveau Or. De plus, nous avons ouvert la Place TELUS de Toronto et la Place TELUS de Québec, qui respectent les critères de la certification LEED de niveaux Or et Argent respectivement, et nous sommes convaincus de recevoir les certifications en question. Plus récemment, nous avons annoncé le développement du Jardin TELUS à Vancouver, où sera situé notre siège social et dont le bâtiment sera le premier au Canada à être construit selon les nouvelles normes LEED Platine.

Attirer et retenir la meilleure équipe

Nous croyons qu'une entreprise ne peut obtenir les meilleurs résultats de l'industrie que si elle possède la meilleure équipe. Une nouvelle convention collective provisoire établie entre TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications en avril 2011 a été ratifiée par les membres du syndicat le 9 juin 2011. Cette entente découle d'un processus de négociation professionnel qui a jeté les bases d'une relation constructive pour les années à venir. Nous estimons que cette convention collective représente un contrat progressif qui reflète notre marché concurrentiel et maintient un équilibre entre les besoins des membres de notre équipe, de nos clients et de nos actionnaires.

Nous organisons toujours des initiatives novatrices afin de créer un environnement de travail plus plaisant et productif. Par exemple, plus de la moitié des membres de notre équipe détiennent l'équipement nécessaire pour travailler à distance ou de la maison, ce qui leur permet de travailler à l'endroit et au moment qui leur conviennent le mieux. Nous évaluons nos progrès grâce à notre sondage annuel L'heure juste mené auprès des employés et, en 2010, nous avons amélioré notre pointage en matière de mobilisation.

TELUS s'engage à appuyer la diversité dans notre milieu de travail et dans notre collectivité. Il y a deux ans, nous avons créé le conseil de la diversité et de l'intégration dont les membres bénévoles appuient, entre autres, les groupes de ressources comme Spectrum, qui représente les membres de l'équipe lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres,

allosexuels ou en questionnement ; Eagles, à l'intention des membres de l'équipe autochtones et Connexions, pour les femmes. En mars dernier, nous avons publié le Rapport de TELUS sur la diversité et l'intégration en 2010, qui souligne nos efforts visant à devenir un employeur et un fournisseur de services de choix.

TELUS s'est distinguée grâce aux efforts qu'elle a consentis à la promotion de la diversité et de l'intégration. En effet, TELUS a été nommée l'une des 10 entreprises les plus admirées pour sa culture d'entreprise de 2009 à 2011 par Waterstone Human Capital. De plus, TELUS a été choisie parmi les meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité pour la troisième année consécutive par Mediacorp Canada.

Pour l'avenir, je suis convaincu que nous pourrions saisir plusieurs occasions mises en place en 2010 afin de créer une valeur durable et socialement responsable pour nos nombreux intervenants, que ce soit nos collectivités, nos clients, les membres de notre équipe ou nos investisseurs. À vrai dire, nous nous sommes fixé des objectifs économiques, sociaux et environnementaux en matière de responsabilité sociale de la société, qui pousseront TELUS à progresser de façon continue en 2011 et pour les années à venir.

Je vous remercie de votre collaboration soutenue.

A handwritten signature in black ink that reads "Darren".

Darren Entwistle

Membre de l'équipe TELUS

27 juin 2011

*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+. Certaines restrictions s'appliquent. Consultez la définition du terme « le plus rapide » dans le glossaire pour en savoir plus.

Message du chef des services financiers

La passion de la croissance

Depuis longtemps, l'équipe TELUS assume un rôle de chef de file dans le domaine de la responsabilité sociale de la société et celle-ci lui tient fermement à cœur. Nous divulguons notre rendement environnemental depuis 1992 et publions depuis 14 ans un rapport annuel sur la responsabilité sociale de la société. Au cours des 10 dernières années, nous avons toujours déployé les efforts nécessaires pour élargir la portée de notre rapport et fournir des renseignements de façon transparente, équilibrée et complète.

Une solide gestion financière

TELUS dispose d'une bonne santé financière et d'un engagement manifeste à l'égard de la transparence et du respect de politiques et lignes directrices financières prudentes. Ces politiques et lignes directrices ont guidé nos actions avec succès au cours des 10 dernières années, ce qui nous a permis de réaliser notre stratégie d'exploitation tout en favorisant notre santé financière et, par conséquent, de gagner la confiance des investisseurs. L'amélioration du rendement financier de notre entreprise en 2010 comprend une hausse de 33 % du cours de l'action et une rentabilité totale de 40 %. En guise de comparaison, celle de la Bourse de Toronto a été de 14 % ou de 18 % avec les dividendes, tandis que celle de l'indice Morgan Stanley Capital International (MSCI) regroupant des fournisseurs de télécommunications à l'échelle mondiale et représentant des entreprises paires a été de 5 % ou de 12 % avec les dividendes.

Ce qui est mesuré est réalisé

Nous sommes également reconnus pour l'atteinte des cibles que nous nous fixons publiquement chaque année. Au cours des 10 dernières années, nous avons atteint ou dépassé 77 % de nos 48 objectifs financiers consolidés, dont trois sur quatre en 2010.

Notre engagement à établir des politiques financières et à les respecter est également la pierre angulaire de notre approche disciplinée en gestion financière depuis plus de 10 ans. Dans la même veine, notre philosophie selon laquelle « ce qui est mesuré est réalisé » s'étend à notre programme en matière de RSS. C'est pourquoi nous nous fixons des objectifs annuels, nous mesurons et contrôlons nos progrès en matière de RSS, puis nous communiquons nos résultats.

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 2010, ainsi que nos priorités et nos objectifs à cet effet pour 2011. Nous avons demandé une fois de plus à PricewaterhouseCoopers (PwC) s.r.l. 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.

L'an dernier, nous avons déterminé que nous avons atteint le niveau de divulgation de la RSS « A+ » pour 2009. Cette année, nous sommes allés plus loin et avons demandé à PwC de vérifier, puis de confirmer notre pointage.

Nous avons également amélioré notre information financière de manière à respecter les nouvelles normes. Depuis le début de notre exercice financier le 1^{er} janvier

2011, TELUS, comme la plupart des autres entreprises publiques canadiennes, a commencé à communiquer son rendement financier selon les Normes internationales d'information financière. Auparavant, nous rapportions notre rendement conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. À l'aide d'un plan de transition complet et – grâce aux conseils de nos vérificateurs externes – bien exécuté, le changement s'est fait sans heurts.

Viser l'excellence en matière d'information, de responsabilité sociale et de gouvernance

L'engagement ferme de TELUS à fournir une information financière complète et juste et à faire preuve d'excellence en matière de gouvernance d'entreprise constitue une assise solide à son approche de la RSS. Nous adoptons une approche proactive envers les communications de l'entreprise et des politiques avant-gardistes en matière de gouvernance. Notre conseil d'administration a été l'un des premiers au Canada à divulguer volontairement la rémunération de ses membres et ceux-ci prennent une part active dans les discussions sur les principaux risques auxquels s'expose l'entreprise et la surveillance de ces risques. Notamment, nous informons le conseil d'administration de notre rendement environnemental et en matière de RSS tous les trimestres en passant par son comité de vérification.

Nos efforts continuent de recevoir une reconnaissance externe. TELUS a reçu le prix du meilleur rapport financier lors de la remise des prix 2011 du IR Magazine pour le Canada. De plus, en 2010, l'Institut canadien des Comptables agréés (ICCA) a décerné à TELUS les prix ci-dessous pour récompenser l'ensemble de ses rapports financiers présentés aux actionnaires en 2009 :

- Grand prix d'excellence en information d'entreprise, le prix ICCA le plus prestigieux au Canada
- Mention d'honneur (second rang) pour l'information sur la gouvernance d'entreprise
- Mention honorable pour l'information sur le développement durable

Cette année, nous avons élargi la portée de notre rapport sur la RSS de façon à mettre davantage l'accent sur nos clients et nos efforts visant à améliorer le service que nous leur offrons. Afin de garantir une croissance durable pour

TELUS, nous devons créer de la valeur pour nos clients, qui nous récompenseront par la suite par leur loyauté et les revenus qu'ils nous verseront en échange de services au fil du temps.

Pour l'avenir, nous demeurons engagés à poursuivre l'intégration des principes de la RSS dans nos activités commerciales. Nous travaillons de façon à nous assurer que ces activités prennent en compte les répercussions économiques, sociales et environnementales de nos décisions et activités d'affaires, au profit de nos clients, des membres de notre équipe, de nos investisseurs et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Cordialement,



Robert McFarlane

Vice-président à la direction et chef des services financiers

Membre de l'équipe TELUS

27 juin 2011



Gestion de la responsabilité sociale de la société

Les piliers de l'engagement de notre entreprise

Grâce à notre approche de la responsabilité sociale de la société (RSS) et conformément à nos valeurs, nous aspirons à être une entreprise de premier plan au Canada. 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.

Nous nous engageons à viser l'intégration des aspects économiques, sociaux et environnementaux dans nos pratiques d'affaires et à favoriser une culture de durabilité. Nous nous efforçons de créer des programmes de RSS qui sont viables à long terme et de respecter nos engagements en matière de RSS, que les conditions économiques soient bonnes ou non.

Pour ce faire, notre approche s'appuie sur quatre piliers principaux :

1. mobiliser l'équipe TELUS au moyen de groupes de ressources pour les employés, comme Connexions, du bénévolat au sein de la collectivité, de programmes de dons, comme l'équipe TELUS bienfaisance, de programmes environnementaux, comme les Équipes vertes de TELUS, et de l'utilisation des médias sociaux;
2. intégrer les principales mesures de la RSS dans les processus de planification stratégique et de production de rapports pour l'ensemble de l'entreprise, notamment les OIP du chef de la direction et ceux de membres clés de l'équipe de la haute direction;
3. concevoir des campagnes de marketing de causes sociales qui établissent un lien direct entre les

priorités et la croissance 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 et de nos rapports sur la RSS ayant reçu des prix ainsi que des mises à jour régulières en matière de RSS transmises au comité de vérification (comité responsable de la gouvernance d'entreprise, depuis mai 2011) du conseil d'administration de TELUS.

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

Notre vision de la RSS

Devenir une entreprise citoyenne de premier plan



TELUS continue de considérer la RSS comme un principe directeur des aspects clés de ses activités.

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 troisième fois, nous avons choisi de mettre en ligne le rapport afin de réduire la quantité de documentation imprimée. Cette année, nous avons modifié la plateforme web de notre rapport. Cette nouvelle plateforme nous permet de publier un contenu plus vaste et des options qui seront contrôlées par l'utilisateur. Nous avons également amélioré la navigation et la mise en page de notre site web en fonction des essais de convivialité menés auprès de certains intervenants clés. Les résultats ont été intégrés aux améliorations liées à la navigation que nous avons apportées l'an dernier et qui étaient fondées sur notre façon de gérer les divers aspects de nos pratiques en matière de RSS.

En ce qui concerne la documentation imprimée, nous avons l'intention de réduire de 10 % la production de brochures et de cartes postales par rapport à l'an dernier. En même temps, nous communiquons plus d'information sur nos pratiques en matière de viabilité, notamment des données sur les activités de nos centres de contact internationaux. 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. Nous avons également demandé à PricewaterhouseCoopers (PwC) de confirmer notre pointage.

Conformément à notre engagement de tenir compte des commentaires de nos clients et de nos intervenants, nous avons également amélioré de façon considérable la section de notre rapport réservée aux clients. Nous nous efforçons d'y discuter des difficultés, des occasions et des réussites qui importent le plus à nos clients.

De plus, nous avons encore une fois demandé à tous ceux 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.

Mobilisation des intervenants

Mobilisation des clients

La mobilisation des intervenants de TELUS est toujours au cœur du processus d'amélioration de nos activités. En 2010, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'expérience client tout en ayant le souci d'accroître la satisfaction de la clientèle. C'est ce que nous appelons Les clients d'abord. La mobilisation de nos clients et des membres de notre équipe est essentielle à la définition de leur relation avec TELUS et à l'assurance que nos produits et services créent une valeur supérieure pour nos clients.

Afin d'évaluer notre rendement en matière d'expérience client, nous utilisons plusieurs outils de mobilisation tels que des sondages de satisfaction, des formulaires de commentaires et des groupes de discussion. Nous avons également recours à des évaluations comparatives externes telles que le sondage national de satisfaction à l'égard des services mobiles et le sondage sur la réputation de l'entreprise afin de suivre notre progrès par rapport à celui de nos concurrents en ce qui a trait à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. En 2010, nous avons également élargi notre approche de façon à étudier les facteurs qui mènent à une hausse des taux d'insatisfaction de la clientèle plutôt que de nous concentrer uniquement sur les taux de satisfaction, ainsi qu'à déterminer ce qui motive des taux « moyens » ou « faibles » afin que nous puissions allouer des ressources à la résolution des problèmes de clients. Nous avons l'intention d'utiliser les renseignements recueillis au moyen de notre processus de mobilisation afin d'améliorer l'expérience client que nous offrons et, par conséquent, d'accroître la satisfaction de la clientèle tout en haussant la fidélisation et les revenus.

Pour connaître tous les détails sur Les clients d'abord, consultez la section du présent rapport intitulée Les clients d'abord : faire preuve du courage d'innover pour améliorer l'expérience client.

Mobilisation des membres de notre équipe

Nous sommes d'avis que nous pouvons créer des milieux de travail plus productifs et des liens plus solides avec nos clients et nos collectivités en tirant profit de l'esprit d'innovation de notre équipe. 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 sur le leadership et la mobilisation;
- collaborer avec les dirigeants syndicaux dans le cadre du Forum sur les 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 comme Own.it, axés sur les méthodes utilisées pour améliorer les processus et qui incitent les membres de l'équipe à prendre en charge les diverses difficultés et à fournir des solutions;
- mettre sur pied des médias sociaux comme des wikis, des blogues et le partage de vidéos afin de permettre aux membres de l'équipe d'apprendre, d'échanger des idées et des meilleures pratiques, ainsi que de formuler des commentaires.

Nous avons également axé la mobilisation des membres de notre équipe sur l'objectif consistant à offrir à ces derniers des milieux de travail inclusifs et respectueux partout où TELUS exerce ses activités. À ce titre, nous nous conformons aux lois locales et participons à des groupes tels que ALLIES (Assisting Local Leaders with Immigrant Employment Strategies), qui appuie des initiatives locales dans des villes canadiennes visant à adapter et à mettre en place des programmes contribuant à l'embauche appropriée d'immigrants qualifiés. Nous avons aussi collaboré avec des agences locales comme le Edmonton Regional Immigrant Employment Council, et organisé des réunions annuelles avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada et la Commission canadienne des droits de la personne.

Il y a deux ans, nous avons créé le Conseil de la diversité et de l'intégration qui, entre autres, appuie les groupes de

ressources comme Spectrum, à l'intention des membres de l'équipe TELUS lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, allosexuels ou en questionnement. En 2010, le Conseil a publié son premier rapport annuel sur la diversité, présentant les programmes en milieu de travail, le marketing par affinité ainsi que les investissements communautaires et les commandites qui appuient la diversité au travail et dans les collectivités que nous servons.

Mobilisation continue

Bien que nous ayons axé nos efforts sur Les clients d'abord et la mobilisation des membres de l'équipe en 2010, nous avons tout de même continué de mettre l'accent sur la mobilisation de nos intervenants clés, c'est-à-dire :

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

Nous avons tiré profit de divers moyens pour mobiliser nos intervenants en 2010. Nous avons utilisé Facebook et Twitter dans le cadre de plusieurs campagnes et la page Facebook de TELUS a permis à nos intervenants de communiquer continuellement avec nous. Grâce à Facebook, nous pouvons communiquer de l'information sur des produits comme Télé OPTIK^{MC}, promouvoir nos campagnes de bienfaisance comme « Passez au rose » et recevoir des commentaires en temps réel de la part de nos intervenants. De plus, notre équipe du service à la clientèle demeure au cœur de notre processus de mobilisation des clients que nous nous engageons à améliorer continuellement dans le cadre du programme Les clients d'abord.

À l'interne, nous offrons des outils de médias sociaux comme La parole est à vous, les Laboratoires Habitat et le site à l'intention des membres de notre équipe, afin que ces derniers puissent collaborer, échanger des idées, exprimer leurs préoccupations, réseauter et discuter avec leurs collègues de tous les secteurs de l'entreprise.

Pratiques d'affaires et de gestion

Réagir aux principaux risques

TELUS désigne le risque par le degré d'exposition lié à la réalisation des principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et de procédures, par rapport à l'efficacité 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.

Conformément 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. En 2010, ce processus comprenait entre autres la sollicitation de commentaires auprès des membres du conseil d'administration de TELUS. Ce processus vise à cerner et à gérer les principaux risques auxquels TELUS fait face, notamment les risques relatifs à la responsabilité sociale de la société. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du rapport de gestion figurant dans le rapport annuel 2010. 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.

RSS et gouvernance

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 solide leadership 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 :

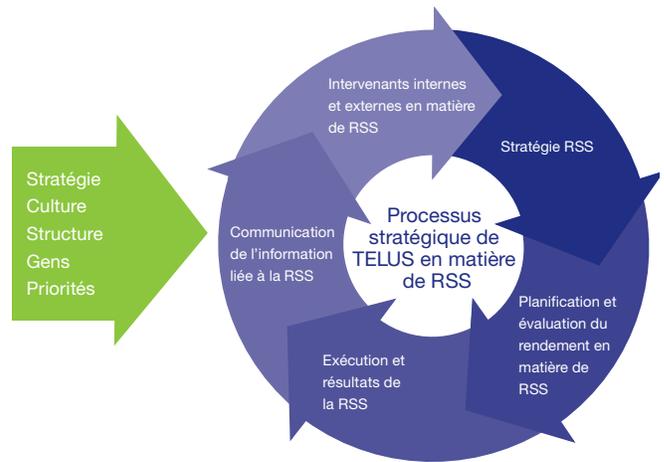
- nous doter d'assises nationales en données, protocole Internet (IP), voix et services mobiles;
- cibler inlassablement les marchés en croissance des données, de l'IP et des services mobiles;
- par des partenariats, retraits et acquisitions au besoin, concentrer nos ressources sur notre activité stratégique et accélérer la mise en œuvre de la stratégie de TELUS;
- offrir des solutions intégrées qui distinguent TELUS de ses concurrents;
- investir dans nos ressources internes pour favoriser une culture de haut rendement et une exploitation efficace;
- attaquer le marché en équipe unie, sous une marque commune et au moyen d'une stratégie unique.

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



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 nous en avons rehaussé la composition en 2009 en augmentant le nombre de vice-présidents qui y participent. 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 2010, nous avons continué de fournir chaque trimestre des analyses au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS, en plus des analyses environnementales et en matière de RSS fournies antérieurement. En 2011, nous transmettons ces analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS.

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.

Approches en matière de gestion

Pratiques RSS en détail

Nous avons une approche solide à l'égard de tous les éléments de nos pratiques en matière de RSS. 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;
- investissement communautaire;
- membres de l'équipe;
- droits de la personne;
- environnement;
- gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Économie

Stimuler 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 que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer 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 2010 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 prochaine génération;
- donnant généreusement à nos collectivités;

- distribuant des dividendes à nos actionnaires;
- payant des intérêts à nos créanciers.

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, dont il est question dans le présent rapport.

Nos objectifs annuels consolidés s'inscrivent dans les priorités annuelles de notre entreprise. En 2011, nous avons les priorités suivantes :

- tenir la promesse de notre marque Le futur est simple envers les clients;
- optimiser le potentiel des réseaux de pointe à large bande de TELUS, tant mobiles que filaires;
- donner une impulsion à notre position de chef de file sur les marchés des petites et moyennes entreprises (PME) et des soins de santé;
- continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS pour qu'elle soit plus concurrentielle sur le marché et afin de financer sa croissance à long terme;
- stimuler la mobilisation de l'équipe TELUS et continuer à promouvoir la philosophie « notre entreprise, nos clients, notre communauté, notre équipe = ma responsabilité ».

Pour les détails, incluant les points marquants de 2010 sur le plan financier, les investissements stratégiques, les taxes et davantage, consultez la section Économie de ce rapport.

Investissement communautaire

Notre engagement envers la santé de nos collectivités

Dans le cadre de la promesse de notre marque – le futur est simple^{MD} –, notre stratégie d'investissement communautaire est nationale, mais sa 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 afin de nous permettre de respecter notre engagement visant à donner où nous vivons. Nos objectifs sont les suivants :

- créer des collectivités saines;
- appuyer les activités commerciales de TELUS (en

renforçant les liens avec nos clients et en accroissant l'attrait de notre marque);

- accroître l'engagement des membres de l'équipe.

TELUS a reçu davantage de demandes de financement provenant du secteur des œuvres de bienfaisance en 2010 qu'en 2009 et nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive en 2011 malgré la lenteur de la reprise économique. En 2011, nous croyons que les plus grands défis que nous aurons à relever seront les suivants :

- répondre aux besoins grandissants de nos collectivités;
- continuer d'investir dans les secteurs qui présentent le plus d'avantages pour nos collectivités, notre entreprise et les membres de notre équipe;
- évaluer les répercussions de notre stratégie d'investissement communautaire sur les Canadiens.

Nous aurons l'occasion de renforcer nos collectivités en :

- soutenant des projets axés sur la jeunesse et l'innovation;
- poursuivant la consolidation de notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des produits et des services qui profitent aux organismes caritatifs locaux (marketing de causes sociales);
- s'associant à des organismes qui appuient l'avancement de la recherche médicale, de la prévention des maladies et des soins de santé au profit des Canadiens;
- montrant l'exemple en nous engageant clairement à favoriser la diversité au Canada;
- établissant des liens et en mobilisant les membres de notre équipe et nos retraités auprès d'organismes qui leur tiennent à cœur et qui ont besoin d'aide;
- mobilisant davantage les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat.

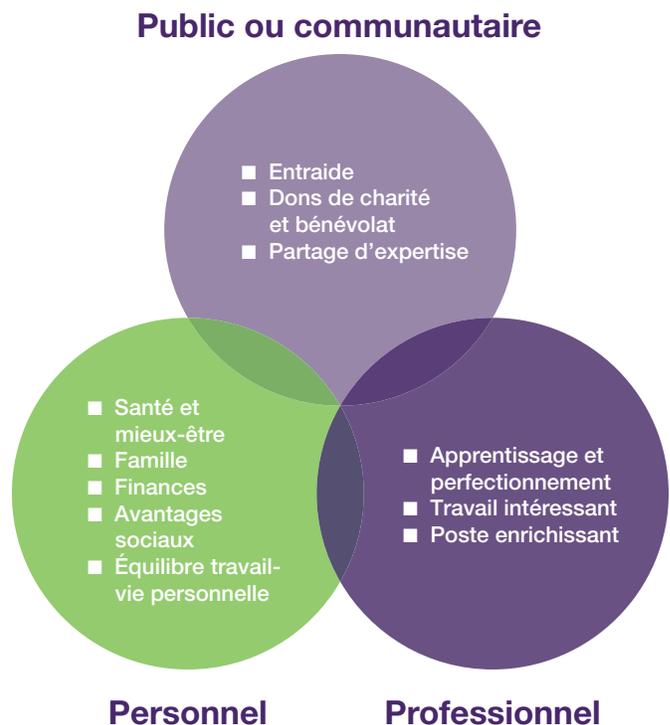
La stratégie de TELUS en matière d'investissement communautaire a évolué grâce au soutien et aux conseils de l'équipe de la haute direction. Nous évaluons la réussite de nos projets d'investissement communautaire en examinant le progrès réalisé d'une année à l'autre en ce qui a trait au nombre de personnes touchées (comme le déclarent nos partenaires) ainsi qu'au montant total d'argent donné et d'heures de bénévolat réalisées.

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

Réussir au travail et ailleurs

À TELUS, nous reconnaissons que le fait d'être un employeur comporte des responsabilités qui dépassent le cadre du milieu de travail immédiat. 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 des possibilités prometteuses :

- 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 le perfectionnement des membres de notre équipe au moyen de divers programmes de perfectionnement de carrière et de leadership, incluant l'apprentissage en classe, le mentorat, les webinaires, l'apprentissage en ligne et, depuis peu, l'utilisation de wikis, de blogues et d'autres médias sociaux. Notre conseil de 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 à des programmes de mieux-être, le taux d'attrition, le temps de travail perdu en raison d'une blessure reçue 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. Tous les mois, la progression des programmes offerts et les résultats obtenus sont évalués par l'équipe de direction des Ressources humaines. 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 tels qu'ils sont décrits dans notre Politique d'éthique, comme en témoignent nos pratiques de diversité, de respect en milieu de travail et d'équité en matière d'emploi. En 2010, TELUS a adhéré au Pacte mondial des Nations Unies, démontrant ainsi son désir de promouvoir les principes de ce pacte au sein de son cercle d'influence. Ces principes prévoient, entre autres, le soutien à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi, à l'élimination du travail des enfants et de toute forme de travail forcé, le soutien 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 nos 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, communiquée aux membres de l'équipe et hébergée sur les sites web internes et externes de TELUS.

TELUS cherche à construire des milieux de travail accueillants, intégrateurs et qui respectent la diversité. 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

Protéger l'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, 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 vice-présidence 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 travaille actuellement 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

Optimiser notre chaîne d'approvisionnement

En 2010, nous avons adhéré au Pacte mondial des Nations Unies; nous nous sommes donc engagés à respecter ses 10 principes et avons poursuivi nos efforts afin d'optimiser notre chaîne d'approvisionnement et de la rendre plus durable. Comme en 2009, nous avons poursuivi l'élaboration du Code de déontologie pour notre processus de sélection des fournisseurs. Nous avons également reçu des commentaires de la part de nombreux 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. En 2010, nous avons commencé à intégrer une vérification de la durabilité des fournisseurs dans nos demandes de proposition auprès de certains partenaires d'affaires externes. À l'avenir, cette vérification s'inscrira de plus en plus dans notre processus de demandes de proposition.

Notre entreprise compte sur des milliers de fournisseurs de tailles multiples de partout au Canada et dans le monde et, par conséquent, l'établissement d'une chaîne d'approvisionnement plus durable nécessite un engagement considérable en matière de temps et d'énergie. En 2011, nous poursuivrons le peaufinage de notre Code de déontologie et la réalisation des mécanismes de mise en œuvre et de surveillance qui y sont associés. Nous avons comme objectif de finaliser le Code de déontologie en 2011.

TELUS reconnaît le problème entourant les minéraux des conflits depuis près de quatre ans. L'entreprise s'y intéresse de plus en plus, car ce problème concerne les technologies de l'information, l'industrie des communications et le processus de fabrication des appareils mobiles. TELUS a communiqué avec ses principaux fournisseurs d'appareils à l'égard de ce problème et continue de travailler à l'amélioration de la durabilité de la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble. Pour 2011 et les années suivantes, nous collaborerons avec nos partenaires d'affaires de façon à mieux comprendre les risques potentiels de la présence de ces minéraux au sein de notre gamme de produits.

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 TELUS. 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 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.

En 2010, TELUS s'est une fois de plus associée au Centre canadien de protection de l'enfance afin de créer une gamme d'outils mobiles de formation en matière de sécurité, en réaction à l'utilisation accrue des services mobiles par les adolescents et aux risques potentiels liés à l'utilisation abusive de la technologie mobile. Le soutien offert au site web et au guide Sécurité et mobilité du Centre canadien de protection de l'enfance et de TELUS offre aux parents des stratégies visant la sécurité des enfants, en fonction de leur âge. L'objectif du site est de renseigner les parents et les tuteurs sur les risques auxquels s'exposent les enfants et les adolescents qui utilisent des téléphones mobiles, et de proposer des stratégies proactives. Entre autres, on y trouve de l'information sur l'importance de protéger les renseignements personnels et de comprendre la possibilité que des messages privés risquent de devenir publics. En 2010, le soutien de ces divers partenaires a également permis au Centre canadien de la protection de l'enfance de distribuer près de 500 000 exemplaires de la brochure Une porte grande ouverte dans les écoles et aux parents partout au pays.

Économie

L'innovation au sein d'une économie durable

Réalisations en matière de croissance économique

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 offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer 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 grâce à nos décisions d'achat, en payant des impôts, en créant de l'emploi, en favorisant l'innovation grâce à des technologies de l'information et de la communication, à un savoir-faire et à des services de pointe pour nos clients, ainsi qu'à la recherche, au développement et aux investissements liés aux technologies de prochaine génération.

TELUS applique un programme actif de recherche et de développement visant à répondre à la demande sur le marché en vue d'offrir des services de télécommunication plus complets et plus rapides aux clients. Nous estimons que la recherche-développement favorise l'innovation et la productivité en permettant la commercialisation et l'adoption de nouveaux produits, services et processus. Pour améliorer notre approche, TELUS Entreprises de risque investit conjointement avec des sociétés de capital de risque de premier plan qui appuient des entreprises en démarrage du secteur des télécommunications qui sont axées sur la convergence de la transmission de la voix, des données évoluées, des médias numériques et des services mobiles.

En 2010, l'économie canadienne a montré des signes de reprise grâce au maintien de la croissance économique

au quatrième trimestre de 2010 après s'être sortie d'une récession au troisième trimestre de 2009. La Banque du Canada a déclaré dans son Rapport sur la politique monétaire de juillet 2011 qu'elle s'attend à ce que la croissance économique du Canada soit de 2,8 % en 2011, de 2,6 % en 2012 et de 2,1 % en 2013. Il est prévu que la Colombie-Britannique et l'Alberta, deux des principaux marchés desservis par TELUS, affichent la croissance la plus rapide en raison de la forte demande mondiale de produits provenant des principaux marchés émergents.

Les investissements de TELUS dans la technologie sur IP et les réseaux mobiles haute vitesse 4G nous permettent d'offrir aux Canadiens des solutions novatrices de soins de santé, comme la console intégrée au chevet du patient, qui donne aux patients un accès à des services de communications et de divertissement, tout en permettant aux professionnels de la santé d'accéder aux renseignements médicaux du patient.

La hausse des produits d'exploitation dans l'industrie canadienne des télécommunications en 2010 est estimée à 2 %, 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, tout comme sur le plan des services d'interurbains. Bell Canada et ses sociétés affiliées ont représenté près de 43 % du total des produits d'exploitation de l'industrie. Les produits d'exploitation de TELUS, le deuxième fournisseur de services de télécommunications au Canada et le premier dans l'Ouest du pays, ont atteint 9,8 milliards de dollars en 2010, soit environ 23 % du total de l'industrie.

Offrir des services mobiles novateurs à davantage de Canadiens

L'industrie canadienne des services mobiles a connu une meilleure croissance en 2010 avec une hausse de près de 5 % de ses produits d'exploitation et de 3 % de son BAIIA d'une année à l'autre. Le marché canadien des services mobiles continue de croître à un rythme raisonnable, avec près de 1,7 million de nouveaux abonnés en 2010, soit une augmentation de la pénétration de près de 4,4 points pour atteindre environ 73 % de la population. Nous nous attendons à ce que notre part du nombre d'abonnés sous forme de pourcentage de la population canadienne augmente davantage en 2011, soit d'environ 4,5 à 5 points pour se fixer à 77,5 % et plus. Le marché des services mobiles au Canada continue d'offrir d'importantes possibilités de croissance et se rapproche du marché américain, dont la pénétration se situe à près de 97 %.

La demande de services mobiles de transmission de données s'accroît sans cesse et continue de générer des produits d'exploitation, car les Canadiens sont de plus en plus nombreux à utiliser leur appareil mobile pour accéder au courriel, à la messagerie texte, aux photos, aux vidéos, à la messagerie instantanée, aux réseaux sociaux, à la navigation web, aux applications, aux jeux et à la diffusion vidéo en continu. Par conséquent, nous estimons à 34 % la hausse des produits d'exploitation attribuables au service de transmission de données mobile au Canada en 2010, qui ont atteint 4,1 milliards de dollars et représenté environ 25 % du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) total de l'industrie. Ce pourcentage se compare à un PMAA de près de 34 % aux États-Unis, ce qui suggère une occasion considérable de croissance continue au Canada. Nous nous attendons également à ce que toutes les principales plateformes mobiles soient compatibles

avec les services en nuage, de façon à répondre à la demande des clients et à permettre l'accès à du contenu diffusé en continu, comme de la musique et des vidéos, d'à peu près n'importe où, sur n'importe quel appareil.

TELUS et ACTI-MENU ont lancé deux nouvelles applications mobiles au Québec, conçues pour aider les gens à prendre leur santé en main : « J'écrase » et « 30 mobile ». Propulsés par TELUS, ces deux outils de motivation permettent d'appuyer les Québécois durant la période d'abandon du tabac ou de calculer leur activité physique quotidienne.

La hausse de l'adoption et de l'utilisation des services de transmission de données au Canada est favorisée par la fourniture, la popularité et l'abordabilité croissantes des téléphones intelligents, ainsi que par l'augmentation de l'utilisation des clés Internet mobiles. De plus, nous nous attendons à ce que le marché des appareils de type tablette, qui fonctionnent sur les réseaux mobiles ou Wi-Fi, connaisse une croissance rapide en 2011, car les Canadiens sont de plus en plus nombreux à exiger des solutions d'informatique mobiles dotées d'une connectivité Internet mobile. Bien que cela représente une occasion en or pour TELUS, la hausse de l'adoption d'une gamme plus importante de téléphones intelligents et d'appareils mobiles prêts pour Internet dont le coût est plus élevé que les appareils mobiles traditionnels exerce des pressions sur la capacité du réseau et se répercute sur les marges de l'industrie. À la signature d'une entente sur plusieurs années, les fournisseurs de services mobiles offrent habituellement des rabais intéressants sur le prix des appareils, ce qui engendre des bénéfices et des flux de trésorerie négatifs au départ pour le fournisseur, mais, parallèlement, plus de revenus à long terme.

L'hyperconnectivité a le potentiel d'accroître considérablement la demande et le trafic sur le réseau, car

les Canadiens sont de plus en plus nombreux à désirer une connectivité personnelle et de réseau. Les nouveaux choix d'appareils et de services mobiles permettent plus que jamais aux consommateurs d'en faire plus, à plus d'endroits. Pour mieux gérer cette croissance, les fournisseurs canadiens de services mobiles continuent de déployer des réseaux mobiles haute vitesse de prochaine génération et de plus en plus rapides qui offrent aux consommateurs des vitesses de téléchargement accrues tout en augmentant la capacité du réseau. Cependant, il sera nécessaire d'accéder à de nouvelles fréquences du spectre du sans-fil.

En 2009, grâce à une entente de partage du réseau conclue avec Bell Canada, TELUS a réussi à lancer un réseau étendu de prochaine génération basé sur la technologie HSPA+, qui offre des vitesses et une couverture avantageuses en prenant en charge des vitesses de téléchargement de pointe selon les données du fabricant qui peuvent atteindre 21 mégabits par seconde (Mbit/s), couvrant ainsi plus de 97 % de la population du pays. Les clients de TELUS ont donc pu bénéficier de plus de choix, notamment une plus grande sélection des tout derniers modèles d'appareil comme le iPhone 4 et d'autres téléphones intelligents, ainsi que le service itinérance internationale dans plus de 200 pays. TELUS a poursuivi l'amélioration de son réseau 4G grâce à l'ajout de la technologie HSPA+ à deux canaux en mars, doublant ainsi les vitesses de téléchargement de données. Ce réseau de prochaine génération renforce la position de TELUS et lui permet de répondre à la demande en matière de capacité dans un avenir prévisible et ainsi offrir une expérience utilisateur plus riche et des applications plus utiles. L'adoption de la technologie à deux canaux est une étape logique du passage de TELUS à la technologie 4G+ LTE (Long Term Evolution) qui, selon les attentes, permettra de prendre en charge des vitesses de téléchargement de pointe selon les données du fabricant pouvant atteindre jusqu'à 150 Mbit/s en aval et 70 Mbit/s en amont. La construction du réseau LTE de TELUS commencera pendant la deuxième moitié de 2011 dans les principales zones urbaines du Canada et son lancement est prévu en 2012. Le réseau LTE de TELUS utilisera la bande de fréquences des services sans fil évolués que l'entreprise a achetée au coût de 882 millions de dollars lors des enchères d'Industrie Canada en 2008. Nous nous sommes engagés à étendre notre réseau LTE

à l'extérieur des grands centres urbains du Canada si nous sommes en mesure d'obtenir la bande des 700 MHz lors de l'enchère prévue en 2012. Ce spectre présente des capacités de propagation supérieures qui permettent de couvrir les vastes régions rurales du Canada.



Le réseau mobile 4G de TELUS nous permet d'offrir à nos clients une vaste sélection de nouvelles tablettes et nouveaux téléphones intelligents, ainsi que des vitesses de téléchargement de pointe selon les données du fabricant qui peuvent atteindre 42 Mbit/s, afin de répondre aux besoins croissants des Canadiens en matière de services mobiles.

Afin de favoriser l'évolution technologique et d'avoir la capacité de répondre à la demande croissante en matière de services de transmission de données, TELUS concentre ses efforts sur l'amélioration de son positionnement du spectre du sans-fil. La possibilité d'acquérir du spectre supplémentaire dépend du calendrier et des règlements établis par Industrie Canada. En novembre 2010, le gouvernement fédéral a tenu une consultation portant sur une politique et un cadre technique pour la mise aux enchères de la bande de 700 MHz. Nous nous attendons à ce que des enchères du spectre aient lieu en 2012. Toutefois, il n'est pas dit que le gouvernement canadien ne réservera pas de fréquences du spectre pour les nouveaux joueurs ou qu'il n'adoptera pas de clauses de libre accès pour une part de ce spectre.

La concurrence du marché canadien des services mobiles continue de s'intensifier. En 2010, quatre nouveaux venus ont lancé ou étendu des services mobiles dans divers centres urbains au Canada, notamment WIND Mobile, Mobilicity, Public Mobile et le câblodistributeur québécois Vidéotron. TELUS devra aussi affronter davantage de concurrence en Colombie-Britannique et en Alberta étant donné l'entrée de Shaw Communications sur la scène des services mobiles, qui a été fixée pour le début de 2012. En réponse à cette concurrence, Bell et Rogers ont également relancé ou offert de nouvelles marques à bas prix. Koodo Mobile^{MD}, la marque avantageuse de services postpayés de TELUS, continue de bien positionner notre entreprise à l'égard des nouveaux fournisseurs de services mobiles et des services au rabais de marques titulaires. Nous avons peaufiné la stratégie de la marque Koodo^{MD}, la faisant passer des services vocaux et de messagerie texte de base à une sélection limitée de téléphones intelligents riches en fonctions et à prix avantageux pour les Canadiens. De plus, depuis la fin de 2010, nous avons également redressé la tarification de notre marque Koodo de façon à inclure des forfaits d'appels locaux illimités et de messagerie texte en réponse à l'évolution du marché concurrentiel.

Afin de toujours respecter la promesse de notre marque et d'accroître la transparence des prix au bénéfice des consommateurs canadiens, TELUS offre des forfaits Simplicité Affaires^{MD}, sans frais d'accès au réseau ni pour le service 911 du fournisseur. Nos forfaits comprennent également un nouveau programme de remplacement d'appareil qui aide les clients à obtenir un nouveau téléphone sans avoir à attendre l'échéance de leur entente ainsi que l'envoi d'avis d'utilisation de données gratuits qui leur permettent de gérer leur utilisation de la transmission de données.

Fournir des solutions filaires intégrées

Contrairement à ce qui se passe pour les services mobiles, les attentes en matière de produits d'exploitation et de bénéfice dans le secteur des services filaires traditionnels sont modestes. Les services traditionnels de télécommunications, comme la téléphonie résidentielle et les interurbains demeurent en décroissance en raison des changements technologiques et mobiles, car les consommateurs sont de plus en plus nombreux à adopter

les nouveaux services mobiles sur IP et de transmission de données. À la fin de 2010, les quatre principaux câblodistributeurs au Canada comptaient près de 3,7 millions d'abonnés à des services téléphoniques, soit une hausse approximative de 500 000 abonnés par rapport à l'année précédente. De leur côté, les trois premières entreprises canadiennes de télécommunications ont observé une perte totale de 600 000 lignes d'abonnés en 2010.

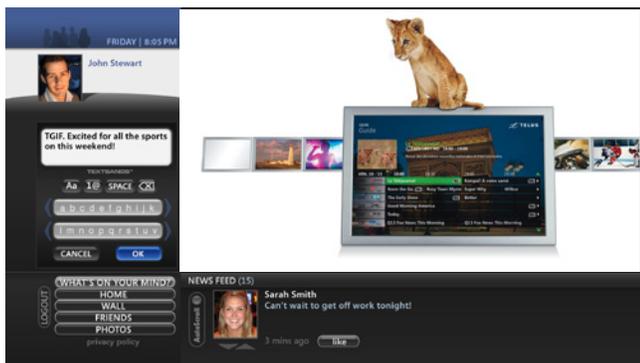
La concurrence dans le domaine des lignes Internet fixes et de la télévision demeure intense, car les câblodistributeurs continuent d'accroître la vitesse de leur réseau Internet et le nombre d'offres d'acquisition de nouveaux clients. De plus, nous nous attendons à ce que les fournisseurs de contenu supplémentaire (over-the-top) comme Netflix et Hulu, ainsi qu'Apple et Google, se livrent une bataille pour gagner une part des cotes d'écoute de la télévision et de la vidéo sur demande sur le marché canadien.

L'intégration verticale de l'industrie canadienne de radiodiffusion a connu elle aussi une tendance à la hausse en 2010, lorsque le Shaw a fait l'acquisition des chaînes de télé de Canwest à la fin de 2010 et que BCE a proposé l'acquisition de CTV. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a prévu la tenue d'une audience publique en juin 2011 sur les incidences possibles des regroupements d'entreprises et de l'intégration verticale dans l'industrie canadienne de radiodiffusion. TELUS est encouragée de constater que le CRTC reconnaît l'importance de la concurrence dans le marché des fournisseurs et qu'il s'emploiera à instaurer les balises appropriées contre les comportements anticoncurrentiels et les opérations d'initié en ce qui concerne le contenu. TELUS croit qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour le rendre accessible et abordable pour les clients. L'approche distinctive de TELUS, conformément à notre stratégie relative au contenu, consiste à regrouper, à intégrer et à rendre accessible le meilleur contenu et les meilleures applications pour nos clients, peu importe l'appareil qu'ils utilisent.

Afin de relever les défis que nous pose la concurrence dans le secteur traditionnel des services filaires, la stratégie en matière de services résidentiels est axée sur l'augmentation de la rétention et de la fidélisation au moyen

d'offres uniques et de services groupés. TELUS offre de plus en plus de produits groupés, grâce à une gamme de services intégrés qui accordent plus de liberté, de souplesse et de choix à ses clients.

En 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. Désormais, TELUS offre aux Canadiens une expérience télévisuelle flexible et supérieure grâce à plus de 500 chaînes, dont 100 sont en haute définition, ainsi que des services supérieurs comme l'ENP Multitélé, qui permet aux clients d'enregistrer et de visionner des émissions sur un maximum de 10 téléviseurs. De plus, le service d'enregistrement à distance permet 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. La télévision sur IP nous permet également d'offrir aux Canadiens de nouvelles applications cool comme Facebook pour Télé OPTIK.



En mars 2011, TELUS a lancé une nouvelle application Facebook, qui sera ajoutée à sa plateforme Télé OPTIK. Ainsi, les clients pourront facilement accéder au contenu et aux fonctions de Facebook sans manquer une seconde de leurs émissions de télévision préférées. Une première au Canada, cette application novatrice révolutionne la façon de regarder la télévision et d'utiliser les réseaux sociaux.

Ces nouveaux services IP fonctionnent grâce au réseau filaire à large bande de TELUS, que nous avons mis à niveau et étendu tout au long de 2009, de 2010 et maintenant en 2011 afin de répondre aux besoins croissants de nos clients en matière de largeur de bande et d'offrir de nouveaux services novateurs aux Canadiens. En 2010, nous avons amélioré considérablement la

couverture de notre réseau à large bande ADSL2, de façon à couvrir 2,1 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'Est du Québec, tout en poursuivant la superposition de la technologie VDSL2, qui nous permettra d'offrir une expérience Internet et télévisuelle encore plus intéressante grâce à des vitesses accrues sur nos réseaux. Nous nous attendons à ce que la superposition de la technologie VDSL2 se termine en 2011.

En plus de ses investissements relatifs à la largeur de bande et aux services qui y sont associés, TELUS s'est engagée à contribuer à la transformation des soins de santé au Canada. Au cours des trois dernières années, TELUS a versé plus de 800 millions de dollars au profit des technologies de l'information et des communications pouvant réduire les coûts de santé, permettre de joindre les patients plus facilement, d'améliorer les pronostics et de favoriser la prévention des maladies.

En 2010, TELUS est devenu la première entreprise canadienne à lancer une plateforme électronique sur la santé – Espace santé TELUS^{MD}. Cette plateforme permet aux Canadiens de créer, de stocker et de gérer leur dossier médical personnel et celui de leur famille, pour ensuite les transmettre en toute sécurité à leurs fournisseurs de soins de santé. Dans le cadre de projets pilotes menés auprès de 2 000 membres de l'équipe et de 200 patients et fournisseurs de soins au Québec, nous concevons activement de nouveaux services qui devraient bientôt être offerts aux Canadiens. Fait à noter, TELUS a été désignée comme le chef de file dans le secteur de la technologie des soins de santé au Canada par le Branham Group pour la troisième année consécutive.

Nous croyons que notre stratégie place TELUS dans une position favorable de croissance pour les années à venir puisqu'elle consiste à fournir une gamme complète de services de communications utiles et fiables, à offrir à l'échelle nationale des solutions d'affaires originales et de qualité supérieure en matière de transmission de données et de services IP, à maintenir nos activités dans les services de croissance, comme les services mobiles, la transmission de données et les services IP, incluant Internet haute vitesse et TELUS TV^{MD}, ainsi qu'à veiller à l'amélioration constante des réseaux mobiles et à large bande à l'échelle nationale.

Construction prochaine d'un nouveau siège social national

TELUS a également démontré son engagement envers l'économie et l'environnement en annonçant la construction d'un nouveau siège social national à Vancouver, en Colombie-Britannique, qui contribuera à l'objectif de la ville de devenir la plus écologique au monde. Portant le nom de Jardin TELUS, ce projet transformera radicalement un pâté de maisons vieillissant du centre-ville de Vancouver en l'un des lieux de commerce, d'emploi et d'habitation les plus évolués au monde sur les plans technologique et environnemental.



Ce projet créera un demi-million de pieds carrés de nouvel espace de bureaux et 500 unités résidentielles, tout en établissant de nouvelles normes de durabilité environnementale. La tour de bureaux de 22 étages sera le premier édifice au pays à être construit conformément au niveau Platine des normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) nouvellement établies en 2009 et, de son côté, la tour résidentielle de 44 étages sera construite conformément au niveau Or de ces mêmes normes. Nous nous attendons à ce que la construction du projet apporte des centaines de millions de dollars à l'économie locale et crée trois millions d'heures de travail pendant la construction, dont le début est prévu pour la

fin de 2011 et, la fin, pour 2015. Lorsque l'édifice sera occupé, nous nous attendons à ce que les propriétaires commerciaux et résidentiels versent annuellement entre 8 et 10 millions de dollars en nouvel impôt à la ville. TELUS s'est associé à Westbank (un expert de confiance en matière de développement résidentiel et commercial) pour la direction du projet et a approché la société Henriquez Partners Architects pour en assurer la conception.

Faits saillants des données financières et d'exploitation

Investir pour améliorer la performance

Les investissements de TELUS dans ses réseaux mobile et filaire à large bande ont favorisé le rendement financier et opérationnel de l'entreprise en 2010. Ces investissements ont amélioré sa position concurrentielle et ont contribué à acquérir de nouveaux clients tout en fidélisant ceux que nous avons déjà.

La croissance de nos produits d'exploitation et de notre bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) a repris en 2010, passant de 173 millions et de 152 millions de dollars à 9,8 milliards et à 3,6 milliards de dollars respectivement. Cette croissance a été rendue possible par l'augmentation des connexions clients, la tendance positive du côté du produit moyen par appareil d'abonné pour nos services mobiles et les avantages continus de l'exécution de nos mesures d'efficacité. 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, qui représentent maintenant 74 % des produits d'exploitation consolidés de 2010, comparativement à 71 % en 2009.

Du côté des services mobiles, les produits d'exploitation ont augmenté de 6,5 % pour se chiffrer à plus de 5 milliards de dollars. Cette hausse s'explique par l'augmentation de la clientèle des services mobiles et la croissance soutenue des produits d'exploitation provenant de la transmission de données par rapport à l'année précédente, soit 260 millions de dollars ou 30 %, et une

tendance positive en matière de produit moyen par appareil d'abonné (PMAA). Ce dernier a chuté de 1 % seulement comparativement à une baisse de 7 % en 2009. Ces résultats reflètent la croissance solide de TELUS dans le domaine de la vente de téléphones intelligents, de l'adoption des forfaits Simplicité Affaires^{MD} et d'une vaste gamme d'appareils intéressants, en partie grâce au lancement par TELUS du réseau mobile HSPA+ le plus rapide* au Canada à la fin de 2009. Le BAIIA a connu une hausse de 5 % pour se chiffrer à plus de 2 milliards de dollars en 2010, 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 %.

Le nombre brut de nouveaux abonnés aux services mobiles a augmenté de 7 % en 2010, tandis que le nombre net de nouveaux abonnés a augmenté de 10 %. Au 31 décembre 2010, les abonnés détenant un téléphone intelligent représentaient 33 % du nombre total d'abonnés aux services postpayés comparativement à 20 % l'année précédente.

Du côté des services filaires, l'ensemble des produits d'exploitation a connu une baisse de 3 % pour se chiffrer à 4,8 milliards de dollars, principalement en raison d'une chute de 10,5 % des produits d'exploitation provenant des services traditionnels de transmission de la voix et d'interurbain. Ces décroissances ont été compensées par une hausse de 122 millions de dollars ou de 6 % des produits d'exploitation provenant de la transmission de données, grâce aux services TELUS TV^{MD} et Internet. Le lancement de la nouvelle marque OPTIK^{MC}, qui offre une gamme évoluée de services résidentiels de divertissement sur IP, a donné lieu à une augmentation des abonnements au service de télévision, soit une hausse de la clientèle de 85 % pour atteindre 314 000 abonnés en 2010. Toutefois, ces 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. Le BAIIA du secteur filaire a connu une hausse de 3,5 % pour atteindre 1,6 milliard de dollars en 2010, alors que la marge du BAIIA a augmenté de 1,8 % en raison de la baisse des coûts de restructuration et des économies réalisées dans le cadre de nos mesures

d'efficacité en cours, qui ont contribué à compenser la baisse des produits et des bénéfices d'exploitation provenant des services traditionnels, ainsi que la hausse des coûts associés à la croissance des services TELUS TV.

En 2010, les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 95 % pour atteindre 947 millions de dollars, grâce à la hausse des bénéfices d'exploitation et à la réduction de 382 millions de dollars des dépenses en immobilisations. Cette augmentation des flux de trésorerie et la croissance soutenue des bénéfices ont permis à TELUS d'accroître de 10,5 % le dividende versé à ses actionnaires, soit un montant annualisé de 2,10 \$.

OBJECTIFS CONSOLIDÉS ET SECTORIELS POUR 2011

Produits de 9,925 à 10,225 milliards de dollars ↑ 1 à 4 %	BAIIA de 3,675 à 3,875 milliards de dollars ↑ 1 à 6 %	Bénéfice par action (BPA) – de base de 3,50 \$ à 3,90 \$ ↑ 7 à 19 %	Dépenses en immobilisations environ 1,7 milliard de dollars →
Produits tirés du service mobile de 5,2 à 5,35 milliards de dollars ↑ 4 à 7 %	BAIIA tiré du service mobile de 2,15 à 2,25 milliards de dollars ↑ 6 à 11 %	Produits tirés du service filaire de 4,725 à 4,875 milliards de dollars → (1) à 2 %	BAIIA tiré du service filaire de 1,525 à 1,625 milliard de dollars ↓ (6) à 0 %

En 2011, TELUS a comme objectif d'accroître ses produits d'exploitation consolidés de 1 à 4 % et son BAIIA de 1 à 6 %. 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 7 à 19 % grâce à la croissance des bénéfices d'exploitation et à la réduction des coûts financiers, ainsi qu'une hausse encore supérieure des flux de trésorerie disponibles.

TELUS est reconnue pour l'atteinte des cibles ambitieuses qu'elle se fixe publiquement chaque année. Au cours des 10 dernières années, nous avons atteint ou dépassé 77 % de nos 48 objectifs financiers consolidés, dont trois sur quatre en 2010.

Pour obtenir un aperçu à long terme de notre rendement financier ou pour en savoir plus, consultez le rapport annuel 2010 de TELUS.

* 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+. Certaines restrictions s'appliquent. Consultez la définition du terme « le plus rapide » dans le glossaire pour en savoir plus.

Faits saillants des données financières et d'exploitation de 2010

En millions de dollars, sauf les montants par action			% de changement (de 2010 par rapport à 2009)		
	2010	2009		2008	% de changement (de 2010 par rapport à 2009)
Exploitation					
Produits d'exploitation	9 779 \$	9 606 \$	1,8	9 653 \$	1,3
BAlIA ¹	3 643 \$	3 491 \$	4,4	3 779 \$	(3,6)
Revenu net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 034 \$	998 \$	3,6	1 128 \$	(8,3)
Bénéfice par action (BPA) – base	3,23 \$	3,14 \$	2,9	3,52 \$	(8,2)
BPA – base, conformément au redressement ²	3,26 \$	2,84 \$	14,8	3,39 \$	(3,8)
Dépenses en immobilisations	1 721 \$	2 103 \$	(18,2)	1 859 \$	(7,4)
Paiement du spectre pour les services mobiles	–	–	–	882 \$	–
Flux de trésorerie disponibles (avant dividendes)	947 \$	485 \$	95,3	361 \$	162,3

Renseignements sur les abonnés (en milliers)

Abonnés aux services mobiles	6 971	6 524	6,9	6 129	13,7
Lignes d'accès au réseau résidentielles ou d'affaires ³	3 739	3 966	(5,7)	4 176	(10,5)
Abonnés Internet	1 229	1 215	1,2	1 220	0,7
Abonnés au service de télévision ⁴	314	170	84,7	78	302,6
Nombre total de connexions clients	12 253	11 875	3,2	11 603	5,6

- Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements, calculé en soustrayant les charges d'exploitation et les coûts de restructuration des produits d'exploitation.
- Excluant les rajustements fiscaux positifs de 9 cents par action en 2010, de 52 cents par action en 2009 et de 13 cents par action en 2008, contrebalancés par des pertes sur le remboursement de la dette de 12 cents par action en 2010 et de 22 cents par action en 2009.
- Nombre de lignes d'accès au réseau mis à jour pour 2009 et 2008 de façon à prendre en compte les rectifications de la période antérieure.
- Les abonnés au service de télévision regroupent ceux de Télé OPTIK et de TELUS TV Satellite.

Valeur économique distribuée

En millions de dollars	2010	2009	2008
Salaires, avantages et dépenses professionnelles ¹	2 283	2 375	2 549
Autres dépenses d'exploitation	3 751	3 532	3 366
Contribution au régime de retraite à prestations déterminées	140	180	104
Dépenses en immobilisations (incluant la recherche et le développement)	1 721	2 103	1 859

Paiement du spectre pour les services mobiles	–	–	882
Dividendes versés aux actionnaires	642	601	584
Intérêts payés sur les dettes à long terme	442	474	468
Intérêts payés sur les dettes à court terme	21	9	13
Montants payés en ce qui a trait à la perte sur le remboursement de la dette à long terme	52	99	–
Impôt sur le revenu des sociétés (tous les territoires de compétence)	311	266	6
Investissements communautaires ^{2,3}	41	24	27
Total	9 404	9 663	9 858

- Exclut des frais hors caisse (recouvrement) en 2010, 2009 et 2008 de 28 millions de dollars, de 18 millions de dollars (100 millions de dollars).
- Le London Benchmarking Group (LBG) a évalué, catégorisé et validé nos données sur l'investissement communautaire de 2010. Cette nouvelle méthodologie est aussi un nouveau moyen de communiquer les sommes que nous allouons à l'investissement communautaire. L'évaluation du LBG a catégorisé notre investissement communautaire en quatre groupes : Investissement philanthropique, Investissement social, Projets commerciaux et Valeur des dons des employés (veuillez consulter la section Investissement communautaire pour en savoir plus).
- Les états financiers de 2008 et de 2009 ont été retraités de façon à inclure les investissements dans les Centres des sciences.

Soutien aux entreprises canadiennes

Renforcer l'économie canadienne

Grâce à son pouvoir d'achat, TELUS contribue au renforcement de l'économie canadienne en appuyant les entreprises d'ici. En 2010, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 7,1 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales), une somme correspondant à 72 % de nos produits d'exploitation consolidés. Plus de 89 % ou 6,3 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.

Paiements aux fournisseurs par emplacement

En millions de dollars	2010	2009	2008
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	6 318	6 040	5 699
Fournisseurs étrangers	745	833	764
Total des paiements aux fournisseurs	7 063	6 873	6 463

Investissements stratégiques

Stratégies pour réussir

Au cours des dernières années, TELUS a fait un certain nombre d'investissements et d'innovations 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. En 2009, TELUS a investi la somme considérable de 2,1 milliards de dollars, ce qui nous a permis d'offrir de meilleurs services à nos clients. Parmi les projets visés, notons la mise en place et le lancement d'un réseau mobile HSPA+ de prochaine génération offert à l'échelle nationale, prenant en charge des vitesses de téléchargement de données de pointe 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.

Nous nous attendons à ce que nos nouveaux services et appareils permettent aux clients d'en faire plus à plus d'endroits que jamais : utiliser Facebook à partir de son téléviseur ou des jeux vidéo à partir d'un téléphone intelligent puissant ou encore regarder la fin d'une émission de télévision sur une tablette, bien installé dans le train. Pour ce faire, TELUS continue d'effectuer des dépenses en immobilisations considérables afin d'améliorer ses réseaux mobile et filaire à large bande évolués.

En 2010, TELUS a investi 1,7 milliard de dollars ou 18 % de ses produits d'exploitation. En plus de poursuivre l'amélioration de son réseau mobile haute vitesse,

TELUS a étendu sa couverture Internet haute vitesse ADSL2+ et VDSL2 à 2,1 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Ces investissements profiteront à des services novateurs sur IP, comme Télé OPTIK^{MC} et Internet OPTIK^{MC}. Au cours des 10 dernières années, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de plus de 18 milliards de dollars afin de développer des technologies au profit des Canadiens.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2010	2009	2008
Colombie-Britannique	670	696	451
Alberta	673	711	739
Saskatchewan	–	1	1
Manitoba	14	6	1
Ontario	116	414	444
Québec	236	252	183
Provinces de l'Atlantique	–	2	9
À l'extérieur du Canada	12	21	31
Total des dépenses en immobilisations	1 721	2 103	1 859

Nous nous attendons à ce que les dépenses en immobilisations en 2011 soient similaires à celles de l'an dernier, c'est-à-dire qu'elles se chiffrent autour de 1,7 milliard de dollars, car 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 en Colombie-Britannique et dans l'Est du Québec. Ces travaux comprendront également la fin de la superposition de la technologie VDSL2. De plus, TELUS compte poursuivre l'amélioration de la capacité du réseau mobile et le déploiement de la technologie HSPA+ à deux canaux pour son réseau 4G, qui permettront de prendre en charge des vitesses de téléchargement de pointe allant jusqu'à 42 Mbit/s selon les données du fabricant. En avril 2011, TELUS a annoncé son plan de déploiement de sa technologie mobile LTE de prochaine génération dans les centres urbains. Elle devrait lancer ces services en 2012.

Recherche et développement

Être chef de file en matière de nouvelles technologies

En 2010, les investissements de TELUS en recherche et en développement se sont chiffrés à 124 millions de

dollars (principalement compris dans les dépenses en immobilisations), comparativement à 653 millions de dollars l'année précédente. En 2009, une part considérable de ces investissements avait servi au développement de notre réseau mobile HSPA+. En 2010, nous avons continué d'attribuer une part considérable de cette somme au développement de nos réseaux mobile et filaire à large bande de prochaine génération, notamment au développement de la technologie HSPA+ à deux canaux et aux essais de la technologie LTE (Long Term Evolution), ainsi qu'au développement de nouveaux services sur IP, comme Facebook pour Télé OPTIK.

Également dans le cadre de nos activités, nous mettons à l'essai des technologies émergentes et finançons des activités concertées de recherche et de développement en collaboration avec certains organismes de recherche en communications.

Investissement estimé en recherche et développement

En millions de dollars	2010	2009	2008
Assurer notre avenir grâce à la recherche et au développement	124	653	210

Contribution fiscale

Appuyer les services pour les Canadiens

Au cours des six dernières années, TELUS a versé plus de 6 milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral et provinciaux, de l'argent qui a ensuite servi à financer des services pour les Canadiens.

En 2010, TELUS a versé 1,4 milliard de dollars à différents ordres de gouvernement. Ces versements comprenaient un montant net de 308 millions de dollars en impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés et 190 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en impôt provincial sur le capital des entreprises et en taxe de vente 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. En outre, TELUS a recueilli 899 millions de dollars en taxes de vente auprès de ses clients, un montant qui a été remis aux organismes fédéraux et provinciaux compétents.

La philosophie de TELUS à l'égard de l'impôt se répartit en trois grandes catégories.

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. 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.

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 soit moindre en 2011 et qu'il se chiffre entre 130 et 180 millions de dollars en raison de versements échelonnés moins élevés. Si les autres paramètres demeurent inchangés, il pourrait en résulter un versement total en impôt de près de 1,3 milliard de dollars au Canada en 2011.

Total des versements en impôt fédéral et provincial

En millions de dollars	2010	2009	2008
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés	308,4	261,2	5,8
Autres paiements en impôt¹			
Gouvernement fédéral	514,5	396,8	396,5
Gouvernements provinciaux et municipaux et commissions scolaires :			
Colombie-Britannique ²	54,8	70,7	64,3
Alberta	26,8	23,9	25,0
Saskatchewan	0,1	0,2	0,2
Manitoba	0,7	0,9	0,7
Ontario ²	21,9	34,4	38,9
Québec	31,6	29,4	32,5
Provinces de l'Atlantique	0,2	0,2	0,2
Total partiel provincial	135,9	159,7	161,8
Total des autres paiements en impôt	650,4	556,5	558,3
Taxe de vente recueillie			
Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée ²	657,7	458,5	480,0
Taxes de vente provinciales :			
Colombie-Britannique ²	58,2	128,1	133,2
Saskatchewan	1,8	1,5	1,4
Manitoba	4,7	4,6	4,4
Ontario ²	57,2	115,7	106,8
Québec	118,5	112,5	103,9
Provinces de l'Atlantique	1,1	0,8	0,7
Total partiel provincial	241,4	363,2	350,4
Total des taxes de vente perçues	899,1	821,7	830,4
Total partiel	1 857,9	1 639,4	1 394,5
Crédits d'impôt du Québec	-13,3	-12,4	-5,2
(TPS, TVH et TVQ) CII et RTI réclamées ³	-447,2	-328,5	-326,4
Total net de l'impôt fédéral et provincial versé	1 397,4	1 298,5	1 062,9

- 1 Comprend les charges sociales, les impôts fonciers et les taxes professionnelles, l'impôt provincial sur le capital des entreprises et la taxe de vente sur les biens et services 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 Définitions : Taxe sur les produits et services (TPS), Taxe de vente harmonisée (TVH), Taxe de vente du Québec (TVQ), crédits de taxe sur les intrants pour la TPS et la TVH payée par TELUS sur les produits et services utilisés par l'entreprise et le remboursement de la taxe sur les intrants pour la TVQ payée par TELUS pour les produits et services qu'elle a utilisés.

Créanciers et actionnaires

Dividendes de TELUS

En 2010, TELUS a déclaré 642 millions de dollars en dividendes à ses actionnaires et a annoncé deux hausses

du dividende de 5 % chacune, portant le dividende au sommet record de 2,10 \$ annuellement. De 2004 à 2010, TELUS a augmenté son dividende à sept reprises et a remis plus de 6,1 milliards de dollars en dividendes et en rachats d'actions à ses actionnaires.

En mai 2010, TELUS a augmenté sa ligne directrice quant au ratio dividendes/bénéfices à long terme de 55 à 65 % de ses bénéfices nets durables potentiels (comparativement à une tranche de 45 à 55 % antérieurement). 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 % annuellement d'ici 2013. Ces lignes directrices fournissent aux investisseurs de l'information plus claire et représente un cadre pour l'évaluation de la probabilité des hausses futures du dividende. Cette augmentation a laissé entrevoir de la confiance à l'égard des bénéfices et des flux de trésorerie à venir pour l'entreprise, un ralentissement des dépenses en immobilisations 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 six 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. De plus, TELUS a réussi à refinancer sa dette de 1,6 milliard de dollars, ce qui lui permettra de réduire ses dépenses en intérêts.

Dividendes et intérêts payés aux actionnaires et aux créanciers

	2010	2009	2008
Dividendes déclarés par action	2,00 \$	1,90 \$	1,825 \$
Ratio dividendes/bénéfice ¹	65 %	61 %	54 %
Total des dividendes versés aux actionnaires ² (millions)	642 \$	601 \$	584 \$
Intérêts payés sur les dettes à long terme (millions)	442 \$	474 \$	468 \$
Intérêts payés sur les obligations à court terme et autres (millions)	21 \$	9 \$	13 \$

1 Dividende du quatrième trimestre déclaré par action, dans la période intermédiaire respective, annualisé, divisé par la somme du résultat de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.

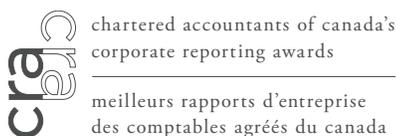
2 Le montant de 2010 comprend le dividende versé le 4 janvier 2011.

Gouvernance d'entreprise et communication de l'information

Reconnaître notre engagement envers l'excellence

L'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a une fois de plus reconnu le leadership de TELUS en matière de gouvernance d'entreprise et de communication de l'information en 2010 en lui décernant le grand prix d'excellence en information d'entreprise, le prix d'excellence en information d'entreprise dans le secteur des communications et des médias, la mention d'honneur (second rang) pour l'information sur la gouvernance d'entreprise et la mention d'honneur pour l'information sur le développement durable.

En 2010, le rapport annuel 2009 de TELUS s'est une fois de plus classé parmi les meilleurs au monde selon une étude internationale sur les rapports annuels. En septembre, l'Annual Report on Annual Reports de e.com a attribué à TELUS un A+ et a classé son rapport au sixième rang des meilleurs rapports annuels au monde, faisant de TELUS la seule société à s'être classée dans les 10 meilleures pendant sept années consécutives.



Principaux corps de gouvernance

Conseil d'administration de TELUS

Le conseil d'administration de TELUS compte 12 membres, qui ont tous été réélus lors de l'assemblée générale annuelle de la société en mai 2011. 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. De plus, le président du conseil d'administration doit être indépendant et les postes de président du conseil d'administration et de président et chef de la direction doivent être distincts. Ces exigences établies depuis longtemps figurent dans le Guide sur la politique du conseil d'administration de TELUS et assurent l'indépendance du conseil d'administration.

Comité de vérification du conseil d'administration de TELUS

Le comité de vérification 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 2010, il a également supervisé la politique d'éthique, la politique environnementale, l'assurance du risque, la gouvernance du risque à la propriété, la stratégie en matière de responsabilité sociale de la société et le rendement en matière de sécurité.

Tous les membres du comité de vérification sont indépendants.

Comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS

Le mandat du comité responsable de la gouvernance d'entreprise est de seconder 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. 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. À compter de 2011, le comité responsable de la gouvernance d'entreprise supervisera 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 du conseil d'administration de TELUS

Le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration est responsable :

- de concevoir les lignes directrices et la philosophie sur la rémunération des membres de la direction;
- de superviser la planification de la relève de la direction supérieure et les pratiques en matière de respect en milieu de travail;
- de fixer les objectifs à atteindre pour le chef de la direction en matière de rémunération et évaluer le rendement du chef de la direction;
- de passer en revue et proposer au conseil d'administration les conditions de rémunération du chef de la direction en fonction de son évaluation;
- de gérer 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 déterminer la rémunération des membres de la direction autres que le chef de la direction;
- d'évaluer les risques associés à la rémunération des membres de la direction.

À compter de 2011, le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration la gouvernance d'entreprise supervisera la politique d'éthique (avec le comité de vérification), les politiques 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 du conseil d'administration

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.

Activités relatives aux politiques publiques

Notre engagement à agir dans la sphère des politiques publiques

TELUS prend part aux débats sur la politique publique qui concernent nos activités principales et dans le cadre de notre rôle à titre 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. 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 2010, 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 communique ces activités de façon régulière dans sa documentation financière trimestrielle et annuelle (p. ex., dans le cadre du Rapport de gestion ou de la notice annuelle).

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 2010, TELUS a versé un total de 107 199 \$ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats sur les scènes provinciale et municipale au Canada, tout en respectant leurs limites respectives. Vous trouverez le détail des contributions à l'échelle provinciale sur le site web du bureau des élections de chaque province.

Les clients d'abord

Faire preuve du courage d'innover pour améliorer l'expérience client

Améliorer l'expérience client

Peu importe la façon dont nos clients choisissent d'entrer en contact avec nous (que ce soit par téléphone, à l'un de nos magasins ou, de plus en plus, par Internet et les médias sociaux), leur engagement personnel envers les membres de notre équipe, nos produits et nos services est capital pour définir leur relation avec TELUS. La somme de ces interactions et expériences – pas juste la première ou la dernière, mais toutes – constitue notre histoire client TELUS.

Notre vision : Améliorer l'expérience client afin d'accroître la fidélisation et les produits d'exploitation

Nous croyons qu'il existe un lien étroit entre nos clients, nos collectivités et notre entreprise. Afin de garantir une croissance durable pour TELUS, nous devons créer de la valeur pour nos clients, qui nous récompenseront par la suite par leur loyauté et les revenus qu'ils nous verseront en échange de services au fil du temps.

Des recherches externes démontrent que les entreprises avec lesquelles il est facile et agréable de faire affaire offrent une expérience client supérieure. Cependant, l'industrie des télécommunications en Amérique du Nord obtient toujours des résultats inférieurs lors des études de satisfaction de la clientèle et d'expérience client. Pour TELUS, cela représente une occasion de faire de l'expérience client un avantage concurrentiel.

À TELUS, nous sommes d'avis que nous pouvons améliorer l'expérience client, la satisfaction et la fidélisation de la clientèle ainsi que les revenus que nous obtenons en échange de services au fil du temps en fournissant toujours :

- des produits et services fiables et novateurs;
- un service compétent, attentionné et efficace;

- une marque et une image favorables;
- une tarification concurrentielle et de la transparence.

Nous mesurons la fidélisation de nos clients au moyen de sondages sur la satisfaction de la clientèle qui évaluent la probabilité selon laquelle nos clients recommanderaient nos produits et services à d'autres personnes et qui comparent nos résultats trimestriels à ceux de nos pairs au Canada. Ce modèle fondé sur la probabilité que nos clients nous recommandent et sur les quatre piliers en matière de produits et services – communication et expérience, réputation, tarification concurrentielle et transparence – constitue un outil permettant d'accorder la priorité aux clients d'abord.

Il nous est essentiel de bâtir un patrimoine durable d'excellence en matière d'expérience client pour réussir. C'est pourquoi, en 2010, nous avons incité les membres de l'équipe à être plus nombreux à devenir les défenseurs de nos clients et avons établi une priorité d'entreprise pour 2011 consistant à respecter la promesse de notre marque : le futur est simple^{MD}. En offrant une expérience client cohérente et de qualité dans les marchés que nous desservons, nous croyons que nous pourrions créer un avantage concurrentiel durable pour TELUS.

De l'innovation naissent les occasions

En 2009, à un moment où plusieurs entreprises réduisaient leurs dépenses en immobilisations, notre décision de poursuivre nos investissements dans notre infrastructure mobile et filaire à large bande et de lancer de nouveaux services novateurs a ouvert la voie à un meilleur rendement opérationnel en 2010. Ces investissements stratégiques ont renforcé notre position concurrentielle et ont contribué à attirer de nouveaux clients. Le nombre de connexions clients a augmenté de 378 000 ou de 3 % d'une année à l'autre, surtout en raison de la hausse de l'adoption des téléphones intelligents et de la croissance de 85 % des abonnés au service de télévision.

La mise en marché de nouveaux services novateurs et le nombre croissant de clients à servir représentent une occasion pour nous d'évaluer l'expérience que nous offrons à nos clients. Tout comme nous le faisons pour notre rendement financier et la mobilisation des membres de notre équipe, nous mesurons l'expérience client au moyen de sondages sur la satisfaction de la clientèle, des formulaires de commentaires et des groupes de discussion. Nous avons également recours à des évaluations comparatives externes telles que le sondage national de satisfaction à l'égard des services mobiles et le sondage sur la réputation de l'entreprise afin de suivre notre progrès par rapport à celui de nos concurrents en ce qui a trait à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. En 2010, nous avons élargi notre approche de façon à étudier les facteurs qui mènent à une hausse des taux d'insatisfaction de la clientèle plutôt que de nous concentrer uniquement sur les taux de satisfaction. Nous croyons que notre capacité à déterminer ce qui motive des taux « moyens » ou « faibles » nous permettra d'allouer des ressources à la résolution des problèmes qui entraînent les taux les plus élevés d'insatisfaction chez nos clients.

Évaluer l'expérience que nous offrons à nos clients

Le succès de Télé OPTIK^{MC} et l'utilisation croissante de technologies complexes comme les téléphones intelligents ont, par moment, dépassé notre capacité à offrir une expérience client efficace au premier contact. Nous avons comme objectif de réduire les délais d'attente, le nombre d'appels par client par année ainsi que le taux de désabonnement grâce à des améliorations technologiques continues, à l'amélioration de nos processus et à des projets relatifs au service à la clientèle. Nous mesurons nos résultats, surveillons notre progression et sommes à l'écoute de nos clients, car nous nous efforçons d'être une entreprise flexible axée sur l'atteinte de ses objectifs en matière d'expérience client.

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 réseaux ou 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 2009-2010, le CPRST a noté une hausse de 16 % du nombre de plaintes déposées, que nous croyons attribuable à deux événements principaux. D'abord, le CPRST a lancé un nouveau site web et a amélioré son formulaire de plainte en ligne, ce qui a facilité le dépôt de plaintes par les consommateurs. Ensuite, le CPRST a fait les manchettes à la fin de 2010, car il a tenu des audiences publiques afin de revoir l'efficacité de l'organisme. De plus, le CPRST et les fournisseurs de télécommunications participants ont continué de présenter l'organisme comme une solution possible en matière de résolution de conflits pour les consommateurs, grâce à la publication d'information sur les sites web et les relevés de facturation. L'information sur le CPRST à l'intention des consommateurs se trouve dans les répertoires publiés, sur nos sites web et, deux fois par année, sur nos relevés de facturation. En 2011, les messages inscrits sur les relevés de facturation des fournisseurs de services de télécommunications participants paraîtront quatre fois par année.

Nous continuons de surveiller l'état des plaintes déposées dans le cadre du processus de résolution des plaintes, auprès du CRTC et du CPRST. Nous avons également mis en place un nouveau processus de vérification des recours hiérarchiques par le Bureau du président afin de déterminer et de résoudre les problèmes systémiques dont font état les rapports hebdomadaires sur les recours hiérarchiques des clients.

En 2011, nous visons entre autres une réduction de 2 % du nombre de plaintes reçues par le CRTC et le CPRST par rapport à 2010. Bien qu'il sera difficile d'atteindre cet objectif en raison de la notoriété accrue du CPRST, nous entreprenons un certain nombre de projets qui, à notre avis, peuvent améliorer le processus de résolution des plaintes et enrayer plusieurs des causes fondamentales de ces plaintes.

	Objectif 2011	2010	2009	2008
Plaintes au CRTC et au CPRST	2 000	2 040	1 525	2 535

En 2010, nous avons atteint un taux de résolution de 72 % pour les plaintes résolues dans la période de préenquête par le CPRST. À la suite de nos projets d'amélioration continus, nous visons également à atteindre un taux de résolution de 75 % en 2011.

Probabilité qu'on nous recommande

Le pointage associé à la probabilité de recommandation comprendra des objectifs quant aux produits et services, à la tarification concurrentielle et à la transparence, à la réputation, ainsi qu'à l'expérience de contact. Nous recueillons ces données au moyen de divers sondages auprès des clients, menés plusieurs fois au cours de l'année. Ces sondages se concentrent sur plusieurs dimensions du service à la clientèle quant à l'ensemble de notre gamme de produits dans tous les segments de clientèle. En 2011, nous établirons une base de référence que nous publierons en 2012 et utiliserons pour fixer nos objectifs d'amélioration.

En outre, en 2011, nous mettrons davantage l'accent sur le service que nous fournissons au cours d'interactions essentielles avec les clients, comme un nouvel abonnement, une demande d'aide, une réparation et des déménagements TELUS à TELUS.

Taux de désabonnement – Services mobiles

Bien que les entreprises titulaires comme les nouveaux joueurs aient intensifié leurs activités de marketing en 2010 comparativement à 2009, notre taux de désabonnement regroupé a connu une légère baisse et est passé de 1,58 % à 1,57 %. Nous expliquons cette baisse par :

- la disponibilité de notre nouveau réseau HSPA+ tout au long de l'année;
- le plus grand choix d'appareils, comme le iPhone d'Apple, que nous avons offert à nos clients;
- la réussite de nos efforts en matière de rétention.

Pour 2011, nous souhaitons afficher un taux de désabonnement regroupé de 1,66 %. Cet objectif reflète la hausse et le perfectionnement de la concurrence au sein du marché et la disponibilité de nouveaux appareils comme les tablettes.

Les clients d'abord : Une approche pragmatique de l'amélioration de l'expérience client

En 2010, l'équipe TELUS s'est efforcée d'établir une culture solide afin d'aider les membres de l'équipe à placer le client au cœur de toutes leurs activités. En 2011, nous avons l'occasion d'accroître notre rendement en matière d'expérience client et celui des mesures qui l'appuient. Plusieurs projets sont en cours dans le cadre du programme Les clients d'abord, notamment :

- donner aux équipes de première ligne davantage de pouvoir afin de résoudre les problèmes des clients en améliorant les outils et les processus;
- comprendre que l'expérience client est un moyen efficace pour TELUS de se démarquer;
- comprendre la façon dont le leadership et les rôles et responsabilités qui ne sont pas en lien direct avec le client influent sur ce dernier;
- lier nos stratégies, plans et objectifs à nos objectifs en matière d'expérience client;
- agir ensemble pour soutenir l'engagement de chacun à l'endroit de l'expérience client.

Afin de permettre à notre équipe de toujours offrir une expérience client de qualité, nous avons mis en place un certain nombre de projets novateurs.

Les clients d'abord : L'expérience de la haute direction

Le 10 juin 2010, plus de 350 hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de TELUS ont passé du temps avec les membres de notre équipe de première ligne afin de vivre concrètement ce qu'ils vivent. Puis, on leur a demandé de trouver une occasion d'améliorer l'expérience client qu'ils seraient prêts à défendre lors des forums de la haute direction partout au pays. Les hauts dirigeants ont trouvé 92 occasions d'amélioration et plus du tiers ont été réalisées en 2010. Ces occasions, que ce soit l'amélioration du système de réponse vocale interactive ou la plus grande flexibilité des délais d'installation, se traduisent en améliorations mesurables au profit des clients de TELUS.

En 2010, nous avons également réalisé d'autres projets pour accorder la priorité aux clients d'abord, notamment :

- lancé le programme Changez d'appareil en toute simplicité à l'intention des clients des services mobiles, qui aide les clients à se procurer l'un des

téléphones intelligents dernier cri avant l'échéance de leur entente;

- commencé à envoyer des avis d'utilisation de données gratuitement aux clients des services mobiles afin de les informer des frais d'utilisation excédentaires potentiels pour la transmission de données, ce qui leur permet de mieux gérer leur utilisation de la transmission de données et leurs dépenses;
- instauré une politique d'annulation plus transparente pour les clients consommateurs des services mobiles qui ont mis un appareil en service ou renouvelé une entente depuis le 21 novembre 2010;
- rehaussé l'expérience TELUS TV^{MD} grâce au lancement du service Télé OPTIK^{MC}, à l'amélioration des capacités d'installation, à l'accroissement de la disponibilité de chaînes en haute définition et d'ENP, à l'étendue de la couverture géographique, au marketing d'offres groupées et à l'étendue du choix de chaînes.

D'autres améliorations ciblées dans le cadre de ce programme sont en cours. Afin de maintenir la cadence et de favoriser la synergie dans l'ensemble de l'entreprise, nous avons mis sur pied une équipe qui s'occupera exclusivement du programme Les clients d'abord afin d'assurer le suivi et de maintenir le rythme quant à toutes les recommandations pouvant se traduire par des améliorations des processus, des politiques, des systèmes et de la formation, ainsi qu'accroître la satisfaction de la clientèle.

Les clients d'abord : Plus près du client

Devant le succès de ce programme, nous avons également lancé en première ligne une expérience permanente de jumelage baptisée « Plus près du client », à l'intention des dirigeants et des membres de l'équipe de TELUS qui ne sont pas en contact direct avec les clients. Les participants à ce programme passent une journée dans la vie d'un collègue de l'équipe de première ligne, que ce soit dans un centre d'appel, un magasin corporatif ou chez un détaillant, ou dans les maisons et entreprises de nos clients. Ils peuvent ainsi se familiariser avec les défis auxquels sont confrontés nos clients et les membres de notre équipe, et ainsi nous aider à déterminer les moyens d'améliorer l'expérience client, puisque cela leur permet de lier leur rôle et leurs décisions au client.

L'événement se tient au moins trois semaines par an et offre à ses participants des expériences de première ligne diversifiées. En 2011, les projets Plus près du client se tiendront au cours des trois premiers trimestres de l'année et compteront plus de 2 700 membres de l'équipe de toute l'entreprise, notamment des nouveaux employés.

Amélioration continue

Cette initiative a donné lieu au lancement d'un certain nombre de projets visant l'amélioration du parcours de nos clients au fil de nos processus et de nos interactions. De plus, nous avons amélioré nos programmes internes existants et la formation de la clientèle afin d'offrir une expérience client toujours supérieure.

Processus

Pour nos clients d'affaires, nous avons lancé un programme transformationnel qui vise à créer le meilleur processus de prestation de services de bout en bout. En augmentant l'efficacité de nos processus et en améliorant grandement notre capacité liée à la prestation de service interne, notre équipe devrait être mieux outillée pour respecter ses engagements envers ses clients. Ce programme a été conçu pour simplifier le processus de commandes, réduire le temps de cycle d'une proposition à sa mise en œuvre, puis à sa facturation, et veiller à ce que notre obligation de qualité et de soutien aux clients soit au cœur du processus de prestation de solutions.

En 2010, nous avons obtenu les résultats suivants :

- une amélioration des temps de cycle de 18 %;
- une réduction de 35 % du nombre d'erreurs entre les ventes et le service à la clientèle;
- une augmentation globale de la mobilisation de 16 % dans les équipes visées par ce programme.

Interactions

À TELUS, nous continuons d'innover en offrant à nos clients diverses façons de communiquer avec nous, au moment et de la façon qui leur convient le mieux.

- Nous avons créé des aires de centre d'affaires dans certains magasins au Canada. Conçue pour mettre en valeur de façon créative les solutions d'affaires, l'aire de centre d'affaires de chaque magasin est propice aux conversations individuelles

qui nous permettent de tisser des liens spéciaux avec les clients.

- Nous avons poursuivi l'étendue de notre présence dans les collectivités canadiennes et comptons maintenant plus de 1 000 points de présence dans notre réseau de magasins, de détaillants et de marchands partenaires.
- Nous avons lancé Caya^{MC} (Come as you are), un nouveau concept de boutique comptant deux emplacements au centre-ville de Vancouver. Caya est la première marque de détail du genre appartenant à une entreprise de télécommunications nord-américaine et accueille tout le monde, tout en ciblant particulièrement la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, allosexuelle ou en questionnement. La boutique offre des produits et services à la fine pointe de la technologie aux personnes de toutes les orientations qui établissent des tendances. On retrouve dans ces boutiques les appareils mobiles de TELUS et de Koodo, le service Télé OPTIK, les produits évolués de photographie et d'impression de Black's ainsi que des accessoires élégants, dont certains sont offerts exclusivement par Caya. Le concept de la marque Caya reflète également le courage d'innover en prenant des risques et en agissant différemment en explorant de nouveaux marchés et en saisissant de nouvelles occasions.
- En 2010, nous avons accru l'utilisation des médias sociaux et avons eu 9 400 interactions avec nos clients au moyen de Twitter et de Facebook.

Compte	Interactions Twitter ¹	Interactions Facebook ²	Total
@TELUS	644	136	780
@TELUSfr ³	275	110	385
@TELUSsupport	8 254	s. o.	8 254
Total	9 173	246	9 419

- 1 Sur Twitter, il y a une interaction chaque fois que nous publions un message ou tweetons un client directement.
- 2 Sur Facebook, il y a une interaction chaque fois que nous publions un message (excluant les messages directs en réponse à des clients) sur notre page Facebook.
- 3 fr indique que le service est offert en français.



Lorsque nos clients choisissent de communiquer avec nous par téléphone, il se peut qu'ils parlent à l'un des

nombreux agents qui travaillent à domicile, car TELUS poursuit l'évolution de ses solutions de télétravail. Dans le cadre de notre programme de télétravail, près de 1 000 membres de l'équipe sur les 6 500 employés de nos centres d'appels partout au Canada travaillent à partir du confort de leur foyer. En plus de réduire les coûts de transport et les répercussions sur l'environnement, ce programme novateur a fait chuter le taux d'absentéisme et d'attrition des membres de l'équipe, et a haussé la mobilisation et la productivité. Notre programme Styles de travail est également offert aux membres de l'équipe cadres et professionnels.

Formation

Afin d'améliorer l'expérience client, nous avons enrichi notre programme de centres de formation, qui donne aux clients un accès à des tutoriels en magasin et en ligne afin de les aider à tirer le maximum de leur téléphone intelligent. Il s'agit d'un service gratuit offert aux nouveaux propriétaires de téléphones intelligents TELUS comme les anciens.

Les clients peuvent choisir entre une séance de formation individuelle de 45 minutes ou une formation de groupe axée sur un appareil ou un système d'exploitation en particulier. Les tutoriels traitent des sujets suivants : les principaux motifs d'appel, les applications, l'organisation, la messagerie, le multimédia, les médias sociaux, la personnalisation de l'appareil, l'entretien et le dépannage.

Responsabilité envers les clients

Être chef de file en matière de protection de la vie privée des clients

Protection des renseignements personnels

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

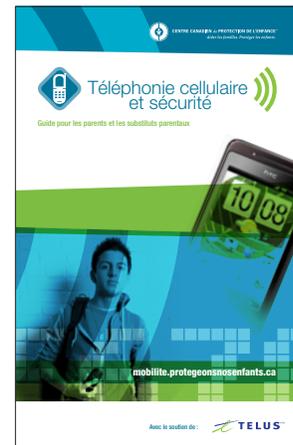
Des gouvernements provinciaux dans l'ensemble du pays, notamment celui de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique et du Strathcona County en Alberta, ont adopté des lois qui rendent illégale l'utilisation d'un appareil mobile au volant. L'Alberta a adopté une loi similaire qui entrera en vigueur en septembre 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 l'utilisation des services mobiles et la navigation sur Internet plus sécuritaires pour les enfants est un enjeu de plus en plus important pour tout le monde et une priorité pour TELUS. Avec l'augmentation rapide de l'utilisation par les jeunes des téléphones mobiles et de la messagerie texte, le Centre canadien de protection de l'enfance reconnaît la nécessité d'adopter une approche globale quant à la sensibilisation des adolescents à l'utilisation sécuritaire et responsable des technologies mobiles et d'Internet.

En 2010, TELUS s'est une fois de plus associée au Centre canadien de protection de l'enfance dans le cadre d'un projet de sécurité relative aux services mobiles afin de renseigner les parents et les tuteurs sur les risques potentiels, et de proposer des stratégies pratiques visant à assurer la sécurité des enfants. En plus du site web à l'intention des parents (<http://mobility.protectchildren.ca/app/fr/home>) et du guide à l'intention des parents (Téléphonie cellulaire et sécurité : Guide pour les parents et les substituts parentaux), il existe également un guide en matière de sécurité relative à l'utilisation des téléphones mobiles (educationtextuelle.ca) conçu pour aider les étudiants à considérer les avantages et les risques de

leurs décisions en matière de messagerie textuelle, et à différencier les façons acceptables et inacceptables de communiquer au moyen de cette technologie.



TELUS appuie également l'éducation au sujet des médias en offrant son soutien au Réseau Éducation-Médias, <http://www.media-awareness.ca/francais/index.cfm>, qui s'efforce d'offrir des ressources et du soutien à quiconque s'intéresse aux médias et à l'éducation portant sur la technologie numérique à l'intention des jeunes.

En 2011, nous avons l'intention de continuer d'appuyer ces deux programmes.

Collectivité

INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

Enjeux et possibilités

Contribuer à améliorer les collectivités grâce à l'innovation

L'équipe TELUS vise à tenir la promesse de sa marque « le futur est simple^{MD} » dans le cadre de toutes ses activités. En 2010, TELUS a eu l'insigne honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette marque de reconnaissance internationale.



Les membres de notre équipe, les retraités, les dirigeants communautaires et les clients sont au cœur de la réussite de notre stratégie, qui est présentée dans notre approche en matière de gestion, 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.

En 2010, dans le cadre de diverses campagnes de marketing de causes sociales, nous avons démontré

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.

Répondre aux besoins grandissants de nos collectivités

En 2010, TELUS a continué de remarquer une augmentation du nombre de demandes de financement provenant du secteur des œuvres de bienfaisance. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive malgré la reprise progressive de l'économie. En 2011, nous aurons l'occasion de renforcer nos collectivités en :

- soutenant des projets axés sur la jeunesse et l'innovation;
- poursuivant 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'associant à des organismes qui appuient l'avancement de la recherche médicale, de la prévention des maladies et des soins de santé au profit de tous les Canadiens;
- montrant l'exemple en nous engageant clairement à favoriser la diversité au Canada;
- établissant des liens et en mobilisant les membres de notre équipe et nos retraités auprès d'organismes qui leur tiennent à cœur et qui ont besoin d'aide;
- mobilisant davantage les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat.

Entreprise citoyenne de premier plan

Investir dans nos collectivités

Depuis 2000, poursuivant leur objectif consistant à donner dans les communautés, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont versé 211 millions de dollars à de nombreux organismes caritatifs et sans but lucratif, et fait

3,7 millions d'heures de bénévolat dans les communautés. En 2010, notre aide totale en espèces et en nature s'est élevée à 38,6 millions de dollars.^A

Somme de notre investissement communautaire

Conformément aux pratiques exemplaires et à l'orientation que nous fournissons nos vérificateurs et autres intervenants, nous avons approché le London Benchmarking Group (LBG) afin d'évaluer, de catégoriser et de valider nos données en matière d'investissement communautaire en 2010. Cette nouvelle méthodologie est aussi un nouveau moyen de communiquer les sommes que nous allouons à l'investissement communautaire. L'évaluation réalisée par 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.

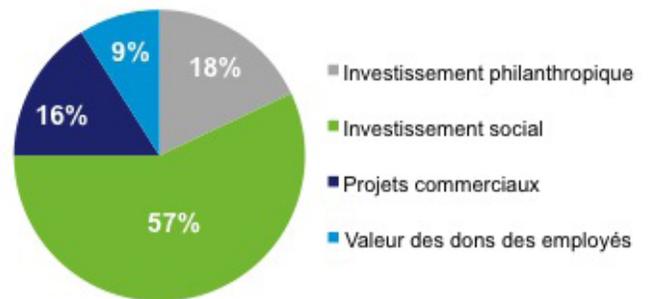
Projets commerciaux : Activités communautaires qui appuient directement un objectif d'affaires, promeuvent ou protègent les intérêts commerciaux de l'entreprise. Par exemple : marketing de causes sociales, commandite d'événements caritatifs associés à une stratégie commerciale ou de marketing, projets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

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, heures de bénévolat réalisées par les employés à l'extérieur des heures de travail, etc.

Investissements communautaires de TELUS	2010
Investissement philanthropique	7 080 398 \$
Investissement social	22 063 681 \$
Projets commerciaux	5 970 350 \$
Valeur des dons des employés ¹	3 482 990 \$
TOTAL	38 597 419 \$^A

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

Investissement communautaire de TELUS par type



Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. Cela signifie que nous versons chaque année plus de 1 % de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2010, TELUS a dépassé son objectif et a versé plus de 2,5 % de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance.



Comités d'investissement communautaire de TELUS

Appuyer les organismes de bienfaisance canadiens

Au moyen des comités d'investissement communautaire de TELUS, nous accordons du financement à des organismes locaux dans les grandes villes où TELUS exerce ses activités. Nos comités d'investissement

communautaire appuient les organismes caritatifs canadiens enregistrés dont les programmes sont axés sur la jeunesse, qui font preuve d'innovation (sociale ou technologique) afin de résoudre des problèmes communautaires importants, qu'ils soient existants ou émergents, et qui s'inscrivent dans l'un de nos champs d'action pour le financement : les arts et la culture, l'éducation et les sports ou la santé et le mieux-être dans notre environnement.

Arts et culture	Santé et mieux-être dans notre environnement	Éducation et sport
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous aidons à former la prochaine génération de spectateurs et d'artistes et à rendre les arts accessibles à tous 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous appuyons les initiatives en matière de santé, de recherche et de prévention des maladies ■ Nous veillons à maintenir un environnement propre et sain 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous encourageons l'activité physique, les sports de haut rendement, les loisirs et l'accessibilité aux sports ■ Nous soutenons l'apprentissage, le perfectionnement et l'alphabétisation des jeunes
<p>Innovation : technologique ou sociale</p> <p>Le futur est simple^{MD} – des initiatives pour les jeunes Canadiens</p>		

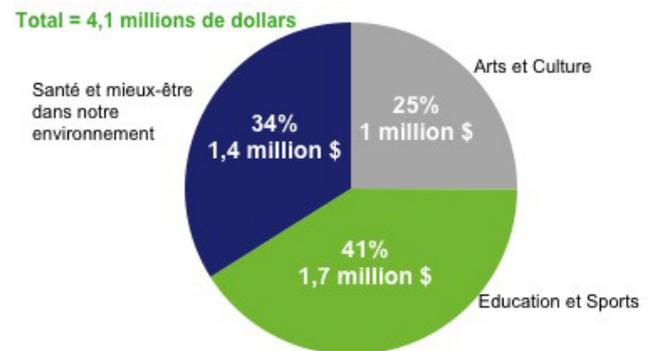
TELUS a lancé ses premiers comités d'investissement communautaire à Edmonton, à Ottawa et à Rimouski en 2005. Ces derniers sont rapidement devenus des éléments essentiels de notre stratégie d'investissement communautaire. Nous avons ensuite mis sur pied des comités d'investissement communautaire à Vancouver, à Calgary, à Toronto et à Montréal en 2006, puis à Victoria en 2007. En 2009, nous avons lancé le comité d'investissement communautaire des provinces de l'Atlantique de TELUS pour desservir la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard.

Ces neuf comités 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 d'organismes sans but lucratif locaux et prennent les décisions qui auront le plus de

répercussions positives dans la collectivité en question.

En 2010, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 4,1 millions de dollars à l'appui de 337 projets communautaires locaux touchant plus de 2,3 millions de Canadiens. Les projets financés par nos comités d'investissement communautaire s'adressent, dans une proportion de 97 %, aux jeunes canadiens. Depuis leur création en 2005, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 25,1 millions de dollars et appuyé 1 883 projets communautaires afin d'améliorer la qualité de vie de plus de 13 millions de Canadiens.

Financement des comités d'investissement communautaire en 2010 par champ d'action



À venir

En 2011, TELUS fournira un financement accru aux comités d'investissement communautaire afin qu'ils puissent répondre aux besoins croissants des organismes caritatifs de nos collectivités. L'entreprise fournira un financement supplémentaire aux comités d'investissement communautaire qui ont remarqué la hausse la plus importante du nombre de demandes de financement depuis l'an dernier : provinces de l'Atlantique, Montréal, Toronto et Vancouver.

TELUS prévoit lancer au moins deux nouveaux comités d'investissement communautaire afin d'accroître la portée de son programme. Nous avons annoncé la création d'un comité à Québec en mars 2011 et avons l'intention d'en créer un autre dans la région de Thompson Okanagan (au service des petites collectivités comme Penticton, Kelowna, Kamloops et autres) en Colombie-Britannique plus tard cette année. En 2011 et au cours des années à

venir, TELUS travaillera de façon à garantir la croissance de l'entreprise et celle des villes où un comité d'investissement communautaire existe, afin que nous puissions continuer à donner où nous vivons.

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 % des membres des comités proviennent de l'extérieur. À la fin de 2010, 61 % des 140 membres des comités d'investissement communautaire étaient externes à TELUS, ce qui place le pouvoir de décision entre les mains des dirigeants locaux.

Les membres des comités d'investissement communautaire de TELUS démontrent leur passion et leur engagement envers les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons en contribuant à la création de collectivités plus saines et en appuyant la durabilité du secteur des œuvres de bienfaisance. En 2006, nous avons accepté la participation des membres des comités provenant de l'extérieur aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance. Depuis, les dons remis par ces membres ont constamment augmenté et 30 membres externes ont participé aux programmes. En 2010, ils ont versé 288 620 \$ à des œuvres de bienfaisance canadiennes et TELUS versera une somme équivalant à ces dons.

Apprenez-en plus sur les projets communautaires soutenus par nos comités d'investissement communautaire (about.telus.com/community/fr/comites/).

Équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS

Appuyer les programmes communautaires locaux

Les équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS gèrent les demandes de dons provenant d'organismes de bienfaisance qui œuvrent dans les collectivités éloignées des grands centres urbains. Grâce à cette approche novatrice, qui vient effectuer le travail des comités d'investissement communautaire de TELUS, nous rendons notre appui financier accessible aux organismes locaux qui œuvrent à l'extérieur des grandes villes et plaçons le pouvoir de décision en matière d'investissement communautaire entre les mains des dirigeants communautaires locaux.

Huit équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS exercent leurs activités au Canada, dans les collectivités régionales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario. Les membres des équipes consultatives locales passent en revue les demandes de financement et décident de l'utilisation des fonds qui correspond à la stratégie des comités d'investissement communautaire de TELUS. En 2010, les équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS ont remis 236 000 \$ afin d'appuyer 84 projets.

En 2011, les équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS continueront de distribuer des dons à des organismes caritatifs des régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, ainsi que dans certaines régions de l'Ontario, selon un budget regroupé de 230 000 \$, afin de démontrer notre appui aux collectivités locales. Le financement total pour 2011 sera légèrement inférieur à celui de l'an dernier, car nous avons transféré des sommes afin de favoriser la création d'un comité d'investissement communautaire dans la région de Thompson Okanagan prévue en 2011.

ENGAGEMENT ENVERS LA COLLECTIVITÉ

Équipe TELUS bienfaisance

Poser un geste concret

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 2000, nous avons constamment multiplié nos efforts dans ce domaine en créant l'équipe TELUS bienfaisance en 2006, une équipe responsable de nos programmes nationaux de don et de bénévolat à l'intention des membres de l'équipe et des retraités.

L'équipe TELUS bienfaisance incarne notre philosophie consistant à donner où nous vivons en motivant et en mobilisant les membres de l'équipe dans le cadre de trois programmes : le Programme de dons de charité de l'équipe TELUS, Dollars pour gens d'action et la Journée du bénévolat de TELUS.

En 2010, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite ont remis 8,1 millions de dollars d'aide financière et ont effectué plus de 557 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif partout au Canada. Nous avons comme objectif en 2010 de maintenir la somme totale de nos dons et de faire grimper la participation globale aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance à 36 %. Nous avons atteint notre objectif quant au total de nos dons, cependant, nous l'avons raté en ce qui a trait au taux de participation, en atteignant 33 % de participation globale. Nous attribuons cette baisse de la participation à l'ensemble des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance au fait que les membres de l'équipe ont été moins nombreux à participer au Programme de dons de charité de l'équipe TELUS en 2010, comparativement à 2009. Les commentaires des membres de l'équipe indiquent que les donateurs souhaitent que l'entreprise remette une somme

équivalente à leur don, peu importe le moment de l'année où ils le font, plutôt que dans le cadre d'une campagne de six semaines seulement. L'un de nos objectifs à long terme est de poursuivre la personnalisation des programmes de façon à ce qu'ils répondent aux besoins de notre équipe.

Malgré le fait que le taux de participation des membres de l'équipe au Programme de dons de charité de l'équipe TELUS ait chuté en 2010, nous avons remarqué une hausse générale des dons. Les heures de bénévolat enregistrées dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action ont également augmenté de 19 % par rapport à 2009 et la participation à la Journée du bénévolat de TELUS s'est quant à elle accrue de 10 % comparativement à 2009.

Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance

Année	Programme de dons de charité de l'équipe TELUS		Dollars pour gens d'action		
	En millions de dollars, sauf pour les heures de bénévolat	Contribution équivalente de TELUS	Heures de bénévolat	Dons de TELUS	Total
2010	3,5	3,7	557 616	0,9	8,1
2009	3,4	3,7	466 461	0,7	7,8
2008	2,7	2,6	453 094	0,7	7,51
2007	2,7	2,5	417 302	0,5	6,61
2006	0	2,0	390 000	0,4	2,4
2005	1,0	1,0	139 248	0,2	2,2
2004	2,9	2,9	324 277	0,4	6,2
2003	2,3	2,3	351 526	0,3	4,9
2002	2,4	2,4	349 634	0,3	5,1
2001	1,5	1,5	154 970	s. o.	3,0
2000	1,42	1,42	62 305	s. o.	2,8
Total	23,8	26	3 666 433	4,4	56,6

1 Ce montant inclut également les dons effectués dans le cadre du programme Dollars pour collecte de fonds. Ce programme a eu lieu en 2007 et 2008 et les montants recueillis ont été de 0,9 et de 1,5 million de dollars respectivement.

2 Ventilation estimée, la ventilation exacte n'étant pas disponible.

Programme de dons de charité de l'équipe TELUS

Favoriser le succès par les cotisations proportionnelles

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 (anciennement le programme Dons de charité des employés), 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. De notre côté, nous effectuons une contribution équivalant à tous les dons remis aux 50 000 organismes caritatifs enregistrés admissibles. Depuis 2000, TELUS a versé des dons équivalant à ceux de son équipe, d'abord à une liste précise d'organismes caritatifs, puis à tout organisme caritatif canadien. Après avoir essayé différents modèles de cotisations égales, nous avons déterminé que le fait de verser des dons à plus d'organismes répondait aux besoins de l'équipe et c'est pourquoi nous avons créé le programme Dons de charité de l'équipe TELUS.

En 2010, l'engagement de TELUS visant à verser le double des dons effectués aux hôpitaux du Children's Miracle Network et aux hôpitaux pour femmes au Canada a permis quant à lui de tripler le montant total des dons.

Le programme simplifie le processus de dons en permettant aux membres de l'équipe de donner au moyen d'une retenue salariale unique ou tout au long de l'année. Les retraités peuvent faire des dons à l'aide d'une retenue sur leur pension. Les membres du conseil d'administration de TELUS, des comités d'investissement communautaire de TELUS et les détaillants TELUS sont également invités à participer au programme.

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 2010. Depuis 2000, TELUS a remis 49,8 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires au Canada.

En 2010, plus de 7,2 millions de dollars ont été versés à plus de 2 800 organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada :

- 2,2 millions de dollars de la part des membres de l'équipe;
- 1,3 million de la part des retraités, membres du conseil d'administration et détaillants;
- 3,7 millions de la part de TELUS en dons équivalents.

À compter de 2011, tous les organismes de l'Armée du Salut seront désormais admissibles à la contribution égale de TELUS. De plus, TELUS doublera les dons versés à 10 organismes de bienfaisance voués à la lutte contre le cancer partout au Canada dans le cadre de sa campagne Passez au rose, une campagne particulière dirigée par TELUS en collaboration avec 10 hôpitaux à l'échelle du pays. L'entreprise ne doublera plus les dons versés aux hôpitaux pour enfants et pour femmes. La campagne de 2010 visait à aider des organismes à faire l'achat d'appareils technologiques dernier cri pour la détection du cancer du sein chez les femmes de leur communauté locale. Dans l'ensemble, avec sa contribution équivalente, TELUS et son équipe remettront, en 2011, 7,1 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada. Cette légère baisse s'explique par le fait que les participants au programme ont choisi le plus souvent de faire des dons à des organismes de bienfaisance pour lesquels TELUS ne doublait pas les dons. Malgré une hausse de la somme totale versée par les participants, celle de la contribution équivalente de TELUS a diminué en raison du nombre moindre de dons effectués à des organismes pour lesquels TELUS doublait les dons, entraînant une baisse globale des dons versés dans le cadre du programme.

Dollars pour gens d'action

Valoriser le bénévolat

TELUS récompense les personnes et les équipes pour le bénévolat qu'elles ont fait durant l'année au moyen de son programme Dollars pour gens d'action. Le programme a lieu depuis plus de 10 ans. Un membre de l'équipe qui effectue un minimum de 50 heures de bénévolat dans une année peut remettre la somme de 200 dollars à l'organisme de bienfaisance de son choix. Les équipes de quatre membres de l'équipe TELUS ou plus qui effectuent un minimum de 200 heures de bénévolat dans une année peuvent remettre la somme de 1 000 \$, et les retraités qui effectuent plus de 200 heures, la somme de 500 \$ à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

En 2010, notre objectif était d'accroître le nombre d'heures de bénévolat enregistrées de 3 % pour atteindre un total

de 470 000 heures. Nous avons dépassé cet objectif, les membres de l'équipe et les retraités ayant effectué plus de 557 000 heures de bénévolat, soit une hausse de 19,5 % par rapport à 2009. Au total, TELUS a remis 850 800 \$ dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action en 2010. Depuis l'an 2000, les membres de l'équipe et les retraités de TELUS ont fait 3,7 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités d'un bout à l'autre du Canada.

Afin de reconnaître le désir des membres de notre équipe d'appuyer les organismes sportifs locaux à l'aide de leurs dons volontaires, nous leur permettrons cette année d'attribuer les 200 \$ à un organisme sportif local, plutôt qu'à des organismes canadiens enregistrés seulement. En 2011, notre objectif est d'effectuer 500 000 heures de bénévolat. Cet objectif se fonde sur un modèle d'une année à l'autre. L'an dernier, nous avons remarqué un changement dans ce modèle, car il y a eu une hausse inhabituelle du nombre d'heures de bénévolat, une tendance que nous ne sommes pas certains de voir se poursuivre.

Journée du bénévolat de TELUS^{MC}

Poser ensemble un geste qui compte

En 2006, TELUS a mis sur pied un programme de bénévolat unique – la Journée du bénévolat de TELUS – qui permet aux membres de l'équipe à l'échelle du pays d'unir leurs efforts chaque année à l'occasion de cette journée spéciale et de contribuer positivement au mieux-être de leur collectivité. En 2010, la Journée du bénévolat de TELUS a eu lieu le samedi 29 mai. Plus de 10 400 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à 175 activités dans 32 régions du pays, en collaboration avec plus de 200 organismes à but non lucratif. Au total, nous avons effectué 31 000 heures de bénévolat en une seule journée. Le taux de participation global a augmenté de 9 %, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de 5 %.

Depuis ses débuts en 2006, la Journée du bénévolat de TELUS a mobilisé 41 500 retraités et membres de l'équipe, ainsi que leurs parents et amis, qui ont effectué du bénévolat lors de 950 activités organisées par TELUS pour le compte des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

En 2010, 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 :

- 518 sacs à ordures ont été remplis de déchets recueillis le long de cours d'eau, dans des parcs et dans des champs;
- 15 954 repas ont été préparés et servis à des sans-abri et à des démunis;
- 61 605 kilos de nourriture ont été triés dans des banques alimentaires;
- 2 597 arbres et plantes ont été plantés dans des parcs et des jardins;
- 7 860 trousseaux Des outils pour les jeunes ont été assemblés pour les jeunes de quartiers défavorisés;
- 102 600 millilitres de sang ont fait l'objet d'un don pour le compte de la Société canadienne du sang;
- 139 564 rubans ont été pliés pour la Fondation canadienne du cancer du sein.

En 2011, notre objectif est d'inciter 10 500 personnes à donner de leur temps lors de la Journée du bénévolat de TELUS, qui aura lieu le samedi 28 mai 2011.

Journée internationale du bénévolat de TELUS

La Journée du bénévolat de TELUS continue d'élargir sa portée dans le monde et a maintenant lieu aux Philippines, en Amérique centrale et au Royaume-Uni.

Philippines

Aux Philippines, la quatrième Journée du bénévolat de TELUS annuelle a eu lieu le 2 octobre 2010 et plus de 1 200 bénévoles ont participé à cinq projets communautaires organisés dans le cadre de la plus importante Journée du bénévolat de TELUS aux Philippines. Des membres de l'équipe ont construit des maisons pour les sans-abri, planté des arbres et organisé des activités pour les enfants défavorisés.

À l'occasion de la Journée du bénévolat de TELUS, deux événements simultanés se tenaient en collaboration avec Gawad Kalinga. Gawad Kalinga véhicule sa vision d'un pays sans itinérance en fournissant des maisons et de la nourriture aux gens affamés, ce qui, au bout du compte, redonne la dignité et la paix à tous les Philippines. Les bénévoles ont peint et construit des maisons, ont fourni

de l'aide médicale, ont procédé à du nettoyage, et ont donné des exposés sur une vie saine et des ateliers sur les moyens d'assurer sa subsistance. Au fil des ans, 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. Les bénévoles se rendent dans la communauté chaque fin de semaine pour travailler avec les résidents. En 2010, 1 045 membres de l'équipe et bénévoles ont fait 6 270 heures de bénévolat en plus de la Journée du bénévolat de TELUS.

En 2011, TELUS s'est engagée à bâtir un deuxième village et à construire 135 maisons, afin de calquer le succès déjà obtenu et de continuer d'appuyer d'autres organismes de bienfaisance locaux dans le besoin.

Amérique centrale

Bien que nous n'ayons pas inclus nos activités en Amérique centrale dans notre rapport (car TELUS n'en était pas le participant majoritaire au cours de la période visée par le rapport), nous souhaitons souligner ce que nous avons accompli durant la Journée du bénévolat de TELUS en Amérique centrale, car nos réalisations incarnent nos valeurs et notre philosophie consistant à donner où nous vivons.

Pour la deuxième fois, la Journée du bénévolat de TELUS a eu lieu dans les divers emplacements de TELUS International au Salvador et au Guatemala pendant plusieurs jours à la fin octobre et au début novembre. Concentrant leurs efforts sur les jeunes et l'éducation, les membres de l'équipe TELUS ont construit, rénové et amélioré des écoles pour enfants défavorisés. Au total, 3 000 bénévoles ont donné 10 000 heures de leur temps au profit de plus de 4 000 enfants.

Grâce à ces efforts, en 2009 et 2010, notre branche en Amérique latine a reçu le prix Community Hero de United Way pour la plus importante activité de bénévolat. En 2010, nous avons également reçu le prix Heroes of Employee Fund Participation pour avoir enregistré le taux de participation le plus élevé par entreprise au Guatemala et Guillermo Montano, président, TELUS International en Amérique centrale, a reçu le prix Golden Hero pour être à la tête du mouvement de responsabilité sociale de l'entreprise dans ce pays.

En 2011, nous avons l'intention de continuer de soutenir les enfants et les jeunes au Salvador et au Guatemala.

Royaume-Uni

Inspirés par notre culture de bénévolat, nous avons organisé la première Journée du bénévolat de TELUS en Angleterre en juin 2010. Près de 70 % de notre équipe, 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, l'équipe a créé des massifs de fleurs, construit des clôtures et des cabanes d'oiseaux, et a érigé une nouvelle sculpture. Leur travail a permis de rendre cet espace extérieur plus sécuritaire et plus plaisant pour les élèves de l'école.

Autres activités de mobilisation des membres de l'équipe

D'autres moyens de poser des gestes concrets

En 2010, l'équipe TELUS a fait preuve de travail d'équipe inspiré en appuyant Movember, une campagne externe visant à sensibiliser la population à la santé masculine. La campagne est axée principalement sur les cancers qui touchent les hommes, comme le cancer de la prostate, dont il est possible de guérir.

Plus de 240 membres de l'équipe se sont inscrits en tant que Mo Bros et Mo Sistas sur le site web de Movember et les hommes ont promis de changer la face de la santé masculine en se laissant pousser une moustache. Ensemble, nous avons recueilli près de 75 000 \$ au profit de Cancer de la Prostate Canada.

Grâce au blogue de Movember, les membres de l'équipe ont pu suivre leur progrès au moyen de photos et de commentaires et TELUS s'est engagée à donner 1 \$ à Cancer de la Prostate Canada pour chaque photo affichée. Par conséquent, TELUS a remis 1 915 \$ de plus à l'organisme.

Collecte nationale d'aliments

En 2010, TELUS et les membres de son équipe ont versé plus de 189 000 \$ au profit de banques alimentaires dans l'ensemble du pays. Au départ, notre objectif était de verser 80 000 \$ dans le cadre de la collecte nationale d'aliments de TELUS. Par la suite, nous avons décidé de redistribuer les ressources et de ne plus soutenir ce programme; cependant, nous continuerons tout de même à appuyer les banques alimentaires canadiennes grâce au programme de dons de charité de l'équipe TELUS, au programme Dollars pour gens d'action et à la Journée du bénévolat de TELUS.

Ambassadeurs communautaires de TELUS^{MD}

L'union fait la force grâce aux ambassadeurs communautaires

TELUS compte de nombreux retraités et membres de l'équipe qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités où ils vivent, travaillent et offrent des services. Le programme des ambassadeurs communautaires de TELUS^{MD} 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.



L'un de nos objectifs pour 2010 était d'accroître le taux d'adhésion de 300 participants et nous l'avons dépassé de 33 % en accueillant 400 nouveaux membres. En 2010, plus de 2 300 retraités et membres de l'équipe ont participé au programme par l'entremise de 20 clubs locaux, dont 11 se trouvent en Colombie-Britannique, 2 en Alberta, 5 en Ontario et 2 au Québec.

Nous avons aussi comme objectif de produire 59 000 articles de soin personnel, soit une hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. Nous avons réussi à augmenter le nombre d'articles produits de 15 %, soit

60 809 articles de soin personnel représentant une valeur de plus de 900 000 \$, notamment :

- 9 832 trousse de toilette (articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées);
- 8 575 trousse d'écoles (sacs à dos remplis de fournitures scolaires destinés aux enfants de milieux défavorisés);
- 3 437 oreillers en forme de cœur et de poumon (pour les patients qui ont subi une chirurgie);
- plus de 38 965 autres articles comme des bonnets pour bébés prématurés, des couvertures d'appoint et des marionnettes à doigt.

En 2011, nous avons comme objectif de recruter 300 nouveaux membres au sein des Clubs des ambassadeurs de TELUS dans l'ensemble du pays et de produire 61 000 articles de soin personnel aux personnes qui en ont besoin dans nos collectivités.

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. En 2010, TELUS a parrainé des équipes de cinq ou six bénévoles qui ont servi des repas pendant deux heures :

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

En 2010, 468 bénévoles ont servi 16 224 repas, enregistrant 936 heures de bénévolat.

En 2011, les ambassadeurs communautaires de TELUS ont l'intention de continuer d'offrir des occasions de bénévolat aux membres de l'équipe dans la vallée du Bas-Fraser, en Colombie-Britannique.

Partenariats communautaires

Établir des partenariats dans la collectivité

TELUS crée des partenariats de plusieurs années avec un grand nombre d'organismes caritatifs et communautaires afin d'appuyer le développement dans une multitude de domaines, que ce soit d'offrir des soins pédiatriques de qualité ou de participer à des projets d'intervention sociale et à des initiatives visant un dépistage et un diagnostic 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 essentiels comme Jeneece Place, un centre de soins palliatifs situé à Victoria, en Colombie-Britannique.

En 2010, 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. L'équipe se réunit tous les mois 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.

En 2010, ces deux équipes ont poursuivi l'amélioration des 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;
- de créer des projets de mobilisation des membres de l'équipe (c.-à-d. l'équipe TELUS bienfaisance) qui sont à la base de tous les plans des programmes de financement.

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

Éducation

Améliorer la durabilité au moyen de 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.

Programme Principes essentiels de gouvernance

Il y a quatre ou cinq ans, poursuivant son objectif de donner dans les collectivités, TELUS a créé un programme au profit d'organismes sans but lucratif et des membres de l'équipe dans les collectivités locales. Notre programme de trois jours sur les principes essentiels de gouvernance donne de l'information aux administrateurs d'organismes caritatifs et sans but

lucratif sur les responsabilités clés de leurs comités et de leurs administrateurs. TELUS s'associe avec l'Institut des administrateurs de sociétés et la Rotman School of Management de l'Université de Toronto pour offrir ce programme.



Plusieurs membres des comités d'investissement communautaire et du conseil d'administration de TELUS de partout au Canada participent au programme Principes essentiels de gouvernance en offrant bénévolement leur expertise et leur expérience à titre de gestionnaires en résidence lors de ces séances.

Des conseils d'administration plus compétents pour renforcer la collectivité

Grâce au programme novateur Principes essentiels de gouvernance, nous proposons une formation de base en matière de gouvernance afin d'aider les membres de notre équipe à œuvrer plus efficacement dans les conseils d'administration de leur région. Nous offrons également

des bourses de 1 000 \$ par séance pour encourager les administrateurs d'organismes sans but lucratif à participer.

Depuis 2006, 1 317 personnes à Vancouver, à Victoria, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal et à Halifax ont participé au programme et TELUS a remis plus de 300 bourses d'études. Parmi les participants, la plupart étaient des membres de la communauté et 420 étaient membres de l'équipe TELUS.

Nous avons atteint notre objectif en 2010 d'offrir une première séance dans les provinces de l'Atlantique, qui a eu lieu à Halifax en juin et qui a réuni 40 participants.

La séance qui était prévue à Montréal, cependant, a dû être reportée en 2011 afin de nous permettre d'apporter des changements au plan de marketing et d'assurer le succès à long terme du programme au sein du marché unique du Québec.

À venir

Nous avons l'intention de mener un sondage auprès de nos anciens participants afin de vérifier les résultats du programme Principes essentiels de gouvernance. Si les résultats sont conformes à nos attentes, nous offrirons le programme à Victoria, à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal et à Halifax au cours de la période couverte par le prochain contrat.

TELUS World of Science^{MD}

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 dénicher les étoiles montantes dans 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 \$ de la part de TELUS pour participer à la Conférence annuelle de l'Association canadienne des centres des sciences qui, en 2010, a eu lieu à Montréal, au Québec.



En 2011, TELUS est enthousiaste à l'égard de l'ouverture du nouveau TELUS World of Science^{MD} à Calgary, qui sera deux fois plus grand que l'emplacement actuel. Le bâtiment sera le premier centre des sciences au Canada en près de 30 ans à être construit spécialement pour remplir cette fonction. 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.

Ordinateurs pour les écoles

Ordinateurs pour les écoles est un programme du gouvernement fédéral qui a été fondé conjointement en 1993 par Industrie Canada et l'organisme Telecom Pioneers, un groupe d'entraide du secteur des télécommunications qui a précédé les ambassadeurs communautaires de TELUS, afin de favoriser l'accès à la technologie dans les écoles, les bibliothèques et les organismes sans but lucratif du Canada. Il s'agit du programme de réusinage d'ordinateurs le plus important en Amérique du Nord et le cinquième au monde, et TELUS est l'un de ses plus grands donateurs.



En 2010, TELUS a donné :

- 1 019 ordinateurs de bureau;
- 2 025 ordinateurs portables;
- 47 imprimantes;
- 74 moniteurs vidéo.

En 2011, nos contributions à ce programme dépendront du nombre d'ordinateurs qui doivent être remplacés et des fonds disponibles. En 2010, nous avons donné 3 044 ordinateurs, soit presque le double des 1 542 ordinateurs que nous avons donnés en 2009.

Enfants Entraide – Journée Unis pour l'action

La journée Unis pour l'action est un événement créé par Enfants Entraide qui regroupe les porte-parole d'enjeux sociaux, des musiciens et des jeunes de partout au Canada. L'objectif de cette journée est d'inciter les jeunes à redonner à leur collectivité, tant sur le plan local que mondial. TELUS commandite cet événement depuis 2007.

En 2010, des journées Unis pour l'action ont eu lieu à Vancouver, à Toronto et à Montréal. TELUS a offert sa technologie sur le site où avaient lieu les trois événements afin que les jeunes puissent échanger des messages texte inspirés sur la façon dont leurs actions positives contribuent au mieux-être de la société. Au total, 33 584 messages texte ont été échangés durant ces trois événements et 11 194 messages ont été affichés. De plus, TELUS a animé une diffusion web en direct des autres journées Unis pour l'action à Toronto et à Vancouver, qui a été vue par près de 3,9 millions de personnes lors de cinq diffusions.



TELUS poursuivra son association avec Enfants Entraide pour les événements de 2011 qui auront lieu à Vancouver, à Toronto et à Montréal.

Le Royal Conservatory

En 2004, TELUS a conclu un partenariat de 10 millions de dollars sur 20 ans avec le Royal Conservatory afin d'appuyer sa campagne Building National Dreams. Un élément essentiel de notre relation avec le Royal Conservatory est le soutien que nous offrons à son programme Learning Through the Arts (LTTA), un programme éducatif axé sur les arts destiné aux élèves des écoles élémentaires et secondaires de 15 pays, dont le Canada. Dans le cadre du LTTA, des artistes visitent les

écoles et, en partenariat avec les enseignants, ils donnent des cours qui intègrent des éléments artistiques et les médias et qui rendent le contenu principal motivant et pertinent.



TELUS est commanditaire national du programme en ce qui a trait à la technologie et fournit un soutien financier ainsi que des solutions technologiques reliant les écoles à des programmes et à des cours en ligne. En 2010, TELUS a remis 20 téléphones intelligents dotés d'un GPS dans le cadre du lancement du programme axé sur les médias de localisation, ce qui a permis aux élèves d'explorer, de consigner et de créer des présentations multimédias intéressantes sur leur collectivité.

Partenariats en soins de santé

Notre engagement envers les soins de santé

TELUS s'est engagée à transformer les soins de santé au Canada. En 2009, l'entreprise a lancé TELUS Solutions en santé et a annoncé son intention de réaliser des investissements soutenus de 100 millions de dollars en soins de santé au cours des trois années suivantes. En 2010, nous avons lancé un projet pilote d'un an visant

Espace santé TELUS^{MD}, une plateforme en ligne conçue par Microsoft et intégrée à HealthVault. Espace santé TELUS permet aux membres de l'équipe de recueillir, de stocker et de transmettre leurs renseignements médicaux personnels ainsi que de participer activement à la gestion de leur propre santé et mieux-être.

Afin de soutenir ce secteur clé de la croissance de l'entreprise, TELUS continue d'appuyer des organismes de bienfaisance du secteur de la santé à l'échelle du Canada et d'améliorer l'état de santé des patients.

Upopolis

Pour briser la solitude et diminuer l'anxiété souvent ressenties 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 permettre aux enfants de 8 à 18 ans de rester à jour dans leurs travaux scolaires, de s'amuser et de se divertir et, en fin de compte, d'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 BC 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 ou de troubles de comportement à Waterloo.

En 2010, nous avons lancé Upopolis au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine à Montréal et conçu une version améliorée du programme logiciel. Cette nouvelle version peut proposer des contacts aux utilisateurs selon les renseignements personnels de leur profil et permet aux patients de suivre leurs activités personnelles, leurs rendez-vous médicaux, leurs soins et l'heure de leurs examens dans leur propre compte.



En 2011, nous prévoyons lancer Upopolis dans un nombre accru d'hôpitaux pour enfants, notamment le Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital à Toronto, et dans d'autres établissements de soins pédiatriques comme le Camp Oochigeas, un organisme ontarien pour les enfants atteints de cancer.

Marche pour la guérison du diabète de TELUS

Plus de 300 000 Canadiens souffrent du diabète de type 1. Cette maladie touche subitement les enfants et les adultes, qui deviennent incapables de vivre et de fonctionner sans insuline et doivent composer avec le risque constant de complications telles que l'insuffisance rénale, la cécité, les maladies du cœur, les accidents cérébraux vasculaires et les amputations. 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, en plus d'informer et de conscientiser le public au sujet du diabète de type 1.





En 2010, plus de 3 750 membres de l'équipe TELUS, retraités, parents et amis ont participé à la Marche pour la guérison du diabète de TELUS et ont amassé plus de 435 000 \$. Au total, TELUS et les membres de son équipe ont versé plus de 4,8 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.

Nous visons à accroître de 5 % les fonds amassés et la participation de l'équipe TELUS en 2011.

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.

TELUS travaille en partenariat avec Opération Enfant Soleil depuis 12 ans et a donné 1,7 million 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.

En 2010, nous avons également réalisé deux initiatives de marketing de causes sociales. En 2011, nous prévoyons maintenir notre partenariat avec Opération Enfant Soleil en lançant de nouvelles campagnes de marketing de causes sociales.

BC Children's Hospital Foundation

La BC Children's Hospital Foundation collabore avec les enfants, les familles, les soignants et les centaines de milliers de Britanno-Colombiens en vue de fournir au BC Children's Hospital et au Child and Family Research Institute les ressources dont ils ont besoin pour dispenser des soins pédiatriques exceptionnels. TELUS amasse des fonds pour cette fondation depuis 1982. Voici comment nous avons manifesté notre soutien :

- dons par l'intermédiaire du programme Dons de charité de l'équipe TELUS et d'autres programmes de l'équipe TELUS bienfaisance;
- partenariats corporatifs comme le Skins mondial TELUS 2008;
- financement du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver;
- événements spéciaux tels que le téléthon Week-end miracle.

Au cours des 25 dernières années, l'équipe TELUS a :

- versé plus de 10 millions de dollars à cette fondation;
- fait plus de 20 000 heures de bénévolat à l'hôpital;
- lancé Upopolis et donné des ordinateurs à l'hôpital;
- accueilli des enfants et leur famille dans la suite TELUS pour assister à des matchs de hockey, à des concerts et à des spectacles;
- remis des articles de soins choisis par les ambassadeurs communautaires de TELUS.



Randonnée pour papa

TELUS était le commanditaire en titre de l'événement soulignant le 10^e anniversaire de la Randonnée pour papa et a versé plus de 100 000 \$ afin de soutenir le Fonds pour les familles des militaires et la lutte contre le cancer de la prostate. En août 2010, les participants ont parcouru un circuit de 8 597 kilomètres partout au Canada en 29 jours.

TELUS commanditera les événements de la Randonnée pour papa à l'échelle du Canada en 2011.



Téléthons

TELUS offre son soutien aux téléthons annuels du Variety Club de la Colombie-Britannique et du BC Children's Hospital depuis 9 et 11 ans, respectivement. Dans le cadre de ces deux événements, nous avons élaboré un plan technologique, mis sur pied des centres de télésollicitation, utilisé la technologie de nos centres d'appels, conçu un outil de dons en ligne, recruté des bénévoles et offert une équipe de soutien sur place. En 2010, nous avons fourni une aide en nature s'élevant à 82 390 \$.

Notre objectif pour l'année 2011 consiste à maintenir le soutien que nous offrons au Variety Club et au BC Children's Hospital.

Jeneece Place

La neurofibromatose est une maladie qui se caractérise par le développement de tumeurs sur le trajet des nerfs. Jeneece Edroff de Victoria avait seulement trois ans lorsqu'elle a reçu le diagnostic indiquant qu'elle en était atteinte. Dans les 14 années qui ont suivi, elle a subi neuf interventions chirurgicales majeures.

À l'âge de sept ans, Jeneece s'est donné pour mission d'appuyer d'autres enfants. Elle s'est présentée au téléthon le plus important en Colombie-Britannique afin de remettre les 164 \$ en pièces de monnaie qu'elle avait recueillis et

s'est engagée à revenir au téléthon jusqu'à ce qu'elle ait amassé 1 million de dollars. À 15 ans, elle a dépassé ses propres espérances en amassant 1,5 million de dollars.

Ensuite, Jeneece s'est fixé un autre objectif, soit celui de construire une maison d'accueil pour les enfants malades devant suivre des traitements médicaux à Victoria, ainsi que leur famille. « Mon rêve est de faire en sorte qu'aucune personne qui doit venir à Victoria en raison d'un traitement médical n'ait à dormir dans des endroits inusités. Je veux que Jeneece Place devienne un deuxième chez-soi pour ces personnes », a affirmé Jeneece. Ayant reconnu le besoin dans la collectivité et inspirée par le rêve de Jeneece, TELUS a entrepris de réaliser ce rêve.

TELUS et les membres de l'équipe ont recueilli 1 million de dollars qu'ils ont remis à la Queen Alexandra Foundation for Children lors de la clôture du Skins mondial TELUS 2010 à l'appui exclusif de Jeneece Place. La majorité des fonds remis provenaient d'une campagne de marketing social durant laquelle TELUS s'était engagée à donner 100 \$ à la fondation au nom de chaque nouvel abonné au service TELUS TV^{MD} sur l'île de Vancouver. Les fonds restants ont été recueillis par l'intermédiaire du programme Dons de charité de l'équipe TELUS. Les dons des membres de l'équipe pour Jeneece Place ont été égalés par TELUS dans le cadre du programme en 2009.



Grâce aux quelque 4 millions de dollars amassés jusqu'à maintenant, Jeneece Place devrait ouvrir ses portes en décembre 2011 afin d'accueillir les familles de l'île de Vancouver et des îles Gulf.

Partenariats sportifs

Le sport pour la vie

Les Canadiens aiment regarder et pratiquer 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 est visible dans les collectivités locales de l'ensemble du pays.

H.E.R.O.S.

En 2009, nous avons mené un programme pilote d'activités sportives locales à Red Deer, en Alberta, et à Prince George, en Colombie-Britannique, deux villes comptant un nombre considérable de membres de l'équipe et de clients, mais ne disposant d'aucun comité d'investissement communautaire. En 2010, nous avons l'intention de lancer ce programme officiellement dans huit villes de l'Ouest du pays et du Québec. Après avoir analysé notre stratégie, nous avons choisi de concentrer nos efforts en matière d'activités sportives locales sur la Hockey Education Reaching Out Society (H.E.R.O.S.), un organisme que nous soutenons depuis 2004. 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 de favoriser l'estime de soi, l'engagement et la persévérance.

L'objectif de TELUS pour l'année 2010 était de verser 300 000 \$ à H.E.R.O.S. et d'appuyer la mise en œuvre d'un programme H.E.R.O.S. 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.



Hockey Education Reaching Out Society

En ce qui concerne ses projets à venir, TELUS prévoit donner 1 million de dollars à H.E.R.O.S. de 2010 à 2012 et contribuer à la création d'autres programmes H.E.R.O.S. au Canada. L'investissement de 1 million de dollars de TELUS appuiera également le maintien des activités des 10 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.

Whistler Blackcomb Foundation

Située en Colombie-Britannique, la Whistler Blackcomb Foundation se consacre à offrir un soutien financier à des organismes sans but lucratif enregistrés de Whistler et du couloir Sea to Sky, qui s'étend de Mount Currie à North Vancouver. Ces organismes offrent des programmes touchant la santé, les services sociaux, l'éducation, les loisirs, les arts, la culture et l'environnement. TELUS est le commanditaire en titre des principales activités de financement de la Whistler Blackcomb Foundation, soit la TELUS Winter Classic et la TELUS Golf Classic, qui ont permis d'amasser près de 1,4 million de dollars depuis 2001.

En 2010, la Fondation n'a pas organisé le TELUS Winter Classic en raison de la tenue des Jeux olympiques de Vancouver. Malgré cette décision, TELUS a payé ses

frais de commandite habituels, motivant ainsi d'autres entreprises commanditaires à faire de même, en vue d'éviter toute répercussion négative sur les organismes de bienfaisance qui comptent sur ce financement.



En janvier 2011, la TELUS Winter Classic 2011 a permis d'amasser un montant record pour les organismes de bienfaisance locaux axés sur les enfants et les jeunes. La TELUS Golf Classic se tiendra en septembre 2011.

24 h de Tremblant

Les 24 h de Tremblant est un marathon de ski québécois qui réunit à la fois les philanthropes et les amateurs de sport. TELUS commandite cet événement depuis six ans et a amassé près de 350 000 \$ à cette fin.



L'événement, qui permet de recueillir des fonds pour la Fondation du Centre de cancérologie Charles-Bruneau, la Fondation Tremblant et la Fondation des Sénateurs d'Ottawa, s'est déroulé au mont Tremblant du 10 au 12 décembre 2010. Appuyée par l'olympien Alexandre Despatie et le groupe de musique Misteur Valaire, TELUS a lancé une campagne sur le web deux semaines avant l'événement où elle s'est engagée à donner 1 \$ pour chaque chanson de Misteur Valaire téléchargée sur le site telus.com/musique. De plus, les équipes de TELUS qui ont participé à l'événement avaient aussi la tâche d'amasser des fonds. En 2010, notre contribution s'est élevée à 90 000 \$.

Notre objectif pour l'année 2011 consiste à fournir un montant de 100 000 \$ en commandites et en fonds amassés.

Partenariats environnementaux

Arbres Canada

En 2010, Arbres Canada a nommé TELUS le centurion des commanditaires pour sa contribution de plus de 1 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 233 800 arbres au total.

Voici certaines des initiatives de TELUS et d'Arbres Canada au cours des dernières années :

- plantation d'arbres et d'arbustes dans les cours d'école;
- proposition 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;
- proposition aux clients de planter des arbres en leur nom dans le cadre de notre programme AVANTAGES d'été et des Fêtes;
- soutien du programme Feu vert pour la C.-B. en 2009 et le programme de reforestation des pins ponderosa détruits par le dendroctone en Alberta en 2010.



En 2010, TELUS a fait des dons totalisant 262 625 \$ et a planté plus de 60 000 arbres. La plantation d'arbres a principalement servi à soutenir le programme de reforestation à la suite de la perte de pins ponderosa détruits par le dendroctone en Alberta et les efforts de reforestation à Rimouski. En 2011, TELUS continuera d'appuyer les efforts d'Arbres Canada dans le cadre de divers programmes et différentes activités de bénévolat.

2. Conservation de la nature Canada

Conservation de la nature Canada (CNC) est le plus grand organisme sans but lucratif de conservation des terres axé sur la protection directe des habitats naturels et des espaces sauvages à l'échelle du pays. En 2010, TELUS a conclu une entente de commandite avec CNC pour faire en sorte de préserver les superbes habitats naturels du Canada pour les prochaines générations.

Dans le cadre de cette entente, TELUS verse un montant à CNC pour chaque client qui reçoit une facture électronique plutôt qu'une facture papier. En 2010, cette mesure a permis de verser 650 000 \$ à CNC. De plus, TELUS a organisé la campagne « J'aime et je donne » sur les médias sociaux Facebook et Twitter vers la fin de 2010 et CNC était l'un des 12 organismes sans but lucratif participants. Dans le cadre de cette campagne, TELUS a publié des renseignements sur chacun de ces organismes sans but lucratif et s'est engagée à donner 5 000 \$ à chacun d'eux si 5 000 personnes indiquaient qu'elles « aimaient » le message les concernant. Cet objectif a été atteint.



À la fin de 2010, 28,6 % de notre clientèle (ou 1,43 million de clients) avaient délaissé la facturation papier pour recevoir des factures électroniques, ce qui a engendré un don de 650 000 \$ à Conservation de la nature Canada et des économies annuelles de 2,4 millions de dollars pour TELUS, selon les estimations.

Nous collaborons actuellement avec CNC afin de déterminer un objectif pour l'année 2011.

Marketing de causes sociales et mobilisation de la clientèle

Marketing axé sur la collectivité

Dans cette nouvelle ère de consommation socialement responsable, les consommateurs cherchent à faire affaire avec des organisations qui aident les collectivités et l'environnement. En 2010, 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 permet d'offrir du soutien et d'investir dans les collectivités où vivent nos clients.

Projets communautaires TELUS TV^{MD}

Dans le cadre de sa campagne communautaire TELUS TV, TELUS donne 100 \$ à l'appui d'un projet communautaire local pour chaque nouveau client de TELUS TV dans certaines régions précises. Grâce à cette campagne, TELUS a versé à ce jour un total de 5,5 millions de dollars pour soutenir 28 projets communautaires locaux au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique. En 2010, nous avons lancé 16 nouvelles campagnes.

Par exemple, la campagne de Kelowna a permis d'amasser 588 900 \$ pour l'agrandissement des installations du Kelowna Family YMCA-YWCA. Pour souligner cette contribution, le YMCA de Kelowna a nommé son gymnase le « gymnase TELUS ».

Contributions tirées des anciens projets communautaires TELUS TV réalisés

Collectivité	Organisme	Contribution	Date de début	Date de fin
Colombie-Britannique				
Île de Vancouver	Jeneece Place	624 400 \$	29 juillet 2009	22 juin 2010
Kelowna	YMCA-YWCA du centre de l'Okanagan	588 900 \$	14 octobre 2009	14 octobre 2010
Sechelt	Projet de passerelle maritime de Sechelt	30 100 \$	14 octobre 2009	14 octobre 2010
Prince George	Ville de Prince George – Projet de restauration de Cottonwood Island Park	144 500 \$	28 octobre 2009	28 octobre 2010
Vernon	Vernon Jubilee Hospital	175 000 \$	2 mars 2010	2 mars 2011
Penticton	Collège Okanagan	50 000 \$	2 mars 2010	2 mars 2011
Powell River	Powell River General Hospital	15 000 \$	2 mars 2010	2 mars 2011
Kamloops	North Kamloops Library Computer Lab	125 000 \$	8 juin 2010	8 juin 2011
Alberta				
Airdrie	Genesis Place	121 600 \$	14 octobre 2009	14 octobre 2010
Medicine Hat	Ville de Medicine Hat – Centre de loisirs pour la famille	338 400 \$	13 novembre 2009	13 novembre 2010
Lethbridge	Université de Lethbridge	350 000 \$	2 mars 2010	2 mars 2011
Red Deer	Centre communautaire G.H. Dawe	250 000 \$	8 juin 2010	8 juin 2011
Fort McMurray	Northern Lights Health Foundation	156 300 \$	8 juin 2010	8 juin 2011
Grande Prairie	Ville de Grande Prairie – Complexe de loisirs et de sports aquatiques	250 000 \$	8 juin 2010	8 juin 2011

Projets communautaires TELUS TV lancés en 2010 — Campagnes en cours

Le montant des contributions n'est pas encore déterminé, car ces campagnes étaient en cours au moment de la publication du présent rapport.

Collectivité	Organisme	Date de début	Date de fin
Colombie-Britannique			
Mission	Zajac Ranch for Children	4 août 2010	4 août 2011
Chilliwack	Chilliwack General Hospital	4 août 2010	4 août 2011
Abbotsford	Abbotsford Hospice Society	4 août 2010	4 août 2011
Sechelt	St. Mary's Hospital Foundation	4 novembre 2010	4 novembre 2011
Prince George	Pavillon Nord de la Société canadienne du cancer	15 novembre 2010	15 novembre 2011
Québec			
Ville de Québec	Opération Enfant Soleil	4 novembre 2010	4 novembre 2011
Rimouski	Association du cancer de l'Est du Québec (ACEQ)	4 novembre 2010	4 novembre 2011

Notre objectif pour l'année 2011 consiste à lancer au moins 16 nouvelles campagnes communautaires TELUS TV.

Campagne Passez au rose de TELUS

Au Canada, près de 23 200 femmes et 180 hommes ont reçu un diagnostic de cancer du sein en 2010. Ces personnes ont dû patienter pendant 33 jours en moyenne entre le moment où une masse cancéreuse a été décelée et celui où le diagnostic est tombé.



L'accès à des appareils de mammographie numérique contribue de façon importante à améliorer le dépistage du cancer du sein. Ces appareils ont une précision supérieure de 28 % aux appareils de mammographie sur film en matière de détection du cancer. Cependant, ces appareils pouvant sauver des vies sont difficilement accessibles dans la plupart des collectivités où vivent nos clients, les membres de notre équipe et nos investisseurs.

En mai 2010, TELUS a annoncé qu'elle ferait un don de 25 \$ à des hôpitaux régionaux pour chaque appareil BlackBerry rose vendu au pays afin de financer l'achat de nouveaux appareils de mammographie numérique. La campagne a permis d'amasser 2,45 millions de dollars pour permettre aux hôpitaux à l'échelle du Canada d'acheter de l'équipement de mammographie numérique, ce qui comprend un montant de 450 000 \$ recueilli à l'aide du programme Dons de charité de l'équipe TELUS.

Dans le cadre de la campagne, plusieurs initiatives de financement novatrices ont été réalisées afin d'aider TELUS à amasser des fonds. En proposant une application Facebook « Passez au rose » très populaire et hors du commun, TELUS a invité les utilisateurs à teinter de rose la photo dans leur profil pour ainsi recueillir 200 000 \$ pendant la campagne. Un nombre phénoménal d'utilisateurs, soit 817 000 personnes, ont répondu à l'appel tout autour du monde. Cela a occasionné une hausse du nombre de visiteurs de la page de l'entreprise et a fait de TELUS l'une des marques canadiennes les plus populaires sur Facebook, si l'on tient compte du nombre d'adeptes durant cette période.



Dès janvier 2011, nous avons commencé à annoncer nos résultats régionaux, notamment un investissement d'un million de dollars ayant permis au BC Women's Hospital de Vancouver d'acquérir un troisième appareil pour le Sadie Diamond Breast Health Imaging Centre. Au Princess Margaret Hospital de Toronto, les philanthropes Emmanuelle Gattuso et Allan et Gary Slight ont fait preuve de générosité en offrant un don équivalant à ceux que TELUS remettait pour chaque téléphone intelligent rose vendu dans la région de Toronto, portant chacun des dons à 50 \$. Ils ont ainsi recueilli assez d'argent pour acheter un nouvel appareil de mammographie numérique pour le Gattuso Rapid Diagnostic Centre.

J'aime et je donne

Afin de mieux faire connaître les partenaires communautaires de TELUS à l'échelle nationale et de faire participer les abonnés à ses comptes de médias sociaux aux décisions visant les dons de l'entreprise, TELUS a lancé la campagne J'aime et je donne à la fin de 2010.

Pendant chacun des 12 jours de la campagne, nous avons publié des renseignements sur l'un des partenaires communautaires de TELUS à l'échelle nationale sur le mur Facebook de l'entreprise. Nous avons invité chaque personne qui consultait le site à cliquer sur « J'aime ». Si 5 000 personnes aimaient le message, TELUS donnait 5 000 \$ à l'organisme sans but lucratif en question. Grâce à cette campagne, TELUS a versé 5 000 \$ à ses 12 partenaires communautaires, soit Hockey Education Reaching Out Society (H.E.R.O.S.), les Clubs Garçons et Filles du Canada, la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ), Ordinateurs pour les écoles, Enfants Entraide, Passez au rose, Arbres Canada, Conservation de la nature Canada (NCC), Hockey Canada, Opération Enfant Soleil, la Kids Health Links Foundation et le Centre canadien de protection de l'enfance.

Campagne mobile d'Opération Enfant Soleil

TELUS a remis à Opération Enfant Soleil un montant de 25 \$ chaque fois qu'un client a acheté un téléphone intelligent ou une clé Internet mobile dans l'un de ses points de vente du Québec du 19 avril au 4 juin 2010. La campagne a permis d'amasser 140 000 \$.

De plus, dans le cadre de la campagne « J'aime et je donne » de TELUS sur Facebook et Twitter au mois de décembre, TELUS a remis 5 000 \$ à Opération Enfant Soleil et à 11 autres organismes sans but lucratif. TELUS a publié des renseignements sur ces organismes et s'est engagée à verser 5 000 \$ à chacun d'eux si 5 000 \$ « aimaient » le message les concernant.

En 2011, nous prévoyons poursuivre notre partenariat avec Opération Enfant Soleil en lançant d'autres campagnes novatrices de marketing de causes sociales.

Campagne de facturation électronique pour Conservation de la nature Canada

À la fin de 2010, 28,6 % de notre clientèle (ou 1,43 million de clients) avaient délaissé la facturation papier pour recevoir des factures électroniques, ce qui a engendré un don de 650 000 \$ à Conservation de la nature Canada et des économies annuelles de 2,4 millions de dollars pour TELUS, selon les estimations.

Campagne LCF pour KidSport Canada

Peu avant la Coupe Grey 2010 de la Ligue canadienne de football (LCF), TELUS, commanditaire officiel de la LCF, s'est engagée à donner 1 \$ à KidSport Canada pour chaque téléchargement d'une application mobile gratuite de TELUS sur la LCF. La campagne a généré 20 937 téléchargements, soit plus du double de l'objectif initial. Le don de 20 937 \$ de TELUS a aidé KidSport à éliminer les obstacles financiers de certaines familles afin de permettre à un nombre accru d'enfants de pratiquer des sports organisés.



Campagne TELUS TV pour la fierté gaie à Vancouver

En 2010, TELUS a lancé un programme d'incitation communautaire TELUS TV pour encourager la diversité et l'intégration et soutenir la Vancouver Pride Society et toute la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, alosexuelle ou en questionnement.

TELUS a versé 100 \$ à la Vancouver Pride Society pour chaque nouveau client de TELUS TV dans la vallée du Bas-Fraser au cours de la semaine de la Fierté de Vancouver (du 30 juillet au 6 août). Notre contribution s'est élevée à 50 000 \$.

Campagne TELUS TV pour le Edmonton International Fringe Festival

La 29e édition du Edmonton International Fringe Festival a attiré une foule record en août 2010. Au cours du festival, TELUS a versé 25 \$ pour chaque nouvel abonné à TELUS TV à Edmonton, ce qui a engendré un don de 18 600 \$ à Fringe Theatre Adventures à Edmonton.

TELUS a remis un total de 50 000 \$ en dons et en commandites pour soutenir le festival de 2010 et a notamment fourni des téléphones mobiles au personnel et aux bénévoles.

Campagnes d'intervention en cas d'urgence

TELUS finance des projets visant à résoudre des problèmes existants ou émergents au sein de nos collectivités et à répondre aux crises qui pourraient survenir dans le monde entier.

- En janvier 2010, lorsque Haïti a été dévasté par un séisme, TELUS a consenti plus de 450 000 \$ en argent et en dons en nature, en offrant notamment 1 500 téléphones mobiles aux organismes chargés des secours. Dans le cadre de ces efforts, TELUS a proposé à ses clients une fonctionnalité leur permettant d'envoyer des dons par message texte à la Croix-Rouge, à l'Armée du Salut, à Care Canada, à Unicef Canada, à Plan Canada, à Vision mondiale ou à la Clinton-Giustra Sustainable Growth Initiative. TELUS s'est aussi associée à Vision mondiale dans le cadre de son téléthon télédiffusé à l'échelle nationale afin d'amasser des fonds pour Haïti, en fournissant les installations de ses centres d'appels de Montréal et de Toronto ainsi que les services de 200 bénévoles.
- En février 2010, un violent séisme de magnitude 8,8 a secoué le Chili, près de la capitale de Santiago, blessant ou déplaçant environ 1,5 million d'habitants. TELUS a mis sur pied une campagne de dons par message texte qui a permis de contribuer à la protection des enfants et à la purification de l'eau afin d'aider les personnes touchées par le désastre.
- Plus de 20 millions de personnes ont été touchées par les inondations dévastatrices au Pakistan qui ont commencé en juillet 2010. TELUS a contribué aux efforts de secours en permettant à ses abonnés des services mobiles d'envoyer un don par messagerie textuelle à la Société canadienne de la Croix-Rouge. Les membres de l'équipe TELUS ont amassé plus de 18 000 \$ en organisant diverses activités de financement. TELUS a versé une contribution équivalente aux fonds qu'ils ont recueillis.
- En septembre 2010, l'ouragan Igor s'est abattu sur Terre-Neuve, détruisant des maisons et des infrastructures publiques. Le Comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique a versé 25 000 \$ pour appuyer les opérations de secours et TELUS a effectué un don équivalent à l'Armée du Salut. TELUS a également mis sur pied une campagne de dons par message texte

qui a permis d'amasser 1 800 \$ pour l'Armée du Salut. Des membres de l'équipe ont organisé une collecte de fonds interne et ont amassé 1 450 \$ de plus, compte tenu de la contribution équivalente de TELUS.

Lisez sur nos efforts visant à aider le Japon à se redresser après le séisme et le tsunami dévastateurs survenus en mars 2011 (about.telus.com/community/fr/intervention/).

Pompes à insuline

Les personnes atteintes de diabète de type 1 doivent constamment équilibrer leur taux d'insuline et de glycémie, à défaut de quoi elles s'exposent à un risque supérieur de développer de graves complications, dont l'insuffisance rénale, la cécité, l'atteinte nerveuse, l'amputation, les maladies du cœur et l'accident vasculaire cérébral. Les jeunes diabétiques de type 1 qui utilisent une pompe à insuline n'ont pas à subir de nombreuses injections quotidiennes et ont la possibilité d'obtenir rapidement et facilement la dose d'insuline dont leur corps a besoin. Cependant, le coût unitaire d'une pompe à insuline s'élève approximativement à 7 000 \$ et ce montant n'est généralement pas couvert par les régimes de soins médicaux provinciaux ou privés. Bon nombre de familles ne peuvent donc se permettre une telle dépense.

Du 14 novembre au 24 décembre, TELUS a mené une campagne sur les médias sociaux en vue de recueillir des fonds visant à aider les enfants atteints de diabète. TELUS a versé 1 \$ pour l'achat de nouvelles pompes à insuline chaque fois qu'un visiteur jouait à un jeu d'équilibre en ligne. L'entreprise a ajouté 1 \$ si le visiteur transférait le lien vers le site web à ses amis et à sa famille. La campagne a permis d'amasser un total de 60 000 \$.

TELUS a porté ce montant à un total de 200 000 \$ consacré à l'achat de pompes à insuline ou d'appareils technologiques semblables dans les provinces où les pompes à insuline sont couvertes par le régime de soins de santé provincial.

Pour distribuer ces appareils aux enfants dans le besoin, nous avons établi un partenariat avec six centres de diabète pédiatrique à l'échelle du pays, soit le BC Children's Hospital à Vancouver, l'Alberta Children's Hospital à Calgary, le Stollery Children's Hospital à Edmonton, le Sick Kids Hospital à Toronto, le Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine à Montréal et le IWK Health Centre à Halifax.

En 2011, nous avons pour objectif de continuer à utiliser le pouvoir des médias sociaux afin de sensibiliser la population au diabète de type 1 et de soutenir les enfants atteints de cette maladie.

Retournez et recyclez

En 2010, les clients nous ont aidés à empêcher 156 150 appareils mobiles de se retrouver dans les sites d'enfouissement en participant à notre programme de recyclage des appareils mobiles. Dans le cadre de ce programme, nous avons également financé le reboisement grâce à notre partenariat avec Arbres Canada. En février 2011, Arbres Canada a nommé TELUS le centurion des commanditaires pour sa contribution de plus de 1 million de dollars au programme depuis 1992. Vous trouverez de plus amples renseignements à la section Environnement du présent rapport.

Appareils mobiles retournés et recyclés en 2010

Méthodes d'élimination	Nombre d'appareils
Appareils désuets vendus à des tiers	13 976
Appareils remis à neuf vendus à des tiers	7 000
Appareils remis à neuf vendus à des clients de TELUS	63 703
Appareils recyclés	71 471
Total	156 150



Membres de l'équipe

Le courage d'innover : Miser sur nos forces pour favoriser la croissance de l'entreprise

Mobiliser notre équipe

La mobilisation à TELUS consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et à toucher leur âme 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.

Grâce au dévouement, aux compétences et à l'esprit de corps de son équipe, TELUS a été en mesure de surmonter les défis commerciaux en 2009 et en 2010 et de se positionner avantageusement en 2011. Étant donné son travail acharné et son courage d'innover, TELUS a offert de nouveaux services comme Télé OPTIK^{MC}, un service IP résidentiel évolué qui comprend une connexion Internet rapide et des services télévisuels dotés de fonctions comme l'ENP Multitélé et l'enregistrement à distance. TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont également perpétué notre tradition 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 7,2 millions de dollars à plus de 2 800 organismes de bienfaisance enregistrés et effectué plus de 557 000 heures de bénévolat en 2010.

Parmi les nombreux efforts que nous déployons afin d'être un employeur de choix, nous investissons dans le perfectionnement de notre équipe et tâchons de créer un milieu de travail qui tient compte des commentaires des membres de l'équipe et qui reflète notre marque « le futur est simple^{MD} ». Ces efforts ont eu une incidence sur les résultats de L'heure juste, notre sondage sur la mobilisation des membres de l'équipe que nous menons depuis 2001. La mobilisation a connu une hausse de 3 % par rapport à 2009 pour s'établir à 57 % en 2010. Bien que ce résultat encourageant laisse entendre que notre approche en matière de soutien des membres de l'équipe connaît un essor considérable, nous reconnaissons que nous pourrions faire mieux.

Pour l'année 2011, la ratification de la nouvelle convention collective établie avec le Syndicat des travailleurs en télécommunications le 9 juin 2011 tient compte des besoins des membres de notre équipe, de nos clients et de nos actionnaires. À l'avenir, nous prévoyons continuer 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 travailler à l'amélioration de notre milieu de travail en offrant des programmes comme Styles de travail. Au cours de cette année, TELUS prévoit amener la mobilisation à un niveau supérieur et appuyer les membres de son équipe par les moyens suivants :

- continuer à motiver les membres de l'équipe à relever les défis commerciaux et à mettre l'accent sur notre programme Les clients d'abord afin d'améliorer le service à la clientèle et les processus de travail de l'équipe de première ligne;
- mettre à profit de précieuses 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 et à notre programme de promotion de l'activité physique;

- 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 trois groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe (Connexions pour les femmes, Spectrum pour les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenre, allosexuelle ou en questionnement, et Aigles pour les membres de l'équipe d'origine autochtone);
- 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.

Contexte et paramètres démographiques

Travailler ensemble

Nous croyons que nous pouvons améliorer la productivité dans nos lieux de travail et renforcer nos relations avec notre clientèle et nos collectivités en tirant parti de l'esprit novateur de notre équipe. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- Nous demandons des suggestions d'éléments à améliorer et évaluons l'incidence des anciens programmes au moyen de notre sondage annuel L'heure juste et du sondage sur les pratiques en matière de ressources humaines à l'intention de la haute direction.
- Nous organisons des forums sur le leadership et la mobilisation à l'intention des membres de l'équipe.
- Nous collaborons 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.

- Nous incitons les représentants syndicaux à participer aux questions comme l'équité en matière d'emploi ainsi que la santé et la sécurité.
- Nous offrons des programmes d'amélioration des processus d'affaires pour tirer parti des connaissances et de la passion de notre équipe.
- Nous fournissons des outils sur les médias sociaux comme les wikis, les blogues et le partage de vidéos afin de permettre aux membres de l'équipe d'apprendre, d'échanger leurs idées, de partager leurs meilleures pratiques et d'exprimer leurs commentaires au quotidien.

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, 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.

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 cette optique, 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, qui 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. Depuis ce temps, nous avons élargi la portée de nos objectifs en matière de diversité afin de générer des avantages pour tous les intervenants, ce qui comprend les membres de l'équipe, les clients et les voisins de TELUS.

Il y a deux ans, nous avons lancé le conseil de la diversité et de l'intégration, un groupe formé de bénévoles qui soutient entre autres trois groupes de ressources : Spectrum, qui représente les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenre, allosexuelle ou en questionnement, Connexion pour les femmes et Aigles pour les membres de l'équipe d'origine autochtone. En 2010, le conseil a préparé son premier 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.

Le dynamisme des membres de l'équipe

Réussir grâce au travail d'équipe inspiré

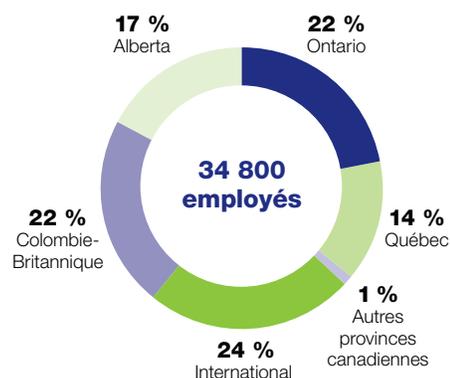
Le dynamisme de notre équipe a une incidence directe sur le succès de notre entreprise. Nous adhérons à nos valeurs au quotidien lors de nos interactions avec nos collègues, nos clients et les membres de nos collectivités, tout en respectant la promesse de notre marque « le futur est simple ». En 2010, notre équipe a maintenu sa détermination sans faille à servir les clients et les collectivités pendant une période difficile et a fait preuve de compassion à l'égard des autres en participant aux programmes de dons de charité et de bénévolat de l'entreprise.

Notre entreprise a connu une évolution spectaculaire au cours des 10 dernières années. Grâce aux compétences, à la créativité et au travail acharné des membres de son équipe, TELUS a acquis une position de chef de file dans de nombreux secteurs d'activité clés. Grâce aux membres de l'équipe TELUS, l'envergure de notre réseau du service mobile est passée du statut régional au statut national, de la technologie analogique à la technologie CDMA

pour ensuite devenir l'un des premiers réseaux HSPA+ (4G) au monde. Notre entreprise maintient également un rôle de premier plan en ce qui a trait au déploiement de réseaux filaires à large bande, ce qui nous permet d'offrir à nos clients des solutions novatrices comme Télé OPTIK^{MC} de TELUS. En tant que filiale mondiale de TELUS, 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.

Données concernant le lieu de travail selon la région

Notre personnel



Forte de ses 34 800 membres, l'équipe TELUS dessert nos clients à partir de nos établissements au Canada et à l'étranger.

- 1 La catégorie « Autres provinces canadiennes » comprend le Manitoba, la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador.
- 2 La catégorie « International » comprend l'Australie, la Corée du Sud, les Philippines, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Données concernant le lieu de travail

selon le type d'emploi^{1,2}

Type de membre de l'équipe	AB	BC	ON	QC	Autres prov. can. ³	International ⁴	Total
Permanent ⁵	5 711	7 324	7 403	4 818	413	8 407	34 076
Temporaire	106	277	156	188	9	—	736
	5 817	7 601	7 559	5 006	422	8 407	34 812

- 1 En date du 31 décembre 2010.
- 2 Nombre d'employés actifs mesuré uniquement par le dénombrement des effectifs
- 3 La catégorie « Autres provinces canadiennes – Permanent » comprend le Manitoba (94), la Saskatchewan (87), le Nouveau-Brunswick (82), la Nouvelle-Écosse (117) et Terre-Neuve-et-Labrador (33). La catégorie « Autres provinces canadiennes – Temporaire » comprend le Manitoba (3), la Saskatchewan (2), le Nouveau-Brunswick (1), la Nouvelle-Écosse (2) et Terre-Neuve-et-Labrador (1).
- 4 La catégorie « International » comprend l'Australie, la Corée du Sud, les Philippines, le Royaume-Uni et les États-Unis.
- 5 Le terme « Permanent » désigne les employés permanents à temps plein et à temps partiel.

Renforcement de la présence de l'équipe de direction

Axée sur la croissance et le développement, l'année 2010 a été marquée par le lancement de la Philosophie de leadership TELUS, un outil clé favorisant le rayonnement de la culture de leadership à TELUS.

La Philosophie de leadership TELUS vise à unifier les membres de l'équipe et à encourager 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. Cette culture qui nous encourage tous à prendre les devants représente 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.

Nous fournissons les outils et les compétences nécessaires afin de renforcer notre équipe en offrant des possibilités de perfectionnement et du soutien aux gestionnaires actuels, nouveaux ou potentiels, pour qu'ils puissent mobiliser, habiliter et diriger efficacement leurs équipes. Dans le cadre du lancement de la Philosophie de leadership TELUS, nous avons ajouté des programmes novateurs à la série de cours Le leadership à TELUS afin de soutenir les gestionnaires à l'échelle de l'entreprise.

Au fil de l'évolution de la Philosophie de leadership TELUS en 2011, nous continuerons de chercher des façons novatrices d'accroître le perfectionnement en leadership avec efficacité, tout en gérant les coûts.

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

Diriger votre équipe : les fondements

En 2010, la formation intitulée Principes fondamentaux de gestion a été modifiée et rebaptisée 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. En outre, ce programme met l'accent sur la responsabilisation des cadres dans le but de créer et de développer des relations productives avec les membres de l'équipe. Le nouveau programme comprend des séances virtuelles animées par un instructeur et des occasions d'autoapprentissage.

En 2010, 120 membres de l'équipe ont terminé la formation Principes fondamentaux de gestion. Depuis le lancement de cette dernière en 2006, 889 membres de l'équipe ont réussi diverses versions du programme.

Le leadership à TELUS – Compétences essentielles

Ces programmes modulaires bilingues d'apprentissage et de perfectionnement à l'intention des membres de l'équipe sont axés sur les compétences liées à l'encadrement et à la mobilisation :

- Rudiments du leadership et de l'encadrement
- Encadrement en fonction des attentes en matière de rendement
- Évaluation du rendement et perfectionnement
- Gestion des problèmes et résolution de conflits
- Productivité personnelle et prise de décision

De 2006 à 2010, environ 1 000 chefs d'équipe ont réussi le programme.

Le leadership à TELUS : Perfectionnement des compétences de présentation et de communication

L'atelier Présentation Plus, qui vise à améliorer les compétences en matière de présentation des membres de l'équipe, traite des principes fondamentaux de la création de présentations efficaces. L'importance continue accordée au perfectionnement des habiletés de communication fait partie intégrante de la Philosophie de leadership TELUS en 2011.

En AVANT

Ce programme créé en 2006 est l'une des initiatives de perfectionnement professionnel qui reconnaît l'importance du perfectionnement et qui investit dans la formation de nos meilleurs candidats aux postes de cadres à tous les niveaux de l'entreprise. Il favorise le perfectionnement des cadres de talent, actuels et futurs, qui manifestent le désir d'accéder à des fonctions supérieures et qui présentent

les aptitudes nécessaires pour y parvenir dans un avenir rapproché. Ce programme de 12 mois vise à développer les principales compétences en leadership.

Participation au programme En AVANT en 2010 selon le niveau et la province

Niveau	C-Britannique	Alberta	Ontario	Québec	Total
Leaders en devenir					
Femmes	28	18	27	19	92
Hommes	60	52	63	34	209
Total des leaders en devenir	88	70	90	53	301
Directeurs					
Femmes	32	24	42	12	110
Hommes	53	41	44	23	161
Total des directeurs	85	65	86	35	271
	173	135	176	88	572

Forum de la haute direction

Tous les vice-présidents, premiers vice-présidents et cadres supérieurs sont invités à participer 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 2010, nous nous sommes concentrés sur l'expérience client et avons élargi le programme de façon à obtenir la participation de plus de 200 de nos directeurs généraux les plus performants qui, sinon, se seraient inscrits à l'École de commerce pour les directeurs généraux. La fusion de ces deux séances de perfectionnement à l'intention des membres de la direction a occasionné des discussions approfondies sur notre entreprise et renforcé les liens importants entre les membres des échelons supérieurs de la direction.

En 2010, 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.

En 2011, nous lancerons le Forum des directeurs généraux, soit une version du Forum de la haute direction s'adressant à tous les directeurs généraux à l'échelle de l'entreprise, qui se situent un échelon hiérarchique au-dessous des vice-présidents à TELUS.

Université TELUS International

TELUS International aux Philippines a fait équipe avec les principaux établissements d'enseignement du pays, comme la De la Salle University et la University of Asia and the Pacific, pour permettre aux membres de l'équipe d'obtenir à peu de frais des diplômes universitaires dans divers domaines, tout en travaillant à temps plein. Lisez l'article complet.

Relations de travail

Le rôle de nos 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	Cadres et professionnels	Total	Syndiqués (en %)
Services filaires de TELUS	8 971	8 249	17 220	52 %
Services mobiles de TELUS	3 425	5 766	9 191	37 %
TELUS International	0	8 401	8 401	0 %
Total ¹	12 396	22 416	34 812	36 %

¹ En date du 31 décembre 2010.

Négociation collective

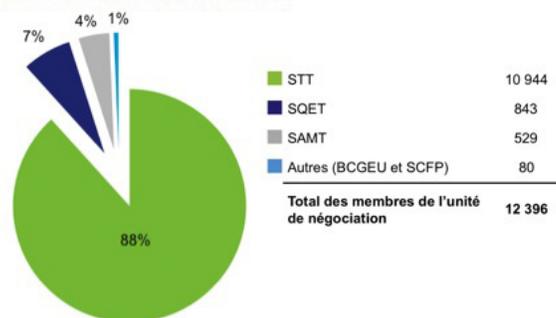
TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT) ont terminé leur processus de négociation collective en concluant une entente de principe le 11 avril 2011, qui a par la suite été ratifiée par 80 % des membres du syndicat. La nouvelle convention collective, qui s'applique aux membres de l'équipe des secteurs mobile et filaire à l'échelle du Canada, est entrée en vigueur le 9 juin 2011 et prendra fin le 31 décembre 2015. Voici les faits saillants de la nouvelle convention : 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 avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), qui s'applique à environ 500 professionnels et superviseurs au Québec, est en vigueur jusqu'au 31 décembre 2011.

En août 2010, une nouvelle convention collective a été établie avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), qui s'applique à environ 840 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes du secteur filaire de TELUS au Québec. La nouvelle convention est en vigueur jusqu'au 31 décembre 2014. Voici les faits saillants de cette nouvelle convention : 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, TELUS Solutions de sourcing inc. a renégocié ses deux conventions collectives. La nouvelle convention avec le BCGEU, qui s'applique à environ 60 membres de l'équipe, se termine le 30 avril 2013 et la nouvelle convention avec le SCFP, qui s'applique à environ 20 membres de l'équipe, se termine le 31 décembre 2012.

Nombre de membres de l'équipe par syndicat



Forum d'intérêts communs

Figurant maintenant dans les conventions collectives que TELUS a établies avec le STT et le SQET, les Forums d'intérêts communs sont conçus pour favoriser le dialogue entre l'entreprise et le syndicat. Les deux parties discutent d'enjeux comme les changements qui interviennent dans le secteur des télécommunications, des stratégies de l'entreprise, de la croissance de l'entreprise et des besoins en personnel. En plus de maintenir un dialogue continu, les membres de la haute direction de TELUS et le STT ont tenu une rencontre officielle en 2010 conformément à l'entente visant le Forum d'intérêts communs.

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.

Griefs

En 2010, les syndicats qui représentent les membres de l'équipe ont déposé 600^A griefs et demandes d'arbitrage, un nombre légèrement supérieur à celui de 2009 et équivalant à celui de 2008. Les mesures disciplinaires, la rémunération et la répartition des jours de congé demeurent les problèmes les plus courants.

Griefs et demandes d'arbitrage

Groupe	2010	2009	2008
Services filaires de TELUS	403	381	455
Services mobiles de TELUS	197	173	147
Total	600^A	554	602

Principaux programmes et politiques

Notre engagement envers l'éthique et l'intégrité

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 2010 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 % des contractuels qui ont accès à nos systèmes d'information avaient suivi ce cours en date du 22 février 2011.

En 2011, 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.

Éthique

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 les dirigeants et les 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 de TELUS (1-888-265-4112 ou telus.ethicspoint.com) permet aux membres de l'équipe et aux intervenants externes de poser, de façon anonyme, des questions confidentielles ou de formuler des plaintes à propos de problèmes de comptabilité, de contrôles internes ou de questions d'éthique.

En 2010, le bureau d'éthique a reçu 388 appels, traduisant une sensibilisation accrue des gens aux questions d'éthique. Sur ce total, il a été établi que 84 appels (22 %) n'avaient aucun rapport avec la Politique d'éthique et ont donc été dirigés vers des services

plus appropriés, comme le Service à la clientèle ou les Ressources humaines. Parmi les 304 autres appels, 75 provenaient de membres de l'équipe qui demandaient conseil sur des questions d'éthique et les autres étaient des plaintes de la part d'intervenants internes et externes. Chaque plainte a été examinée et réglée de façon satisfaisante. Le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS a examiné un rapport sommaire de ces appels.

Appels reçus par le bureau d'éthique

Type	2010 ^A	2009	2008
Aucun rapport avec l'éthique	84	110	108
Demande de conseils	75	97	104
Plaintes	229	170	144
Total des appels	388	377	356

Manquements à l'éthique et aux mesures disciplinaires

Le bureau d'éthique en est venu à la conclusion qu'il y avait eu 96 manquements à la politique d'éthique en 2010, contre 94 en 2009. Les fautes les plus fréquentes en 2010 étaient des manquements aux politiques de l'entreprise et à la confidentialité ainsi que l'utilisation abusive de renseignements et d'actifs de l'entreprise. Aucun de ces manquements ne mentionnait 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.

Étant donné le nombre élevé de manquements commis par les membres de l'équipe nouvellement embauchés ou ayant peu d'expérience, 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 a diminué légèrement, surtout au dernier trimestre de 2010, pour s'établir à 81 % des manquements, comparativement à 83 % en 2009. Pour la deuxième année consécutive, nous avons lancé en septembre un cours abrégé en ligne portant sur les comportements attendus de la part des membres de l'équipe qui échangent directement avec la clientèle.

Mesures disciplinaires visant les manquements à l'éthique

Mesures correctives	2010	2009	2008
Lettre au dossier	9	15	9
Suspension	33	32	39
Licenciement	66	90	39
Démission du membre de l'équipe	5	16	6
Nombre total de membres de l'équipe ayant subi une mesure corrective	113	153	93

Sondage sur le climat éthique

En 2010, le bureau d'éthique a mené un sondage à l'échelle de l'entreprise pour évaluer notre climat éthique. Selon les résultats, notre programme réussit à favoriser l'éthique et le respect en milieu de travail pour tous les membres de l'équipe. Nous prévoyons mener ce sondage dans un intervalle de quelques années pour évaluer nos pratiques éthiques et déceler des points à améliorer.

Respect en milieu de travail

Assurer un environnement de travail positif

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. À TELUS, 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. 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.

En 2010, 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. À la suite de cette analyse, on a jugé inutile d'apporter des changements à la politique.

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

	2010 	2009 ¹	2008
Nouvelles plaintes	10	12	11
Dossiers fermés	13	7	10
En cours à la fin de l'année	9	12 	7

¹ Données de 2009 retraitées en raison d'un dossier clos supplémentaire.

D'une année à l'autre, le nombre de plaintes à la CCDP est demeuré plutôt stable et l'invalidité a continué de prévaloir à titre de sujet principal des plaintes. 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.

Résultats des plaintes

	2010	2009	2008
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS	5	3	5
Résolues	6	1	1
Rejetées	2	3	4

TELUS International

TELUS International respecte les lois locales portant sur les droits de la personne dans tous les endroits où nous exerçons nos activités à l'échelle internationale. Notre politique consiste à dépasser les exigences des lois locales en matière de protection des droits des membres de notre équipe. La politique de respect en milieu de travail de TELUS et la formation à cet égard ont été mises en œuvre, y compris un processus de signalement et de résolution des problèmes en milieu de travail.

Diversité et intégration

Tirer avantage de la diversité

TELUS croit 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 nous efforçons de créer une culture d'acceptation et d'intégration permettant aux membres de notre équipe et à nos clients d'exprimer leurs points de vue, leur personnalité et leur individualité, et ce, en toute confiance.

En 2010, nous avons :

- amélioré de 2 % notre résultat en matière de diversité et d'intégration (87 %) dans notre sondage sur la mobilisation en dépassant notre objectif de 86 %;
- créé un groupe de ressources pour les membres de l'équipe d'origine autochtone appelé Aigles, dont le mandat est de permettre à la main-d'œuvre autochtone de favoriser l'innovation sur le marché et de mieux soutenir les collectivités dans lesquelles nous vivons;
- lancé une série d'ateliers visant à favoriser notre engagement en matière de diversité;
- amélioré la structure de notre conseil sur la diversité de façon à intégrer des membres du comité mixte d'équité en matière d'emploi, du bureau responsable du respect en milieu de travail et de nos trois groupes de ressources (Connexions pour les femmes, Spectrum pour les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenre, allosexuelle ou en questionnement, et Aigles pour les membres de l'équipe d'origine autochtone);
- créé un rapport annuel sur la diversité que nous utiliserons comme point de départ pour améliorer notre stratégie visant à nous conférer le titre de chef de file mondial en la matière;
- lancé Caya, un magasin de détail pour tous, mais conçu pour répondre aux besoins de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, allosexuelle ou en questionnement.

En 2011, notre objectif consiste à continuer de créer un environnement de travail dans lequel tous les membres de l'équipe se sentent valorisés et perçoivent que leurs différences sont respectées. Nous avons fixé notre objectif en matière de diversité et d'intégration à 88 %, soit 1 %

de plus que notre résultat de 2010. En outre, nous avons d'autres objectifs, notamment :

- améliorer l'éducation et la sensibilisation en utilisant des méthodes d'apprentissage formelles et informelles qui démontrent clairement la valeur de la diversité intellectuelle;
- établir des partenariats stratégiques continus avec le Conseil canadien pour la diversité administrative, Fierté au travail Canada et d'autres organismes axés sur la diversité;
- réaliser des investissements communautaires soutenus et des programmes de marketing par affinité afin d'améliorer notre lien avec nos divers clients et nos différentes collectivités;
- continuer de favoriser la création de nouveaux groupes de ressources (p. ex., pour les nouveaux citoyens Canadiens).
- adopter des comportements de leadership précis qui stimuleront la responsabilité personnelle à l'égard de la diversité et de l'intégration.

TELUS International

TELUS International favorise la diversité et adopte une culture d'égalité des chances au sein de l'entreprise qui met l'accent sur des pratiques d'embauche et d'avancement professionnel qui soutiennent les femmes, les minorités ethniques et les personnes handicapées.

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 souhaitons que notre main-d'œuvre 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 avons entrepris des initiatives comme les groupes de ressources pour les membres de l'équipe, les activités de sensibilisation au recrutement, le conseil de la diversité et de l'intégration ainsi que les programmes de santé pour les membres de l'équipe. 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.

Grâce à ces efforts, les taux de représentation des membres de l'équipe d'origine autochtone et appartenant à une minorité visible ont augmenté légèrement par rapport à l'année précédente et les taux de représentation des personnes handicapées sont demeurés stables d'une année à l'autre. Malgré la légère baisse du pourcentage global de femmes travaillant à TELUS dans pratiquement toutes les catégories, le nombre de femmes occupant des postes non traditionnels (p. ex., gestionnaires des équipes d'installation et de réparation) demeure stable.

En 2011, nous continuerons d'encourager les femmes à la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière à TELUS à l'aide de Connexions, le réseau des femmes de TELUS. Nous prévoyons tabler sur les programmes offerts en 2010 et continuer à accroître l'importance accordée à la diversité.

Profil de la main-d'œuvre¹

Pourcentage	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 2009 ^{4,5}	Représentation réelle à TELUS en 2008 ^{4,5}	Représentation réelle à TELUS en 2007 ^{4,5}
Femmes	42,2	39,7	37,5	38,3	38,8
Membres des minorités visibles	21,5	17,5	16,2	14,8	13,3
Autochtones	1,7	1,4	1,6	1,5	1,7
Personnes handicapées	4,7	2,0	3,1	3,1	2,8

- 1 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la fédérale *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les chiffres de TELUS pour 2010 ne seront pas disponibles avant juin 2011.
- 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 Données les plus récentes disponibles. La représentation réelle dans la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications fait référence au pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les minorités visibles, les Autochtones, les handicapés 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.
- 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.

Répartition des employés de TELUS International selon le sexe

Pourcentage de la main-d'œuvre	2008	2009	2010
Femmes	46,69 %	46,97 %	47,31 %
Hommes	53,31 %	53,03 %	52,69 %

Connexions : Le réseau des femmes de TELUS

Afin d'encourager les femmes à la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière, TELUS a lancé Connexions, le réseau des femmes de TELUS, en 2005. Le programme Connexions offre aux femmes qui travaillent à TELUS des occasions de développement personnel, de perfectionnement professionnel et de réseautage.

En 2010, nous avons tenu 80 événements locaux de réseautage, dont 25 activités de communication. Nous avons dépassé notre objectif qui consistait à organiser 75 événements locaux de réseautage, dont 20 activités de communication. Comme prévu, nous avons également lancé un programme de mentorat comptant 135 participantes au pays. De plus, nous avons lancé un nouvel atelier sur le leadership et réalisé notre objectif consistant à attirer au moins 500 participantes. De 2009 à 2010, le nombre de membres au réseau Connexions est passé de 3 000 à 2 900, ce qui signifie que nous n'avons pas atteint notre objectif de rétention des membres.

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. Connexions commandite la série de déjeuners du RFE, le palmarès des 100 femmes les plus influentes au Canada et le programme de mentorat RFEÉchanges. En 2010, nous avons accueilli 400 membres de Connexions à 34 déjeuners de réseautage du RFE à l'échelle du pays. Depuis 2007, 61 membres de l'équipe ont pris part au programme de mentorat RFEÉchanges. L'année dernière, nous avons atteint nos objectifs de participation à cet égard.

En 2011, nous avons l'intention de faire ce qui suit :

- Faire passer le nombre de membres à Connexion à 3 000
- Faire la promotion du programme de mentorat RFEÉchanges auprès des membres de Connexions et faire passer le nombre de participantes de 61 à 75

- Offrir un atelier sur le leadership à 500 participantes
- Lancer un programme national de reconnaissance pour les femmes travaillant à TELUS
- Organiser 85 événements locaux de réseautage
- Organiser 25 activités de communication
- Accueillir 400 membres de Connexions à 34 déjeuners de réseautage du RFE



« Participer aux activités de Connexions est un excellent moyen de rencontrer des femmes qui partagent une vision similaire, d'établir des liens solides et de se faire des amies à l'échelle de TELUS. Le réseau fournit également une

occasion d'améliorer ses compétences de meneuse et d'influencer positivement le perfectionnement des autres. »

— Melissa Ross, directrice, Ventes de secteur et Développement des réseaux de distribution, Solutions consommateurs



« Je trouve que c'est un réseau formidable qui permet aux professionnelles intelligentes de se regrouper et d'apprendre les unes des autres. Les femmes peuvent faire profiter l'équipe de tellement de connaissances,

de conseils judicieux et de points de vue différents. Je pense qu'il est nécessaire de nous rassembler pour nous soutenir les unes les autres et redonner à la collectivité. Je dois admettre aussi que j'aime beaucoup participer aux déjeuners et aux événements de réseautage. »

— Erin Walker, directrice générale, Programmes stratégiques, Ressources humaines

Gestion de la sécurité

Accorder la priorité à la sécurité

À TELUS, 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.

Chaque trimestre, nous signalons nos résultats en matière de rendement de la sécurité au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS (comité responsable de la gouvernance d'entreprise de TELUS, depuis mai 2011). Aucune mort liée au travail n'est survenue au cours des cinq dernières années. Comme l'indique le tableau ci-dessous, TELUS a enregistré 199 accidents avec perte de temps en 2010, ce qui représente une fréquence de 0,93  accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées. Il s'agit d'un résultat supérieur de 13 % à celui de 2009, soit 0,82 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées.

En 2010, plus de la moitié des accidents avec perte de temps étaient des foulures et des entorses. La prévention des foulures et des entorses 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 portable, 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 fait passer de cinq à deux ans la fréquence de la formation sur la manipulation du matériel.

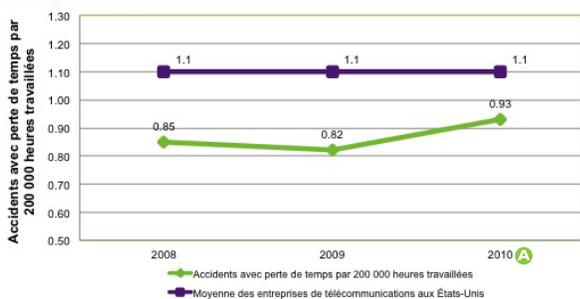
En 2010, la fréquence des accidents avec perte de temps était inférieure de 15 % à la dernière moyenne de l'industrie américaine des télécommunications (2008) établie à 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures-

personne travaillées. Elle était également inférieure d'au moins 56 % à la dernière moyenne nationale canadienne de 2,12 accidents avec perte de temps par 100 travailleurs (concernant la moyenne nationale canadienne, un travailleur est considéré comme 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.

Conformément à notre valeur du courage d'innover, nous cherchons constamment de nouvelles façons d'améliorer notre système de gestion de la sécurité. En 2009, nous avons mis en œuvre une politique de sécurité pour les contractuels qui normalise les pratiques et les processus des activités sur le terrain et qui nous aide à prévenir les accidents et les blessures lorsque ces contractuels travaillent pour TELUS. Cette politique énonce les normes et les outils concernant l'éducation en matière de santé et de sécurité, et la sélection et le contrôle des contractuels et des sous-traitants. En 2011, nous visons à réduire le nombre d'accidents et de blessures de façon à présenter un ratio d'accidents avec perte de temps de 0,82.

En ce qui a trait à nos activités à l'échelle internationale, en 2010, le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS a reçu des analyses trimestrielles sur des enjeux de santé, de sécurité et de mieux-être. Ces mises à jour comprennent le nombre d'accidents et de blessures reliés au travail qui sont survenus et le nombre d'heures perdues en raison d'accidents, de blessures et de maladies. En 2011, ces mises à jour seront transmises au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées (d'une année à l'autre)



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.

Absentéisme

En 2010, 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 7,6 ^A jours par équivalent temps plein, par rapport à 7,2 jours en 2009. Nos taux de 2009 et de 2010 se comparent favorablement à la moyenne de 2009 en matière d'absentéisme pour les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés, établie à 10,1 jours par équivalent temps plein selon Statistique Canada.

En 2010, nous avons remédié à l'absentéisme par les moyens suivants :

- Nous avons établi des mesures claires et précises pour évaluer la santé et le mieux-être des membres de l'équipe.
- Nous avons évalué l'efficacité du processus de gestion des invalidités de courte durée.
- Nous avons maintenu notre formation sur la gestion des présences pour les directeurs de première ligne.
- Nous avons harmonisé nos processus liés à l'absentéisme à l'échelle nationale.
- Nous avons poursuivi l'expansion de notre gamme de services de mieux-être pour favoriser la santé des membres de l'équipe.
- Nous avons ajouté un volet sur la politique d'absentéisme de l'entreprise au cours Intégrité 2010 de TELUS que tous les membres de l'équipe doivent suivre chaque année.

En 2011, nous prévoyons mettre en œuvre un plan de communication exhaustif qui comprend des rapports trimestriels normalisés à l'intention de la haute direction afin de mieux faire connaître les coûts liés à l'absentéisme ainsi que nos pratiques et nos processus à cet égard.

Autres programmes favorisant le mieux-être et le perfectionnement

Un engagement envers la mobilisation des membres de l'équipe

Mobilisation

À TELUS, 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. Nous nous sommes engagés à présenter les niveaux de mobilisation qui permettraient à TELUS de se placer dans la zone de mobilisation élevée, selon la définition d'Aon Hewitt. Ce sondage interne appelé L'heure juste se fonde sur un travail de mobilisation effectué auprès de plus de 1 500 entreprises partout dans le monde. En outre, Aon Hewitt commandite l'étude sur les meilleurs employeurs au Canada qui évalue la mobilisation des employés et des dirigeants.

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 évalués 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.

En 2010, le taux de participation des membres de l'équipe TELUS au sondage L'heure juste était de 76 %, un pourcentage comparable à celui de 2009 et de 2008. Les taux de participation élevés à des sondages volontaires sur la mobilisation sont peu communs et laissent entendre que de nombreux membres de l'équipe TELUS souhaitent exprimer leur opinion sur le sujet.

Les résultats du sondage L'heure juste de 2010 montraient une hausse de 3 % de la note générale accordée à la mobilisation de l'équipe, ce qui représente une amélioration

considérable si l'on tient compte de l'augmentation habituelle de 2 % constatée dans l'industrie.

Résultats et objectifs en matière de mobilisation

2011	2010		2009		2008	
Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif
60 %	57 % 	56 %	54 %	62 %	58 %	58 %

Nous avons connu une hausse même si notre organisation a dû relever certains défis cette année, comme une forte concurrence, la lente reprise économique et la nécessité constante de limiter les coûts. La plupart des entreprises ont enregistré une baisse de la mobilisation en 2010 par rapport à 2009. TELUS a su contrecarrer cette tendance en affichant une hausse de la mobilisation, ce qui constitue un résultat extrêmement important.

Chaque année, nous concentrons la majeure partie de nos efforts sur les principaux facteurs de mobilisation dans notre milieu de travail. Encore une fois cette année, le sondage L'heure juste indique que ces principaux facteurs sont les perspectives de carrière, les processus de travail, la gestion du développement, la réputation de l'entreprise et la reconnaissance. Voici les éléments à améliorer en 2011 :

- Favoriser le rayonnement de la culture Les clients d'abord à l'échelle de l'entreprise.
- Optimiser les processus équitables et la méthodologie Own.it dans le but d'encourager les membres de l'équipe à participer davantage à l'amélioration des processus de travail.
- Utiliser notre programme Styles de travail pour permettre à un plus grand nombre de membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces.

En 2011, notre objectif est d'atteindre un taux de mobilisation de 60 %.

TELUS International

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. Les résultats du sondage L'heure juste de 2010 ont indiqué une note de 74 % en matière d'engagement, soit une augmentation par rapport au résultat de 71 % en 2009. Le taux de réponse au sondage

de 2010 était de 58 %, c'est-à-dire inférieur au taux de l'année précédente qui se situait à 66 %.

Toutes les autres entités de TELUS International, sauf la coentreprise en Corée du Sud, ont obtenu des notes inférieures aux résultats globaux de TELUS au sondage L'heure juste en 2010.

Culture de rendement

Améliorer l'expérience de travail à TELUS

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 afin de trouver et de sélectionner efficacement des candidats qualifiés. Nous nous assurons que nos banques de candidats sont riches et diversifiées grâce à l'utilisation de ressources variées comme Talent Oyster, un site d'offres d'emploi axé sur la diversité des candidats.

Le nombre de membres de l'équipe TELUS qui détiennent actuellement un permis de travail pour travailleurs étrangers représente moins de 0,5 % du nombre total de membres de l'équipe au Canada.

Gestion du développement

En plus de l'encadrement et du perfectionnement continus, les membres de l'équipe reçoivent une évaluation annuelle du rendement et participent à une discussion de mi-année sur le rendement. 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 de 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.

Salaires et avantages sociaux

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. Afin de nous assurer 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 rattachées. 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 qui ont un rendement élevé et un fort potentiel. 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 professionnels à TELUS, peu importe leur sexe, leur âge ou leur origine ethnique. 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 75^e percentile de la rémunération totale au fil du temps.

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 % des gains afin d'aider les membres de l'équipe à épargner en vue de leur retraite. TELUS cotise également de 35 à 40 % des gains, jusqu'à un maximum de 6 % du revenu admissible, lorsque les membres de l'équipe achètent des actions ordinaires de l'entreprise par l'entremise du Régime d'actionariat des employés.

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 au salaire minimum provincial dans une proportion de 20 %.

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.

L'approche adoptée pour l'année 2010 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 communiquant cette méthode de calcul au début de l'année et en faisant un suivi tout au long de l'année, nous assurons une plus grande transparence de la formule et maintenons l'élément central de la différenciation des membres de l'équipe.

En 2011, un budget modeste sera maintenu pour les augmentations de salaire et les incitatifs à long terme accordés aux principaux membres de l'équipe cadres qui occupent un poste inférieur au niveau de vice-président. De plus, un budget plus élevé sera établi pour des incitatifs à long terme destinés aux membres de l'équipe occupant un poste de directeur à rendement élevé, de directeur général ou un poste supérieur.

De plus, en 2011, nous avons amélioré l'harmonisation de la rémunération dans l'intérêt des actionnaires en encourageant les directeurs principaux non membres de la haute direction (premiers vice-présidents, vice-présidents et directeurs généraux) à s'engager à atteindre certains objectifs en matière d'actionariat. En contrepartie, les directeurs principaux qui décident de participer au modèle d'actionariat amélioré seront admissibles à des octrois annuels d'unités d'actions spéciales à moyen terme appelées unités d'actions pour rendement élevé de la direction. La taille de ces octrois d'unités d'actions pour rendement élevé de la direction est fondée sur les montants annuels établis par le chef de la direction pour chaque échelon hiérarchique.

Total des salaires et des avantages sociaux¹

Dollars (en millions)	2010	2009	2008
Total du salaire et des avantages sociaux	2 233 \$	2 303 \$	2 326 \$

¹ Énoncé en vertu des principes comptables généralement reconnus au Canada, à des fins de comparaison.

Avantages sociaux

Nous offrons des régimes d'avantages sociaux complets et très 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.

Nos régimes d'avantages sociaux 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 de l'entreprise à leur compte Soins de santé.

Taux de roulement volontaire

En 2010, le taux de roulement volontaire moyen de tous les membres de l'équipe était de 7,6 % ^A comparativement à 6,5 % l'année précédente. Nos résultats de 2010 se situent au-dessous de notre objectif de 8 %. Cette augmentation par rapport à l'année précédente est partiellement attribuable à l'amélioration de la conjoncture économique en 2010. En 2011, notre objectif est de 7,6 %, ce qui représente le taux de roulement volontaire global moyen du Conference Board du Canada en 2010, plus un facteur de rajustement associé à la faible croissance économique prévue 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 et les Légendes de TELUS
- Gestion du développement à l'aide d'évaluations semestrielles et de l'établissement d'objectifs
- Apprentissage à l'aide d'une panoplie de programmes
- Pratiques novatrices 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 expérimentés

TELUS International

La majorité des postes au sein de TELUS International se trouvent dans des centres de contact. Aux Philippines, les postes dans les centres de contact représentent des emplois professionnels convoités, qui attirent souvent 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. Les membres de l'équipe embauchés par TELUS doivent avoir au moins 18 ans.

Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 35 % supérieur aux salaires minimums 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.

En ce qui concerne le recrutement dans le but de pourvoir aux postes supérieurs, la politique de TELUS International aux Philippines est d'embaucher des candidats à l'interne qui travaillent déjà au sein de l'équipe locale ou des candidats externes provenant du marché local où nous exerçons nos activités. En général, TELUS International fait appel à la main-d'œuvre locale pour pourvoir à ses postes de niveau supérieur. Des 10 postes les plus élevés aux Philippines, sept sont occupés par des candidats à l'interne qui y ont été promus. Nous favorisons le perfectionnement de carrière au moyen de programmes de mentorat et d'affichage de postes à l'interne.

Apprentissage continu

Renforcer les compétences de nos dirigeants

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.

Tout au long de l'année 2010, 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. Par exemple, le nombre de visites et d'interactions touchant les occasions de formation de l'entreprise sur les médias sociaux a été sept fois supérieur à celui de l'année précédente. En 2011, nous évaluerons le rendement de nos investissements en formation. Selon les résultats actuels, nous avons déjà fixé un point de référence de 68 %.

Voici quelques-unes des occasions d'apprentissage que nous avons offertes en 2010 :

« Une conversation mobilisatrice sur les affaires et la carrière avec... » – Il s'agit d'une série de webdiffusions où les dirigeants et les experts de TELUS partagent leur propre expérience en matière de perfectionnement professionnel. En moyenne, plus de 200 membres de l'équipe (comptabilisés selon la participation aux webdiffusions) visionnent chaque webdiffusion en direct.

Réflexions inspirées – Il s'agit de webinaires de 60 minutes conçus pour aider les membres de l'équipe à prendre en charge leur propre carrière à TELUS. Parmi les sujets abordés figurent la planification de la carrière, la création de liens de confiance, le renforcement de la crédibilité, la direction et l'encadrement, le mentorat et le véritable leadership.

Exploitez vos forces – Il s'agit de séminaires permettant aux membres de l'équipe de discuter avec des dirigeants à propos du perfectionnement professionnel et du leadership.

- SkillSoft et Books 24x7 – Il s'agit d'occasions d'apprentissage en ligne qui permettent à tous les membres de l'équipe d'accéder aux cours et aux livres en tout temps. En 2010, les membres de l'équipe ont ouvert 51 302 sessions sur Books 24x7 et ont lu, selon les estimations, un total de 293 709 pages.

- 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 2010, les pages du portail ont été consultées 196 786 fois.

En 2010, nous avons créé un nouvel espace d'apprentissage et de collaboration qui constitue maintenant l'un des cinq 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 visant l'apprentissage à TELUS, ce qui simplifie le processus d'apprentissage et de collaboration au sein de l'entreprise.

Investissement en formation¹

Dollars (en millions)	Budget de 2011 ²	2010 ² ▲	2009 ²	2008 ²
Montant investi ¹	19,6	17,0	22,3	29,9

¹ Ne comprend pas TELUS International.

² Les montants investis dans la formation ont été rajustés en raison de modifications apportées à la méthodologie pour favoriser l'harmonisation avec notre nouveau système budgétaire et l'inclusion des comptes d'investissement en formation anciennement exclus.

La diminution des investissements en formation ne témoigne pas d'un engagement inférieur à l'égard de l'apprentissage. Cette tendance reflète plutôt la restructuration de notre main-d'œuvre, les conséquences de la récession sur notre entreprise et les efforts visant à accroître la rentabilité de la formation.

En 2010, nous avons conclu des ententes avec des partenaires de formation externes de premier plan qui ont fourni les meilleurs services de formation qui soient à l'équipe TELUS en offrant un rapport qualité-prix exceptionnel. Par conséquent, nous avons offert une formation de qualité aux membres de l'équipe tout en réalisant les économies prévues au chapitre des investissements en formation.

Cours structurés suivis¹

Nombre estimé (en milliers)	2010	2009	2008
Cours en ligne	216	137	279
Cours donnés par un instructeur	30	52	83
Total	246	189	362

¹ Ne comprend pas TELUS International.

En 2011, nous continuerons à viser le développement efficace et novateur tout en limitant les coûts afin d'atteindre notre objectif fixé à 19,6 millions de dollars.

Reconnaissance externe

- En 2010, Dan Pontefract, directeur général, Apprentissage et perfectionnement, a reçu deux prix pour son innovation en matière d'apprentissage :
- Prix Vanguard (chef de l'apprentissage) – Ce prix est remis aux cadres dans le secteur de la formation ayant lancé de nouvelles fonctionnalités d'apprentissage en entreprise ou ayant remanié complètement les initiatives de perfectionnement des effectifs au cours de la dernière année.
- Prix Corporate University Leader of the Year dans le cadre des Corporate University Best-in-Class Awards (CUBIC) – Les prix CUBIC 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 des quatre valeurs TELUS qui façonnent le code de conduite que tous les membres de l'équipe doivent adopter au quotidien.

En 2010, nous avons donné des séances en direct sur le web, auxquelles sont maintenant intégrées une collection de webinaires, des plateformes interactives de collaboration et d'autres activités d'apprentissage social

et informel, ce qui a permis aux nouveaux membres de l'équipe au Canada d'accéder au programme à partir d'un ordinateur à l'emplacement où ils travaillent. Nous avons tenu 17 séances dans le cadre de ce programme de trois jours auquel 493 membres de l'équipe ont participé.

En 2010, nous avons lancé une initiative visant à normaliser le programme d'orientation au Canada en 2011. Nous avons également ajouté des fonctions novatrices comme l'utilisation d'un environnement virtuel mondial pour appuyer le processus d'entrée en service et d'orientation. De plus, nous avons mis les programmes Bienvenue à TELUS adaptés selon la région à la disposition des nouveaux membres de l'équipe travaillant à l'étranger.

Styles de travail

S'adapter à un monde nouveau

Présenté en 2007 et lancé partout au pays en 2009, le programme Styles de travail appuie, à l'échelle de l'entreprise, les membres admissibles qui travaillent au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces, que ce soit à la maison, au bureau ou ailleurs. Le programme vise à :

- aider les directeurs et les membres de l'équipe à adopter une culture de souplesse du milieu de travail qui améliore la mobilisation et la productivité des membres de l'équipe;
- 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.



Notre façon de travailler se transforme

En 2007, 39 % des membres de l'équipe TELUS optaient pour le travail mobile ou à domicile au lieu d'œuvrer dans un environnement de bureau traditionnel. En septembre 2009, 52 % des répondants à un sondage interne ont déclaré travailler ainsi au moins de temps à autre. Le programme Styles de travail offre des avantages aux membres de l'équipe, à l'entreprise et à la collectivité en général. Par exemple, pendant les Jeux olympiques de

2010 à Vancouver, les membres de l'équipe travaillant dans cette ville ont pu contribuer à la diminution de la circulation en n'utilisant pas leur voiture, tout en assurant la continuité des affaires et en profitant des avantages personnels du travail à domicile.

Innovation au sein du programme Styles de travail

En 2010, nous avons enrichi 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. De plus, le programme Styles de travail a constitué un élément clé de notre stratégie immobilière touchant la Place TELUS de Toronto et la Place TELUS de Québec. Vous pouvez lire un article sur la grande ouverture de la Place TELUS de Toronto. Conçue de façon à soutenir la manière dont les membres de l'équipe souhaitent travailler, celle-ci a établi une nouvelle norme d'excellence en la matière.

Actuellement, nous offrons ces différents styles de travail aux membres de l'équipe en leur fournissant un accès à distance à leur ordinateur de bureau et en appliquant un programme complémentaire de télétravail destiné aux représentants du Service à la clientèle.

Le nombre de participants au programme Styles de travail à TELUS augmente continuellement. Toutefois, il nous est impossible de déclarer des renseignements sur les avantages environnementaux du programme, car les statistiques publiées précédemment ne sont pas disponibles pour l'année 2010.

En 2011, nous continuerons de soutenir l'adoption du programme Styles de travail parallèlement à la consolidation de notre parc immobilier dans la vallée du Bas-Fraser en Colombie-Britannique, à Edmonton et à Calgary. En 2014, nous nous attendons à ce qu'aussi peu que 30 % des membres de l'équipe soient des travailleurs résidents (personnes travaillant dans les bureaux traditionnels de TELUS) et que les autres soient des travailleurs mobiles ou des télétravailleurs. Nous élaborerons également un processus d'évaluation connexe.

Reconnaissance

Souligner la contribution de notre équipe

Nous croyons qu'une plus grande mobilisation des membres de l'équipe peut avoir une incidence positive sur l'accroissement de la productivité, la satisfaction de la clientèle, la croissance de nos revenus, le taux de rétention, l'assiduité et la satisfaction globale des membres de l'équipe. 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. En 2002, nous avons créé le Grand Rallye pour soutenir les efforts des membres de l'équipe et favoriser la reconnaissance à l'échelle de l'organisation. Le Grand Rallye a été remplacé par le programme Bravo en août 2008.

Nos efforts de reconnaissance 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 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, qui a fait l'objet d'améliorations en 2010, 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. De plus, grâce au programme Bravo, nous manifestons 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. Les rapports indiquent que 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 trois programmes officiels de prix à TELUS :

- Le prix « Passion de la croissance » est 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 2010, TELUS a lancé son programme de pièces commémoratives, une initiative de reconnaissance complémentaire harmonisée avec les autres programmes de reconnaissance du président et chef de la direction. Les pièces de TELUS constituent un signe de reconnaissance personnelle du président et chef de la direction à l'égard de certaines réalisations marquantes.
- Lancés en 2010, les prix Légendes de TELUS constituent la plus haute marque de reconnaissance au sein de l'entreprise. Tous les membres de l'équipe comptant 20 années de service ou plus peuvent recevoir ce prix, qu'ils travaillent encore à TELUS ou non. Nous avons le programme Bravo pour souligner les réalisations importantes de l'équipe à l'échelle de TELUS et le programme Jalons de carrière pour célébrer les anniversaires de service au sein de l'entreprise. Les prix Légendes rehaussent d'un cran la reconnaissance en rendant hommage aux membres de l'équipe qui respectent en tout point nos valeurs collectives et qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'héritage de TELUS.



Amélioration des programmes de reconnaissance

Parmi les résultats du sondage L'heure juste de 2010, nous avons constaté une amélioration de 2 % de la perception de nos efforts de reconnaissance chez les membres de l'équipe par rapport à 2009, malgré le contexte économique très difficile. Nous croyons que les membres de l'équipe constatent et aiment l'importance que nous accordons à la reconnaissance à TELUS. En 2009, nous avons mis en place un cadre présentant les principes essentiels en matière de reconnaissance afin de nous donner une vue d'ensemble de la reconnaissance. Ce cadre a permis d'améliorer les pratiques de reconnaissance et a contribué à l'évolution du Forum sur la mobilisation TELUS.

Créé en 2008, le Forum sur la mobilisation TELUS continue d'offrir une approche disciplinée afin de nous assurer que les hauts dirigeants participent activement à la définition de notre stratégie en matière de reconnaissance. Ce forum a inspiré la création d'un nouvel atelier sur la reconnaissance à l'intention de tous les dirigeants.

Malgré le contexte économique difficile, nous avons comme priorité de promouvoir une culture de reconnaissance à TELUS qui reflète nos valeurs et, pour y arriver, nous avons investi un montant supérieur à notre budget prévu de 7,65 millions de dollars. En 2010, nous avons dépensé 7,89 millions de dollars ^(A) pour la reconnaissance des membres de notre équipe. Cette dépense représente 0,35 % des dépenses de l'entreprise pour les salaires et les avantages sociaux en 2010.

Total des dépenses pour la reconnaissance des membres de l'équipe

Millions de dollars	Objectif pour 2011	Résultats réels de 2010 ^(A)	Résultats réels de 2009	Résultats réels de 2008
Dépenses pour la reconnaissance	\$8.80	\$7.89	\$8.59	\$8.80

En 2011, le budget total dont nous disposons pour la reconnaissance est de 8,8 millions de dollars pour couvrir les frais du programme Bravo en points et en récompenses, en prix accordés pour souligner les jalons de carrière et les programmes de reconnaissance individuelle et d'équipe.

Mieux-être

Notre engagement envers le mieux-être



Healthy Living

balance, strength, resilience

Une vie saine

équilibre, force, résilience

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.

TELUS s'est engagée à offrir 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 du mieux-être informe continuellement les membres de l'équipe des moyens possibles pour gérer leur santé et leur mieux-être de façon proactive. Pour le moment, nous mesurons séparément chacun de nos programmes de mieux-être.

En 2010, nous avons élargi la portée de nos activités en créant des événements et des programmes de sensibilisation par des moyens technologiques. Nous avons organisé des ateliers sur demande et des webinaires à l'échelle nationale. Les ateliers étaient accessibles en tout temps dans une bibliothèque en ligne. Les thèmes abordés correspondent à tous les aspects d'une gestion proactive de la santé et du mieux-être.

Nous avons également maintenu ce qui suit :

- des programmes nationaux de dépistage de problèmes de pression artérielle, de cholestérol, de glycémie 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 et la préparation à une pandémie;
- des cliniques de naturopathie pour le renforcement du système immunitaire offrant une approche complémentaire au mieux-être pendant la saison des rhumes et des gripes;
- des aliments sains dans tous nos distributeurs automatiques, tous nos services de traiteurs et toutes nos cafétérias;
- des services de soutien complet à l'intention des membres de la direction, y compris des services-conseils visant à aider les gestionnaires 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 leurs familles;
- des tarifs d'entreprise auprès de plus de 70 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;
- l'Évaluation de santé personnelle, un volet du programme consacré à la santé mentale que nous avons lancé en 2009.

Votre santé en chiffres

En 2010, environ 5 % des membres de l'équipe TELUS ont participé au programme de dépistage 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.

Promotion de l'activité physique

Nous cherchons constamment de nouveaux moyens d'appuyer et de favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. En 2010, nous avons continué d'accroître notre gamme de programmes diversifiés en établissant plusieurs autres partenariats pour le conditionnement physique et en organisant le Défi vie active au printemps. Cette même année, 20 % des membres de l'équipe ont utilisé nos installations de mieux-être en milieu de travail, soit un résultat inférieur à notre objectif de 25 %. Nous croyons que ce résultat inférieur est attribuable à la hausse du télétravail et au nombre élevé de membres de l'équipe qui ont dû se déplacer vers de nouveaux établissements où le nombre de membres a augmenté rapidement. Malgré tout, nous avons encouragé 6 % des membres de l'équipe qui n'avaient participé à aucun programme de conditionnement physique à s'inscrire au Défi vie active. Le Défi vie active se poursuivra en 2011.

Sensibilisation à la santé mentale

En 2010, nous avons continué d'aider les membres de l'équipe à gérer efficacement les facteurs de stress en milieu de travail en offrant des programmes et des services de formation et de sensibilisation. Nous avons mis en œuvre un projet pilote visant à évaluer notre stratégie de bout en bout pour soutenir et faire connaître la santé mentale auprès des membres de l'équipe et des directeurs. Ce projet est conçu pour fournir des processus et des moyens d'intervention clairs et concis afin de gérer les problèmes de santé mentale de façon proactive, tout en favorisant la sensibilisation et en dissipant les préjugés à cet égard. Nous recueillons actuellement des données précieuses qui nous permettront d'élaborer une stratégie améliorée et mieux ciblée à l'échelle de l'entreprise.

Tout au long de l'année 2011, nous prévoyons accroître 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.

Espace santé TELUS^{MD}

Le projet pilote interne Espace santé TELUS a été lancé au cours du quatrième trimestre de 2010. Ce projet pilote

d'un an s'articule autour d'Espace santé TELUS, une plateforme en ligne conçue par Microsoft et intégrée à HealthVault. Espace santé TELUS permet aux membres de l'équipe de recueillir, de stocker et de transmettre leurs renseignements médicaux personnels ainsi que de participer activement à la gestion de leur propre santé et mieux-être. Ce projet pilote permettra également à TELUS de recueillir les renseignements nécessaires pour assurer l'efficacité et la convivialité de la plateforme avant de la lancer sur le marché canadien. Nous pourrions ainsi adapter nos nouveaux services en les soumettant activement à des tests en situation réelle, ce qui devrait permettre à des millions de Canadiens de gérer leur santé personnelle à l'aide de solutions technologiques.

TELUS International

Parmi l'ensemble d'avantages sociaux des membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines, 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 membres de l'équipe 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.

Les médias sociaux et les membres de l'équipe

TELUS et les médias sociaux

Dans l'ensemble de l'organisation, les membres de l'équipe utilisent de plus en plus 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 2008, nous avons élaboré des lignes directrices relatives à l'utilisation des médias sociaux à TELUS.

En 2010, nous avons mis en œuvre plusieurs ressources sur les médias sociaux. Quelques points saillants sont énumérés ci-dessous :

La parole est à vous est un programme de huit semaines que nous avons mené au cours du deuxième semestre de 2010 afin de promouvoir la collaboration entre les membres de l'équipe, puisqu'ils jouent un rôle important pour nous permettre de tenir la promesse de notre marque envers nos clients et nos actionnaires. Le wiki La parole est à vous traitait d'un sujet hebdomadaire, comportait une question de sondage et une plateforme de conversation entre les membres de l'équipe et donnait accès à divers experts.



Apprentissage sur les médias sociaux – Les médias sociaux ont transformé l'apprentissage et le perfectionnement à TELUS. Parmi les outils sur les médias sociaux figurent des vidéos, des blogues, des microblogues et des wikis.



Les **Laboratoires Habitat** constituent une communauté en ligne axée sur le développement de technologies novatrices. Les participants obtiennent un aperçu des projets en cours d'élaboration par les autres membres de l'équipe TELUS, qui peuvent ainsi tester leur prototype. Il s'agit également d'un lieu où les développeurs ont l'occasion de présenter leurs technologies pouvant être utilisées par l'entreprise.

Équipes vertes

Les Équipes vertes ouvrent la voie

Nous continuons de favoriser une culture de responsabilité sociale dans l'entreprise grâce aux Équipes vertes de TELUS. Il s'agit d'un réseau national composé de membres de l'équipe soucieux de l'environnement qui donnent de leur temps pour faire la promotion de la durabilité au travail et à la maison. On compte 15 Équipes vertes comportant

plus de 140 membres au pays. Notre équipe la plus récente se charge d'effectuer un virage écologique dans les magasins corporatifs TELUS et les kiosques Koodo.

En 2010, les Équipes vertes ont organisé 65 événements, dont des ateliers (sur des sujets comme la conservation de l'énergie et le jardinage biologique), des projections de films et des présentations. Elles ont également appuyé certaines initiatives de l'entreprise, notamment notre campagne de recyclage d'appareils mobiles, la semaine Bike to Work (Opération vélo-boulot) et le Défi Transport. Certains membres des Équipes vertes ont assisté à des conférences et participé à des événements communautaires. Voici les autres activités des Équipes vertes :

- Les équipes du Québec ont vendu des tasses à café réutilisables et ont versé tous leurs profits au Centre d'étude et de coopération internationale pour appuyer son travail en Haïti.
- Les équipes de la région de Toronto ont fait la promotion du compostage dans le cadre de leur campagne « Eat Green Use Green ». Elles ont placé un bol de pommes vertes dans chaque cuisine des bureaux de la région et invité les membres de l'équipe à les manger sans oublier de déposer les cœurs dans les bacs de compostage fournis. Elles ont également mené des vérifications des déchets afin d'encourager les membres de l'équipe à faire attention aux choses qu'ils jettent.
- L'équipe de Barrie a participé à l'Eco-Fest 2010 à Barrie, en Ontario, en faisant la promotion de la facturation électronique et en fournissant des renseignements sur le recyclage des appareils mobiles.
- L'équipe d'Ottawa a acheté deux appareils de surveillance de la consommation d'électricité, qui mesurent le nombre instantané et cumulatif de watts d'électricité consommée par une simple fiche électrique. Les membres de l'équipe empruntent ces appareils de surveillance pour les aider à prendre des décisions éclairées et intelligentes en matière d'énergie.
- Les équipes de Burnaby ont organisé plusieurs expositions de produits alimentaires et de marchandises durables à l'intention des membres de l'équipe. Elles ont collaboré avec des fournisseurs

locaux et mené pendant quatre mois un programme de recyclage du verre, du métal et des contenants de plastique.

- L'Équipe verte nationale a invité les membres de l'équipe à lui soumettre des vidéos dans le cadre de son concours ayant pour thème « Prendre des décisions écologiques qui respectent notre philosophie Le futur est simple^{MD} ».

Bourses d'études

Notre engagement envers l'éducation

Le coût des études postsecondaires continue d'augmenter et de nombreux jeunes canadiens ont besoin d'assistance financière pour accéder à ce niveau de scolarité. À titre d'employeur faisant 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). Les critères d'évaluation sont fondés principalement sur le rendement scolaire et les activités parascolaires, le bénévolat ou l'engagement communautaire. La qualité des lettres de recommandation est également prise en compte.

En 2010, nous avons traité 97 demandes de bourses et choisi 14 récipiendaires. Au total, TELUS a remis 34 000 \$ en bourses d'études.

En 2011, nous avons l'intention de continuer d'offrir le programme sans y apporter de modifications.

Environnement

Le courage d'innover : Rehausser constamment l'efficacité tout en favorisant une culture de protection de l'environnement

Assurer un avenir plus durable grâce à des
initiatives écologiques

En 2010, l'équipe TELUS est demeurée déterminée à être une entreprise citoyenne de premier plan et à réduire l'incidence environnementale de nos activités nationales et internationales, respectant ainsi nos valeurs. 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.

Notre détermination constante à être un chef de file en matière d'environnement et à respecter la promesse de notre marque « le futur est simple^{MD} » nous a permis d'accomplir de nombreuses réalisations importantes. Voici un aperçu des réalisations de l'équipe TELUS :

- Nous avons annoncé notre stratégie sur les changements climatiques, selon laquelle TELUS s'engage à réduire de 25 % ses émissions de gaz à effet de serre et de 10 % sa consommation d'énergie totale au cours des 10 prochaines années.

- Nous avons continué d'harmoniser notre système de gestion environnementale avec la norme ISO 14001:2004.
- Nous avons réduit notre consommation de papier de 117 millions de feuilles en 2001 à 40 millions de feuilles en 2010.
- Nous avons élargi notre réseau d'Équipes vertes composées de personnes dévouées qui donnent de leur temps pour promouvoir la durabilité en milieu de travail.
- Nous avons transformé notre empreinte immobilière en adhérant aux principes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) dans tous les nouveaux bâtiments construits. La Place TELUS d'Ottawa est maintenant certifiée LEED Or. La Place TELUS de Toronto et la Place TELUS de Québec visent à obtenir respectivement la certification LEED Or et Argent, tandis qu'un des deux immeubles du Jardin TELUS à Vancouver, un lotissement qui accueillera notre siège social et dont la construction a été annoncée récemment, sera le premier bâtiment au Canada qui respectera la nouvelle norme LEED Platine de 2009.
- Nous avons conçu le programme Styles de travail, qui permet aux membres de l'équipe de travailler à distance, généralement à domicile, ce qui diminue leur propre impact environnemental et améliore leur équilibre travail-vie personnelle.
- Nous avons encouragé l'utilisation de la téléprésence et des technologies de téléconférence afin de réduire les coûts et l'impact environnemental des déplacements.
- Nous avons continué d'améliorer notre programme de recyclage d'appareils mobiles, qui a permis de recycler près de 250 000 téléphones mobiles depuis 2007.
- Nous avons appuyé les efforts de conservation au sein de nos collectivités en participant à la Journée du bénévolat^{MC} de TELUS et en apportant des contributions à de nombreux groupes environnementaux à l'aide de nombreux programmes de soutien.

À compter de 2011, nous nous concentrerons sur l'élaboration d'importantes initiatives de développement durable pour consolider nos efforts en matière de responsabilité sociale de l'entreprise. Nous prévoyons renforcer notre stratégie sur les changements climatiques pour nous aider à atteindre nos objectifs de réduction des émissions, améliorer l'évaluation des risques et la durabilité de notre chaîne d'approvisionnement et continuer d'harmoniser notre système de gestion environnementale avec la norme ISO 14001:2004. Nous cherchons également de nouvelles façons de présenter nos produits novateurs qui aideront nos clients à atteindre leurs objectifs en matière de développement durable. Parmi ceux-ci figurent nos solutions de téléconférence et de vidéoconférence qui aident nos clients et nos partenaires d'affaires à réduire leurs déplacements, des projets visant l'amélioration du rendement énergétique de notre réseau et la virtualisation des serveurs, l'accroissement de notre programme de recyclage des appareils mobiles en fin de vie et des options de facturation électronique pour nos clients.

Système de gestion environnementale

Gérer nos initiatives écologiques

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. En 2010, nous avons également fixé comme objectif précis d'harmoniser les activités des Ressources humaines (RH) avec la norme ISO 14001:2004. Nous avons réussi à atteindre cet objectif.

Nous avons choisi de concentrer nos efforts d'amélioration du SGE dans l'unité d'affaires des RH, car elle comporte le ratio le plus élevé de risque environnemental par membre de l'équipe, en grande partie parce que les RH englobent nos activités immobilières. Nous en sommes arrivés à cette conclusion après avoir évalué le risque environnemental de chaque unité d'affaires et en normalisant les résultats par rapport au nombre de membres de l'équipe qui travaillent au sein de chaque unité d'affaires. Notre SGE couvre les propriétés dont TELUS est propriétaire et locataire.

En 2010, nous avons également fixé l'objectif d'intégrer les mesures de TELUS International au programme du SGE dans son ensemble. En vue de réaliser cet objectif, nous avons procédé à la première étape qui consistait à réaliser des évaluations des risques environnementaux de haut niveau dans nos immeubles à l'étranger. En 2011, nous prévoyons poursuivre les efforts déployés dans le cadre de ce programme.

D'ici la fin de l'année 2011, notre objectif consiste à poursuivre l'exécution du plan de mise en œuvre et l'harmonisation des programmes de gestion du carburant et de stockage des poteaux électriques avec la norme ISO 4001:2004.

Formation en environnement

Former pour un avenir plus écologique

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 efficacement les risques environnementaux potentiels associés à leurs activités quotidiennes.

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 sujets comme les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que le transport de marchandises dangereuses. En 2010, les cours de formation ayant un thème environnemental ont été réussis 3 435 fois par les membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de l'année 2009 (1 709 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie de un à trois ans, selon le contenu.

En 2011, nous prévoyons continuer d'offrir toute la formation environnementale nécessaire.

Énergie et carbone

Stratégies liées aux changements climatiques

En 2010, TELUS a annoncé ses objectifs de réduction de l'énergie et des émissions liées aux changements climatiques. Nous avons entamé un processus d'analyse rigoureuse et de consultation de divers groupes d'intervenants qui durera deux ans. Nos efforts témoignent de l'importance que nous accordons à l'amélioration de la durabilité de l'environnement et au renforcement de la position de TELUS à titre d'entreprise citoyenne de premier plan. À partir de maintenant, nous prévoyons intégrer tous les objectifs sur les changements climatiques à l'approche en trois volets que nous appliquons à nos décisions d'affaires, ce qui nous aidera à exécuter efficacement notre stratégie.

Au fil des ans, TELUS a accordé une importance croissante à la mise en œuvre d'une stratégie concernant les changements climatiques. Nous avons la responsabilité et l'occasion de participer à la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre et de celles de nos partenaires. De plus, nous devons comprendre les changements climatiques et les minimiser d'un point de vue stratégique. Si nous n'adoptons pas de stratégie adéquate et n'avons pas de plan d'action pour répondre aux urgences telles que les désastres naturels causés par les changements climatiques, notre entreprise pourrait courir des risques. La nouvelle stratégie de TELUS en matière de changements climatiques comporte trois aspects principaux : l'atténuation, l'adaptation et l'innovation. Des objectifs distincts se rattachent à chaque aspect.

Atténuation

- Réduction absolue de 25 % des émissions de gaz à effet de serre mesurées en 2009 d'ici 2020.
- Réduction absolue de 10 % de l'énergie consommée en 2009 dans l'ensemble de nos secteurs d'ici 2020.
- Nouveaux objectifs d'écocoefficacité liés à la quantité de mégabits et aux mesures des connexions clients.

Adaptation

- Amélioration de la planification de la continuité des affaires pour tenir compte des changements climatiques indésirables tels que les inondations et les incendies de forêt.
- Modification de notre programme d'assurance contre le risque de façon à couvrir les risques nouveaux et émergents liés aux changements climatiques.

Innovation

- Mise en marché de solutions et de technologies qui aideront TELUS, ses clients et ses partenaires à atteindre leurs objectifs en matière de changements climatiques.

Nous avons déjà commencé à mettre en œuvre certaines activités stratégiques clés pour diminuer l'empreinte de nos émissions et de notre consommation d'énergie. Nous avons embauché un directeur général de l'énergie qui supervise nos mesures de réduction de l'énergie consommée et avons commencé la mise hors service de l'ancien équipement. De plus, nous avons entamé la modernisation de certains immeubles en installant de l'équipement réseau et des serveurs plus écoénergétiques, consolidé notre parc immobilier et sensibilisé les membres de l'équipe à l'environnement. Nous surveillerons et déclarerons nos progrès au fil de l'évolution de notre stratégie visant à atteindre nos objectifs.

Empreinte énergétique de TELUS

Nous continuons de classer notre consommation d'énergie (kWh) dans trois grandes catégories (selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development) :

- volet 1 ou sources d'énergie directe (comme les carburants, ce qui comprend 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).

Au cœur de notre empreinte énergétique se trouve notre consommation d'électricité dans nos immeubles administratifs, nos centres de données et l'infrastructure de notre réseau. En 2010, nous avons continué d'apporter des améliorations et accordé une attention particulière aux éléments suivants :

- notre empreinte immobilière et la mise en œuvre du programme Styles de travail;
- la transformation du réseau et la mise à niveau de l'équipement;
- les projets d'efficacité dans les centres de données qui améliorent le rendement des systèmes de chauffage et de climatisation;
- la conception des immeubles conformément à la norme LEED pour notre nouveau parc immobilier;
- la formation des membres de l'équipe à l'interne;
- la réduction des déplacements.

Nos résultats en 2010

En 2010, notre consommation totale d'énergie a augmenté de 4 % par rapport à 2009. Notre consommation d'énergie indirecte a connu une hausse de 11 %, tandis que notre consommation d'énergie directe a diminué de 8 %. Tout au long de l'année 2010, nous nous sommes efforcés d'améliorer notre rendement énergétique, ce qui comprend l'amélioration de la gestion du parc de véhicules, la modification de notre parc immobilier, la construction de bâtiments certifiés LEED et d'importants changements apportés à l'infrastructure du réseau et des technologies. En 2010, nous avons également lancé Télé OPTIK^{MC} de TELUS, augmenté de 3 % le nombre total de connexions clients et connu une croissance des affaires et de son réseau.

Comme nous commençons à déployer des efforts en vue d'atteindre nos objectifs concernant les changements climatiques, nous nous attendons à ce que notre consommation d'énergie totale diminue au cours des années à venir. Depuis 2008, nous cherchons à réduire les déplacements des membres de l'équipe en encourageant l'utilisation des technologies de téléconférence et de vidéoconférence comme TelePresence Cisco. Cette mesure a permis la réduction constante de notre consommation d'énergie associée aux déplacements en avion. En 2010, notre consommation totale d'énergie liée aux déplacements a diminué de 12 % par rapport à 2009.

Non seulement l'équipe TELUS vend-elle le service TelePresence Cisco à nos clients, mais nous utilisons également ce système pour réduire nos frais de déplacement et favoriser la collaboration et l'apprentissage des membres de l'équipe. En 2010, nous avons aussi commencé à organiser des réunions d'investisseurs et des conférences téléphoniques entre les analystes à l'aide de TelePresence Cisco.

Pour la deuxième année consécutive, nous avons intégré nos activités aux Philippines à nos pratiques de divulgation de notre consommation d'énergie en 2010. Bien que les résultats de nos bureaux des Philippines ne fassent pas partie des valeurs de vérification cette année, notre objectif est de mettre les systèmes en place afin qu'ils fassent l'objet d'une vérification en 2011.

Consommation d'énergie de TELUS¹

kWh (en milliers)	2010	Variation en pourcentage	2009	2008
Volet 1 : Énergie directe ²	330 190 A	-8	358 854	340 331
Volet 2 : Énergie indirecte ³	738 983 A	11	665 609	619 886
Achat d'énergie verte	12 500 A	0	12 500	12 500
Total	1 081 673	4	1 036 963	972 717
Conversion des déplacements en avion	27 095	-12	30 800	41 459
TELUS International ⁴	16 517	4	15 900	X
Total de TELUS, y compris les déplacements en avion et TELUS International	1 125 285	4	1 083 663	X

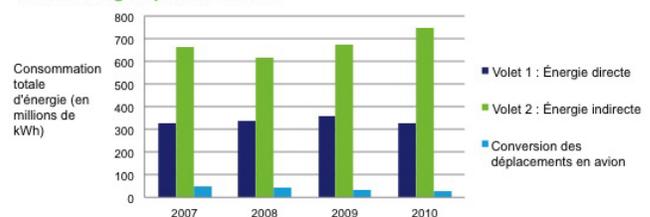
1 Tous les résultats sont exprimés en kilowatts-heures et comprennent uniquement les activités de TELUS au Canada.

2 Comprend tous les types de carburant d'énergie directe : gaz naturel, essence, diesel, propane et mazout.

3 Comprend l'énergie indirecte : électricité.

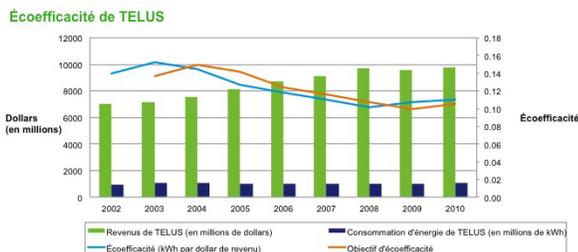
4 Volet 2 : Consommation d'électricité. Données exclues du nombre total de kWh.

Profil énergétique de TELUS



Depuis 2001, TELUS se fixe des objectifs en matière d'efficacité (kWh par dollar de revenu). En 2010, notre objectif consistait à réaliser une amélioration de 2 % par rapport à notre revenu total. Nous n'avons pas atteint cet objectif en 2010, puisque notre efficacité était de 0,11 kWh par dollar de revenu, ce qui représente une hausse de 2,5 % par rapport à 2009. Cette année, nous avons ajouté un nouveau ratio d'efficacité que nous commencerons à surveiller et à comparer d'une année à l'autre en plus de notre résultat d'efficacité fondé sur les revenus. Nous déclarerons notre consommation d'énergie (en kWh) par rapport au nombre total de connexions clients.

En 2010, notre écoefficacité fondée sur les connexions clients est de 84 kWh par connexion client.



Divulgence des émissions de carbone

En 2010, le Conference Board du Canada et le Carbon Disclosure Project (CDP) ont classé TELUS parmi les entreprises ayant produit les meilleures communications liées aux changements climatiques dans la catégorie Canada 200. Au cours des quelques dernières années, nos émissions de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) ont peu fluctué. En 2010, nos émissions totales ont augmenté de 5 %. Nous visons à inverser cette tendance au cours des 10 prochaines années à l'aide de notre stratégie sur les changements climatiques. Nos émissions directes ont chuté de 8 %, tandis que nos émissions indirectes ont augmenté de 9 %. Le total de nos émissions de CO₂ provenant des sources d'énergie des volets 1 et 2 en 2010 était de 352 000 tonnes métriques, par rapport à 335 000 tonnes métriques en 2009.

Cette augmentation de nos émissions s'explique par la hausse du facteur d'émission d'Environnement Canada touchant le réseau de transport énergétique de l'Alberta. Si le facteur d'émission n'avait pas été modifié, nos émissions auraient été pratiquement équivalentes à celles de l'année précédente, puisque notre consommation d'énergie globale en kWh est demeurée sensiblement la même qu'en 2009 à l'échelle de l'entreprise.

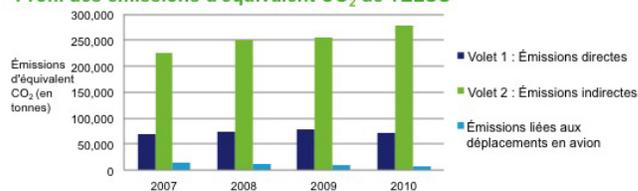
Nos émissions provenant de sources d'énergie du volet 3, soit les émissions liées aux déplacements en avion, diminuent continuellement depuis 2008. En 2010, ces émissions ont chuté de 11,5 % par rapport à 2009 et de 36 % par rapport à 2008.

Émissions de gaz à effet de serre de TELUS (tonnes d'équivalent CO₂¹)

Équivalent CO ₂	2010	Variation en pourcentage	2009	2008
Volet 1 : Émissions directes	72 000 ^(A)	(8)	78 000	73 000
Volet 2 : Émissions indirectes	280 000 ^(A)	9	257 000	252 000
Total	352 000	5	335 000	325 000
Émissions liées aux déplacements en avion	7 700	(14)	9 000	12 000
TELUS International ²	6 300	5	6 000	X
Total de TELUS, y compris les déplacements en avion et TELUS International	366 000	5	350 000	X

- 1 Représente les émissions d'équivalent CO₂ de TELUS, qui comprennent le dioxyde de carbone, le méthane, l'oxyde nitreux et d'autres gaz à effet de serre, dans le cadre des activités de TELUS au Canada uniquement.
- 2 Le total de TELUS International n'est pas compris dans le total des émissions.

Profil des émissions d'équivalent CO₂ de TELUS



Notre objectif en matière de rendement des émissions d'équivalent CO₂ en 2010 consistait à réaliser une amélioration de 2 % par rapport à 2009. Nous avons comme cible 0,034 kg par dollar de revenu. Nous avons atteint 0,036 kg par dollar de revenu, ce qui représente une augmentation de 3 % et fait en sorte que nous avons manqué notre objectif.

Rendement des émissions d'équivalent CO₂



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. Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, nous adoptons entre autres une stratégie qui consiste à réduire les déplacements des membres de l'équipe vers leur lieu de travail au moyen du programme Styles de travail

et à investir des ressources dans la promotion de la vidéoconférence et de la téléconférence auprès des membres de l'équipe et des clients en guise de remplacement aux réunions nécessitant un déplacement.

En 2010, nous avons continué d'accroître notre utilisation de la téléconférence et de la vidéoconférence et l'avons même augmentée dans une proportion de 8 % globalement. Vous trouverez ci-dessous des statistiques concernant la réduction des émissions de CO₂ et de la pollution grâce à la téléconférence et à la vidéoconférence, aussi bien pour les activités internes de TELUS que pour les relations avec les clients. Bien qu'il s'agisse d'une façon habituelle d'évaluer la réduction des émissions liées aux technologies de télécommunications, il se peut que les données ne correspondent pas exactement aux résultats réels quant à l'utilisation de ces techniques. Le nombre de participants, les distances parcourues et le mode de transport peuvent présenter d'importantes variations, particulièrement dans le cas d'une entreprise comme TELUS qui mène des activités à l'échelle nationale et internationale. Nous avons toutefois harmonisé notre méthodologie avec celle d'Environnement Canada pour estimer la réduction des émissions de CO₂.

Évaluation de la réduction de la pollution grâce à la téléconférence et à la vidéoconférence

	2010	2009	2008	2007
Nombre de vidéoconférences et de téléconférences	1 390 970	1 282 805	1 184 409	929 937
Réduction des émissions de CO ₂ ¹ (en tonnes métriques)	594 602	540 676	500 000	395 037
Variation en pourcentage de la réduction des émissions de CO ₂	10	8	26	33

En prenant pour hypothèse que six participants parcourent en moyenne chacun 300 kilomètres pour se rendre à une réunion. Formules d'Environnement Canada.

Consommation de papier

Réduire la consommation de papier

En 2010, 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

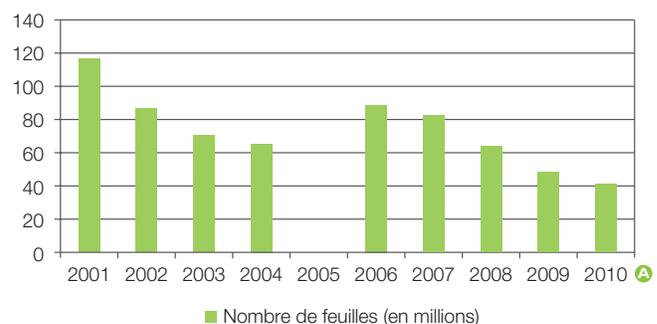
de formation des membres de l'équipe. Notre objectif pour 2010 était de réduire de 10 % notre consommation de papier par rapport à 2009. Nous avons dépassé cet objectif en réduisant notre consommation de papier de 18 % ou près de neuf millions de feuilles de papier par rapport à 2009. Depuis 2006, nous avons diminué notre consommation annuelle de papier de près de 50 millions de feuilles. Nous visons une réduction supplémentaire de 10 % en 2011.

En 2009, l'équipe TELUS a déterminé que notre programme d'achat de papier devait être amélioré. En 2010, nous avons poursuivi notre partenariat avec Canopée, une organisation non gouvernementale axée sur l'environnement, et déployé des efforts afin que tout le papier utilisé dans nos bureaux soit du papier recyclé composé à 100 % de fibres postconsommation. En 2011, nous continuerons de collaborer avec nos fournisseurs afin de réaliser cet objectif.

À la fin de 2010, 28,6 % de notre clientèle (ou 1,43 million de clients) avait délaissé la facturation papier pour recevoir des factures électroniques. Grâce à une campagne de marketing de cause sociale, nous avons remis un don de 650 000 \$ à Conservation de la nature Canada et réalisé des économies annuelles de 2,4 millions de dollars pour TELUS, selon les estimations. Nous prévoyons poursuivre dans cette optique en 2011.



Consommation de papier



Remarque : Données de 2005 non disponibles.

Partenariat avec Arbres Canada

TELUS a également maintenu son partenariat avec Arbres Canada. Dans le cadre de nombreuses initiatives (comme la f@cture, le programme AVANTAGES de l'été 2010 et le programme de récupération des appareils mobiles), TELUS a commandité la plantation de 60 121 semis en 2010. Ces programmes aident nos clients à favoriser la gestion environnementale en prenant certaines décisions concernant l'utilisation de leurs produits et services de TELUS.



Déchets et recyclage

Réalisations en matière de gestion des déchets et de recyclage

La gestion des déchets et le recyclage demeurent une priorité majeure à TELUS. En 2010, TELUS a accompli deux réalisations importantes concernant les déchets :

- **Plan de gestion de l'équipement électronique en C.-B. –** 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. Il englobe la location et la vente au détail d'équipement sur le site du client et d'équipement utilisé par les membres de l'équipe à TELUS. Les appareils mobiles sont récupérés dans le cadre du programme de gestion de l'Association canadienne des télécommunications sans fil intitulé « Recycle mon cell ».
- **Plan et stratégie visant les déchets de l'entreprise et le recyclage –** Dans l'optique de renforcer et de normaliser notre programme actuel de gestion des déchets, nous avons formé un comité directeur central et commencé l'élaboration d'une stratégie visant les déchets de l'entreprise

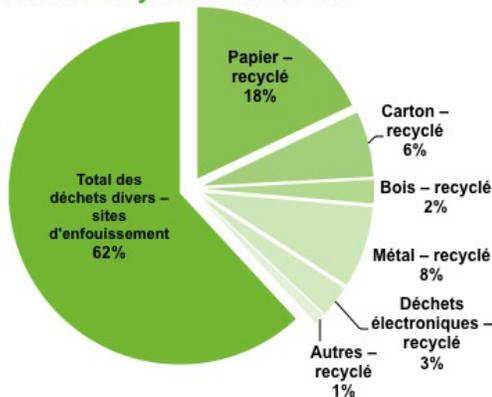
et le recyclage. Pendant la conception du plan et de la stratégie, nous avons ciblé des niveaux minimaux de recyclage pour 260 de nos immeubles comptant le plus grand nombre de membres de l'équipe, ce qui représente 85 % de l'empreinte de notre main-d'œuvre au Canada et environ 90 % de notre production totale de déchets. Tout au long de l'année 2010, nous nous efforcerons de mettre en œuvre ces nouvelles normes.

En 2010, nous avons également réalisé ce qui suit :

- Recyclage, réusinage et modification de 561,1 tonnes métriques de déchets électroniques, ce qui comprend des cartes à circuit imprimé, de l'équipement de transmission de données, des appareils mobiles, de l'équipement de télécommunications et des appareils électroniques. À titre comparatif, cette quantité avait été de 466 tonnes métriques en 2009. Nous avons produit une quantité inférieure de déchets électroniques, car nous avons restreint notre programme de mise à niveau technologique par mesure d'économie de coûts. TELUS n'utilise que des installations canadiennes de recyclage pour l'élimination des déchets électroniques au Canada.
- Recyclage de 2,86 millions de kilogrammes de papier, comparativement à 2,5 millions de kilogrammes en 2009. Cette augmentation a été possible grâce à la sensibilisation des membres de l'équipe et à l'amélioration du suivi à l'interne.
- Recyclage de 156 150 appareils mobiles, par rapport à 108 419 en 2009. Nous avons dépassé notre objectif de 2010 consistant à recycler 110 000 appareils dans le cadre du programme Recycle mon cell. En 2011, nous avons pour objectif de recycler 160 000 appareils.
- Réacheminement de 5 592 tonnes métriques de déchets solides destinés à des sites d'enfouissement et obtention d'un taux de détournement des déchets de 38 % dans 280 de nos immeubles comptant le plus grand nombre de membres de l'équipe au Canada.

Le graphique ci-dessous présente la répartition de nos matières recyclées dans 280 de nos immeubles comptant le plus grand nombre de membres de l'équipe au Canada, calculées en tonnes métriques.

Déchets et matières recyclables à TELUS en 2010



Prolonger la durée de vie des produits

En plus d'assurer une gestion responsable des déchets, nous nous efforçons de prolonger la durée de vie de certains produits, tout en aidant nos collectivités. En 2010, nous avons continué d'appuyer le programme Ordinateurs pour les écoles en donnant 20 699 kilogrammes de matériel, par rapport à 15 832 kilogrammes en 2009, ce qui comprend 2 025 ordinateurs portatifs, 1 019 ordinateurs de bureau, des écrans et des imprimantes.



Consommation d'eau

Améliorations apportées en gestion de l'eau

Notre objectif pour l'année 2010 consistait à hausser le pourcentage de notre consommation d'eau totale que nous pouvons mesurer dans l'ensemble de notre parc immobilier. Au cours de l'année, nous nous sommes rendu compte que nous ne serions pas en mesure d'obtenir des lectures indépendantes de notre consommation d'eau pour l'ensemble de nos propriétés et nous n'avons pas amélioré notre capacité de mesure de la consommation d'eau. Nous nous sommes plutôt concentrés sur l'obtention de la certification LEED pour nos nouveaux immeubles, l'amélioration de l'efficacité dans nos immeubles existants et la consolidation de notre parc immobilier. L'installation

de compteurs d'eau n'a pas été considérée comme une priorité élevée, étant donné les ressources disponibles et la consommation d'eau relativement faible dans le cadre de nos activités et au sein de notre industrie.

En 2010, nous avons pu mesurer notre consommation d'eau avec précision dans 45 % de notre parc immobilier. En 2011, nous rencontrerons les intervenants internes afin de déterminer l'orientation future de notre stratégie de gestion de l'eau.

Conformité environnementale

Un rendement exceptionnel en gestion environnementale

L'an dernier, pour la cinquième 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 2011, nous nous efforcerons de maintenir notre réputation.

Évaluations environnementales de sites

Changer la façon d'exécuter des évaluations environnementales

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. Le suivi des résultats de ces évaluations se fait électroniquement et les membres de l'équipe de gestion assurent ensuite le suivi de tout problème ayant été soulevé.

Notre objectif pour l'année 2009 consistait à évaluer 1 780 sites, dont 85 % des sites étaient à haut risque ou à valeur élevée. Nous avons dépassé notre objectif en

réalisant l'évaluation environnementale de 1 832^A sites, dont 83 % des sites étaient à haut risque ou à valeur élevée. De ces évaluations, 1 742^A ont été effectuées par le personnel sur le terrain et 90^A par les membres de l'équipe Environnement.

En 2011, notre objectif est 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 Environnement. Nous avons également comme objectif d'évaluer 100 % de nos sites à haut risque ou à valeur élevée. Nous avons diminué l'objectif des membres de l'équipe Environnement pour l'année 2011 en tenant compte de la mise en œuvre de notre méthodologie d'évaluation plus longue et détaillée. Celle-ci comprend désormais une vérification de nos systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation selon les règlements fédéraux en matière d'halocarbures.

En 2009 et en 2010, nous avons effectué un nombre d'évaluations considérablement supérieur à celui des années précédentes, car nous avons regroupé nos évaluations environnementales et nos évaluations de sécurité de façon à couvrir la majorité des risques environnementaux importants de nos édifices. Par conséquent, plus de personnes ont effectué un plus grand nombre d'évaluations environnementales.

Déversements et rejets

Hausser nos standards en matière de déversements et de rejets

TELUS continue d'appliquer un programme actif 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. Nous visons à continuer de nous conformer à 100 % à cette exigence. En plus de cette déclaration externe, TELUS oblige la déclaration interne de tous les déversements et les rejets, peu importe la quantité. Cette stratégie nous permet de faire le suivi de tous les incidents et de mettre en œuvre les mesures correctives adéquates, au besoin.

En 2010, nous avons déclaré un total de 221 déversements, ce qui est supérieur au nombre déclaré au cours des années précédentes. Nous attribuons ce résultat à l'amélioration de la formation sur la déclaration des déversements que nous avons fournie aux membres de l'équipe et aux contractuels. En 2011, nous continuerons de communiquer nos attentes, nos procédures et nos règlements aux membres de l'équipe et aux contractuels.

Même si le nombre total de déversements a augmenté, la majorité de cette hausse est attribuable à des déversements qui n'étaient pas à signaler selon les normes réglementaires. En 2010, le volume de liquides déversés a diminué par rapport à 2009, tandis que le poids total des gaz rejetés a augmenté en raison de la hausse du nombre de rejets d'halocarbures. La plupart de ces rejets n'étaient pas à signaler selon les normes réglementaires.

Nous n'avons pas atteint notre objectif consistant à déclarer 100 % des incidents à signaler (notre conformité en matière de déclaration était de 98 %), car nous avons manqué de signaler rapidement un incident. Nous avons mené une enquête exhaustive, questionné les membres de l'équipe TELUS et les contractuels, et cerné les points à améliorer dans notre processus de déclaration. Nous mettrons en place ces améliorations en 2011.

En 2010, nous avons regroupé tous les gaz réfrigérants dans une seule catégorie appelée hydrocarbures. Par le passé, les gaz étaient classés dans deux catégories : ceux qui ont des effets nocifs sur la couche d'ozone et ceux qui contribuent à l'incidence des gaz à effet de serre. Ces deux types de gaz présentent un potentiel de réchauffement de la planète (PRP). En évaluant le PRP de chaque gaz, nous pouvons mesurer avec plus de précision l'incidence de nos déversements et de nos rejets sur les changements climatiques. Parmi les autres substances déversées ou rejetées figurent le glycol, le carburant des génératrices ou des véhicules, l'acide sulfurique et les fluides hydrauliques.

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. L'équipe Environnement effectue le suivi et l'analyse des causes fondamentales de chaque incident.

En 2011, nous prévoyons prendre des mesures supplémentaires pour réduire les rejets d'halocarbures en repérant l'équipement vieillissant et en communiquant cette priorité aux membres de l'équipe TELUS et à nos contractuels chargés de l'entretien des bâtiments. Les rejets d'halocarbures provenant de nos systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation ont représenté plus de 80 % des déversements que nous avons déclarés en 2010. De plus, nous prévoyons mettre en œuvre un nouveau système de classement de nos incidents de déversement et de rejet fondé sur le volume. Ce système nous permettra d'améliorer la précision de nos comparaisons entre les tendances d'une année à l'autre et la clarté de la présentation de nos données.

Rapports sur les déversements et les rejets¹

	2010 	2009	2008 ²
À signaler	46	42	24
Non à signaler ³	175	119	98
Nombre total de déversements	221	161	122
Volume approximatif (en litres) ⁴	3 605	12 107	495
Poids approximatif (en kg) ⁴	1 905	1 420	800

- 1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes.
- 2 Les données de notre rapport de 2008 ont été révisées en raison d'un changement apporté à la définition juridique de l'expression « à déclarer ».
- 3 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.
- 4 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et autres.
- 5 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).

Amélioration des systèmes de carburant

Mettre l'accent sur l'amélioration des systèmes de carburant

Pour assurer la permanence des services comme l'exige 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.

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 228 sites sur près de 250 ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres. Notre objectif pour 2010 était de procéder à l'amélioration de 15 sites. Nous avons été en mesure de dépasser cet objectif en améliorant 21  sites au cours de l'année.

En 2011, nous visons à améliorer 18 sites.

Réduction des stocks de halon

Éliminer le 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 32 000 kg de halon 1301 de ses propriétés. Les stocks restants (environ 3 000 kg) se situent dans 10 établissements éloignés des principales zones urbaines où nous menons nos activités. En 2011,

nous visons à éliminer le halon 1301 dans deux de ces établissements. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre d'un plan pluriannuel visant à éliminer le halon 1301 dans l'ensemble de nos établissements.

Gestion de la végétation

Établir une norme liée à la gestion de la végétation

Afin de maîtriser et de gérer la croissance non désirée de la végétation près de nos établissements et des endroits où nous avons un droit de passage, TELUS a rédigé la version préliminaire d'un plan intégré de gestion de la végétation dans la province de la Colombie-Britannique. En 2011, nous prévoyons soumettre ce plan au gouvernement de la Colombie-Britannique. Notre plan concerne la sélection et la combinaison de traitements pour la végétation ciblant certaines espèces de plantes non désirées qui risquent de compromettre la sécurité des membres de l'équipe, l'accès aux établissements ainsi que la sécurité et la fiabilité des établissements, tout en réduisant les effets négatifs sur l'environnement et le grand public. Il comprend un certain nombre de techniques de gestion de la végétation, notamment l'émondage, l'extraction, le fauchage et l'application d'herbicides non persistants. L'application d'herbicides est bien gérée et utilisée uniquement lorsque les autres techniques de gestion de la végétation sont peu adéquates. Tous les herbicides figurant dans le plan sont approuvés par Santé Canada et ne sont pas appliqués à moins de 10 mètres de toute étendue d'eau. Nous n'utiliserons pas d'herbicides pour entretenir la végétation à des fins esthétiques.

Notre objectif pour l'année 2011 consiste à commencer la mise en œuvre de notre plan en Colombie-Britannique et à élaborer une norme intégrée de gestion de la végétation à l'échelle de l'entreprise.

Sites contaminés

Résoudre les problèmes de 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. Les techniques d'évaluation et de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que le type et le degré de contamination. Nous continuons de nous concentrer sur la restauration afin d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Notre objectif pour 2010 était d'effectuer une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 16 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 examiné 20^A sites, mais terminé la restauration d'un seul^A site sur les deux projets ciblés. Nous n'avons pas terminé la restauration de l'autre site en raison de problèmes techniques imprévus qui ont retardé l'exécution des travaux.

Notre objectif pour l'année 2011 consiste à effectuer une évaluation ou à entreprendre la restauration de 20 sites et à terminer la restauration de deux sites.

Rapport de certification indépendant

Au conseil d'administration et à la direction de TELUS Corporation (« TELUS »),

Nous avons examiné les indicateurs de performance quantitatifs choisis et la déclaration de TELUS selon laquelle elle a atteint le niveau A+ de conformité aux exigences du GRI (l'« élément considéré ») présentés dans le Rapport sur la responsabilité sociale de la société TELUS (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010. Nous n'avons pas examiné toutes les informations contenues dans le rapport.

Élément considéré

Nous avons examiné les indicateurs quantitatifs choisis indiqués dans le tableau ci-joint intitulé Annexe A et la déclaration de TELUS selon laquelle elle a atteint le niveau A+ de conformité aux exigences du GRI. Les indicateurs de performance quantitatifs choisis ont été sélectionnés par TELUS en fonction essentiellement de l'intérêt perçu des parties prenantes externes. Nous n'avons pas examiné les parties narratives du rapport, à l'exception de celles qui comprennent l'élément considéré.

Responsabilités

La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation de l'élément considéré présenté dans le rapport. Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion, d'après la mise en œuvre de procédés de certification, sur la question de savoir si nous avons relevé quoi que ce soit qui nous porte à croire que l'élément considéré n'est pas présenté conformément aux critères pertinents.

Méthodologie et procédés de certification

Nous avons effectué nos travaux conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information », norme établie par l'International Federation of Accountants. En

conséquence, notre travail a été planifié et exécuté de manière à fournir une assurance limitée quant à l'élément considéré.

Nous avons obtenu et évalué les éléments probants en utilisant divers procédés, notamment :

- interroger les membres de la direction et du personnel de TELUS chargés de la collecte des données et de la préparation des rapports;
- comprendre les systèmes de gestion, les processus et les mesures de contrôle correspondantes utilisés pour générer, compiler et déclarer les données;
- examiner des documents et dossiers pertinents, en procédant par échantillonnage;
- tester et recalculer l'information quantitative liée aux indicateurs de rendement choisis, en procédant par échantillonnage;
- évaluer l'exhaustivité, l'exactitude, le caractère adéquat et la cohérence de l'information recueillie;
- passer en revue la version définitive du rapport avec la direction de TELUS et confirmer qu'il tient compte de nos conclusions.

Les procédés de collecte d'éléments probants que nous avons mis en œuvre étaient plus limités que ceux exigés pour une mission visant à fournir une assurance raisonnable et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion du vérificateur sur l'élément considéré.

Nous avons effectué les travaux relatifs aux indicateurs de performance choisis au siège social de TELUS à Burnaby, en Colombie-Britannique. Nous n'avons pas visité les autres emplacements de TELUS à l'échelle nationale ou internationale.

Nos critères de certification comprenaient les directives applicables du rapport Lignes directrices pour le reporting développement durable (2006) publié par la Global Reporting Initiative, les normes reconnues dans l'industrie

et les définitions établies à l'interne par la direction de TELUS; telles qu'elles sont décrites dans le rapport, conformément aux réglementations.

Notre équipe de certification était composée de personnes ayant de l'expérience dans l'environnement, la santé et sécurité, la responsabilité sociale, l'économie et la certification.

Conclusion

D'après les travaux décrits dans le présent rapport, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'élément considéré n'est pas présenté, à tous les égards importants, fidèlement et conformément aux critères pertinents.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

PricewaterhouseCoopers LLP/ s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Vancouver, Canada

Le 28 juillet 2011

Annexe A :

Rapport sur la responsabilité sociale de TELUS de 2010 — Indicateurs de performance examinés

Tous les chiffres sont présentés au 31 décembre 2010, à moins d'indications contraires. Tous les montants sont en dollars canadiens. Lorsque nécessaire, les valeurs ont été arrondies.

Réf. GRI	Indicateur de performance	Territoire	Valeur pour 2010	Remarques
EC1	Engagement social	Canada	38,6 millions de dollars	—
EN1	Consommation de papier	Canada	40,3 millions de feuilles	Comprend l'utilisation de papier au bureau seulement
EN3	Consommation d'énergie directe totale	Canada	330 190 000 kWh	—
EN4	Consommation d'énergie indirecte totale	Canada	751 483 000 kWh	Comprend l'énergie conventionnelle et l'énergie verte
EN16	Émissions directes totales de gaz à effet de serre	Canada	72 000 tonnes d'équivalent CO2	—
EN16	Émissions indirectes totales de gaz à effet de serre	Canada	280 000 tonnes d'équivalent CO2	—
EN23	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	46	La définition de l'expression « à déclarer » varie selon les territoires
EN23	Nombre de déversements et de rejets qui ne sont pas à déclarer	Canada	175	La définition de l'expression « pas à déclarer » varie selon les territoires
EN23	Volume total estimatif de déversements et de rejets	Canada	Liquides : 3 605 litres Gaz : 1 905 kg	—
EN26	Nombre d'évaluations environnementales et d'inspections de sites effectuées	Canada	Par des conseillers en environnement : 90 Par le personnel sur le terrain : 1 742 Total : 1 832	Les évaluations de site sont enregistrées en fonction des sites
EN26	Nombre de mises à niveau des systèmes de carburant	Canada	21	Comprend les mises à niveau et les retraits de systèmes de carburant
EN26	Nombre de restaurations de sites en cours et achevées	Canada	Nombre de sites étudiés : 20 Nombre de projets de restauration achevés : 1	—
HR4	Nombre de dossiers relatifs aux droits de la personne ouverts et réglés	Canada	Dossiers reportés de l'année précédente : 12 Nouveaux dossiers ouverts : 10 Dossiers fermés : 13 Dossiers en cours : 9	L'expression « dossiers relatifs aux droits de la personne » renvoie à la définition de la Commission canadienne des droits de la personne
LA1	Effectif total par région	Ensemble de la société	Colombie-Britannique : 7 601 Alberta : 5 817 Ontario : 7 559 Québec : 5 006 Autres : 422 International : 8 407 TOTAL : 34 812	« Autres » désigne les autres provinces canadiennes. « International » désigne les employés de TELUS situés à Singapour, aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Corée du Sud et en Australie.
LA1	Effectif total par type d'emploi	Ensemble de la société	Permanents : 34 076 Temporaires : 736 TOTAL : 34 812	Employés en service seulement. « Permanents » désigne les employés à plein temps ou à temps partiel.
LA2	Taux de rotation du personnel lié aux départs volontaires	Canada	7,8 %	—
LA4	Nombre total de griefs et d'arbitrages	Canada	600	Nombre de cas signalés
LA4	Syndicalisation – Proportion d'employés syndiqués	Ensemble de la société	Service filaire : 52 % Service sans fil : 37 % TELUS International : 0 %	—
LA7	Fréquence des accidents entraînant une perte de temps	Canada	0,93	Nombre d'accidents entraînant une perte de temps par 200 000 heures travaillées. Ne comprends pas les accidents concernant les entrepreneurs. Ce taux est calculé à partir du nombre d'accidents connu pour 2010 au 18 janvier 2011.
LA7	Taux d'absentéisme	Canada	7,6	Moyenne des journées d'absence par employé à plein temps par année
LA10	Somme investie dans la formation	Canada	17,0 millions de dollars	—

LA13	Données démographiques sur la main-d'œuvre – Représentation des sexes et des minorités au sein de la main-d'œuvre de TELUS, en pourcentage	Canada	Femmes : 37,5 % Membres de minorités visibles : 16,2 % Personnes handicapées : 3,1 % Autochtones : 1,6 %	Les données de référence à l'échelle nationale n'ayant pas été reçues à temps, les valeurs sont présentées au 31 décembre 2009. Les pourcentages sont basés sur les sondages menés auprès des employés de TELUS, à l'exception des pourcentages concernant la représentation des sexes.
s. o.	Dépenses liées aux programmes de reconnaissance des employés	Canada	7,89 millions de dollars	Montant total déboursé pour des programmes conçus pour récompenser la performance des employés.
s. o.	Engagement des employés – Pourcentage des employés se disant satisfaits de leur emploi	Ensemble de la société	57 %	D'après les résultats d'une enquête auprès des employés menée par un consultant indépendant.
SO3	Pourcentage des employés participant à un cours de déontologie	Canada	100 %	Pourcentage des employés ayant participé au cours de déontologie de 2010, le 22 février 2011
SO4	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues par bureau d'éthique de TELUS	Canada	388	Nombre total de communications avec le bureau d'éthique de TELUS avant tri et classification
SO4	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues par le bureau d'éthique de TELUS se rapportant à la politique d'éthique de la société	Canada	304	—
SO4	Nombre de problèmes signalés constituant un manquement à la politique d'éthique	Canada	96	—

Pièces jointes

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

TELUS et les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports

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+
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		Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs		Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs	
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	11	Énoncé de soutien
1.2 Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés	11, 15, 22	Principes 7, 8 et 9

Profil de l'organisation

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	Structure	
2.4 Emplacement du siège social	17	
2.5 Pays dans lesquels TELUS exerce ses activités	5	
2.6 Régime de propriété	Qui nous sommes Circulaire d'information, page 5	
2.7 Marchés desservis	27	
2.8 Taille de l'entreprise	34	
2.9 Changements importants – ouvertures, fermetures, structure	11	
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	5	
3.2 Date du dernier rapport publié	5	
3.3 Cycle de préparation du rapport	Annuel	
3.4 Personne-ressource pour toute question	5	
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport	17, 41, 108	
3.6 Périmètre du rapport	5	
3.7 Limite à la portée du rapport	5	
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	108	
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	Sans objet	
3.12 Tableau indiquant où se trouvent dans le rapport les éléments d'information requis	108	
3.13 Politique et pratique actuelle pour obtenir une vérification externe du rapport	104	

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	38	
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	38	
4.4 Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations	17	
4.5 Liens entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise	La rémunération des membres de la direction est abordée dans le rapport annuel Circulaire d'information, page 54	
4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts	38	
4.7 Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration	38	
4.8 Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental	20, 22, 75	
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	20, 38	
4.10 Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	38	
4.11 Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé	20	Principe 7
4.12 Chartes ou principes d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, que l'entreprise applique ou auxquels elle donne son aval	108, 118	
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)	118	
4.14 Intervenants embauchés par l'entreprise	17	Principe 10
4.15 Principes permettant de sélectionner les intervenants	17	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	17	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	17, 41, 51, 90, 95, 103	Principe 10

Indicateurs de rendement économique

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Économie	22	
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	34, 47, 52, 53, 64, 87	
EC2	Clé	Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	95	Principe 7
EC3	Clé	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	34, 82	
EC4	Clé	Subventions et aides publiques importantes reçues	Rapport annuel, section 8.2.3, page 84 (tableau)	
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	82	
EC6	Clé	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	34	
EC7	Clé	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation	82	
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	11, 27, 35	
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	22	
		Membres de l'équipe	23	
		Droits de la personne	23, 24	Principes 1, 2 et 6
Emploi				
LA1	Clé	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	71, 79	
LA2	Clé	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	82	
LA3	Additionnel	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures	82	
Relations de travail				
LA4	Clé	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	73	Principes 1 et 3
LA5	Clé	Délai minimal de préavis relativement aux changements opérationnels et indications de ce délai dans les conventions collectives.	73	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	73	Principe 1
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	79	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	89	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	84	

Clié/ additionnel	Description	Page	Principes
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	84	
LA12	Additionnel Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	20, 82	
Diversité et égalité des chances			
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	38	Principes 1 et 6
LA14	Clé Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	82	
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	24, 25	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
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	25	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	75	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	75, 76	
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

Clié/ additionnel	Description	Page	Principes
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	114	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	114	Principe 4
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	76	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	75	
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	35, 36, 41	
Corruption			
SO2	Clé Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	38	Principe 10
SO3	Clé Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise	76	Principe 10
SO4	Clé Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	79	Principe 10
Politique gouvernementale			
SO5	Clé Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying	40	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	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Comportement anticoncurrentiel				
SO7	Additionnel	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions	Voir la section sur les litiges et questions d'ordre juridique dans le rapport annuel 2010 (section 10.9)	
Respect des textes				
SO8	Clé	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements	Voir la section sur les litiges et questions d'ordre juridique dans le rapport annuel 2010 (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	Amélioration du service Sécurité Internet Conduite sécuritaire Gestion de la chaîne d'approvisionnement	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	Conformité Voir la section sur les litiges et questions d'ordre juridique dans le rapport annuel 2010 (section 10.9)	
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	Voir la section sur les litiges et questions d'ordre juridique dans le rapport annuel 2010 (section 10.9)	
PR5	Additionnel	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle	41	
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	20	

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
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	Voir la section sur les litiges et questions d'ordre juridique dans le rapport annuel 2010 (section 10.9)	

Indicateurs de rendement environnemental

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Environnement	25	Principe 7
		Chaîne d'approvisionnement	24	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. Cependant, TELUS a utilisé du papier de bureau fait de 30 % de fibres recyclées	
Énergie				
EN3	Clé	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	96	Principes 7 et 8
EN4	Clé	Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	96	Principes 7 et 8
EN5	Additionnel	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	95	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	95	Principes 7, 8 et 9

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
EN7	Additionnel Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	95	Principes 7 et 8
Eau			
EN8	Clé Total des prélèvements d'eau, par source	100	
EN9	Additionnel Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
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 ne considère pas que cette mesure est pertinente	
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	
Émissions, effluents et déchets			
EN16	Clé Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids	97	Principes 7 et 8
EN17	Clé Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids	97	Principes 7 et 8
EN18	Additionnel Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues	95	Principes 7, 8 et 9
EN19	Clé Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	97	Principes 7 et 8
EN20	Clé Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids	97	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	99	Principes 7 et 8
EN23	Clé Nombre et volume totaux des déversements importants	102	Principe 8

Clé/ additionnel	Description	Page	Principes
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	94, 95, 98, 99, 100, 102	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	
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	100	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	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
Généralités			
EN30	Additionnel Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type	Environmental Support (soutien environnemental)	

Pacte mondial des Nations Unies

Rapport

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 appuie le pacte et produit un rapport conformément à ses principes. L'entreprise est devenue signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) en 2010. Le présent rapport doit être lu conjointement avec le rapport sur la responsabilité sociale de la société TELUS pour 2010 (www.telus.com/rss).



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 tels qu'ils sont décrits dans sa politique d'éthique et comme en témoignent ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité.

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, communiquée aux membres de l'équipe et hébergée sur les sites web internes et externes 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, en Inde, 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 % des contractuels ont terminé le cours intitulé Intégrité 2010. 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 au 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 de vérification douteuse. Toutes les situations signalées à la LigneÉthique sont prises en charge par le bureau d'éthique, qui produit des rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

En outre, l'entreprise élabore un code de conduite à l'intention des fournisseurs (à l'état d'ébauche pour le moment) qu'elle appliquera au sein de sa chaîne

d'approvisionnement à l'échelle mondiale. Ce code prévoit être conforme aux 10 principes du PMNU.

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 en milieu de travail, ainsi que les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

En 2010, TELUS a procédé à un examen de sa politique de respect en milieu de travail pour veiller à ce qu'elle demeure pertinente au cadre législatif et à l'environnement de travail d'aujourd'hui en constante évolution. À la suite de cette analyse, on a jugé inutile d'apporter des changements à la politique. Nous analysons également 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. On retrouve un sommaire de l'analyse dans notre rapport sur la responsabilité sociale de la société.

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 en avril 2011 que les membres du syndicat ont ratifiée et qui est entrée en vigueur le 9 juin 2011. Cette entente découle d'un processus de négociation professionnelle qui a jeté les bases d'une relation constructive entre TELUS et son syndicat. La nouvelle convention collective s'applique à environ 11 000 membres de l'équipe et expire le 31 décembre 2015. Les points saillants comprennent de meilleures heures de travail et des dispositions sur la planification des horaires pour les membres de l'équipe de première ligne responsable de l'expérience client, une capacité améliorée pour réembaucher les membres de l'équipe à la retraite et des dispositions pour permettre une participation continue aux programmes de télétravail et Styles de travail.

La convention collective actuelle avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), couvrant environ 530 membres de l'équipe professionnels et cadres au Québec, demeure en vigueur jusqu'au 31 décembre 2011. Le début des négociations est prévu au troisième trimestre de 2011.

En août 2010, une nouvelle convention collective a été établie avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), qui s'applique à environ 840 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes du secteur filaire de TELUS au Québec. La nouvelle convention 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, TELUS Solutions de sourcing a renégocié ses deux conventions collectives. La nouvelle convention avec le British Columbia Government and Services Employees'

Union, couvrant environ 60 membres de l'équipe, expire le 30 avril 2013 et la nouvelle 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. L'ébauche de 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. L'ébauche de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs aborde le travail des enfants et interdit l'emploi de main-d'œuvre infantile 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 ci-dessus au Principe no 1.

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

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.

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. En outre, TELUS a été nommée à deux reprises parmi les chefs de file de la divulgation des émissions de carbone par le Carbon Disclosure Project. Notre rapport sur la responsabilité sociale de la société contient des détails sur nos initiatives pour favoriser une plus grande responsabilité environnementale (www.TELUS.com/rss).

Principe N° 9 du PMNU : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

D'ici 2020, nous nous sommes engagés à réduire de 25 % nos émissions de CO₂ et de 10 % notre consommation d'énergie par rapport aux résultats de 2009. Pour ce

faire, nous comptons en partie sur nos projets internes d'innovation et d'efficacité énergétique. De plus, nous continuerons d'offrir des services de téléconférence et de vidéoconférence afin de réduire les déplacements des membres de l'équipe et des clients. Nous avons également mis en œuvre une solution de facturation électronique pour nos clients qui permet de diminuer notre consommation de papier, appuyant ainsi nos efforts de conservation. En 2009, TELUS a présenté le programme Styles de travail qui permet aux membres admissibles à l'échelle de l'entreprise de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces, que ce soit à la maison, au bureau ou ailleurs. Le programme vise à :

- aider les gestionnaires et les membres de l'équipe à adopter des styles de travail flexibles et non conventionnels;
- améliorer la mobilisation et la productivité des membres de l'équipe;
- réduire notre incidence environnementale;
- permettre à TELUS de diminuer les coûts immobiliers à long terme.

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 indiqué au Principe no 1, notre politique d'éthique est mise à jour chaque année. En 2011, la mise à jour de notre politique comprend un résumé de la loi britannique contre la corruption (Bribery Act 2010) pour assurer notre conformité à ses exigences. L'ébauche de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs mentionne également que nous nous attendons à ce que nos fournisseurs s'abstiennent de participer à toute forme de corruption, y compris les pots-de-vin et l'extorsion.

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 % 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, la garde d'enfants 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 19 Mbit/s, ce qui permet trois flux vidéo simultanés vers une seule résidence. TELUS vise à fournir au moins 15 Mbit/s de bande passante dans sa zone ciblée de couverture large bande. Ce débit peut être augmenté en regroupant plusieurs lignes.

Ambassadeurs communautaires de TELUS : Notre réseau de bénévoles dévoués composé de membres de l'équipe actuels et retraités.

Bit/s (bit par seconde) : Unité de débit de transmission pour la quantité de données transmises par seconde entre deux points de télécommunications ou sur un réseau. Un Kbit/s (kilobit par seconde) correspond à mille bits par seconde. Un Mbit/s (méga-bit par seconde) correspond à un million de bits par seconde. Un Gbit/s (giga-bit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

CDMA (accès multiple par répartition de codes) : Technologie mobile qui s'échelonne sur une bande de fréquence plus large que le signal afin de permettre l'utilisation d'une bande commune par plusieurs utilisateurs et d'assurer la sécurité et la confidentialité du signal. Le

terme CDMA2000 fait référence à la famille de normes en matière de technologies mobiles de troisième génération qui utilisent le réseau CDMA.

Les clients d'abord : Priorité de l'entreprise axée sur la création de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par la rétroaction de nos clients.

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.

Écoefficacité fondée sur les connexions clients : Nombre total d'abonnés aux lignes d'accès au réseau, à Internet haute vitesse, à Internet par accès commuté, à la télévision sur IP, à la télévision par satellite et aux services mobiles, par rapport à notre consommation d'énergie totale.

Entités de TELUS International : Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en Corée du Sud, au Guatemala et à El Salvador.

Équipe TELUS bienfaisance : Équipe responsable de nos programmes nationaux de dons et de bénévolat à l'intention des membres de l'équipe actuels et retraités.

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.

Forfaits Simplicité Affaires^{MC} : Les forfaits Simplicité Affaires offrent une tarification simplifiée ne comportant aucuns frais d'accès au réseau ni frais pour le service d'urgence 911 du fournisseur. Ils sont conçus pour permettre aux clients de choisir plus facilement le forfait qui leur convient le mieux.

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.

L'heure juste : Sondage annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus) : Technologie 4G offrant de hauts débits de transmission de données mobiles en aval. La technologie HSPA+ prend actuellement en charge, selon les données du fabricant, des débits de transmission de données mobiles de pointe allant jusqu'à 21 Mbit/s en aval et jusqu'à 5,8 Mbit/s en amont.

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.

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.

À large bande : Terme utilisé pour faire référence à des services de communications qui permettent la transmission à haut débit de la voix, de données et de vidéos simultanément et à une vitesse de 1,5 Mbit/s et plus.

Marketing de causes sociales : 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.

Meilleurs niveaux de mobilisation au sein de l'entreprise : Niveaux de mobilisation qui permettraient à TELUS de se placer dans la zone de mobilisation élevée, selon la définition d'Aon Hewitt, à l'aide d'un sondage sur la mobilisation sur le web. Aon Hewitt commandite également l'étude sur les employeurs de choix au Canada qui mesure la mobilisation des employés et des dirigeants.

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 est une mesure de notre sondage L'heure juste, qui se compose de six questions évaluant trois aspects de la relation qu'entretiennent les membres de l'équipe TELUS avec leur entreprise. La mobilisation des membres de l'équipe est un indicateur du niveau d'engagement, de participation et d'enthousiasme à TELUS.

Normes internationales d'information financière : Elles englobent les normes fondées sur des principes, les interprétations et le cadre du Conseil des normes comptables internationales.

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.

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

par l'intermédiaire du réseau du fournisseur 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.

Processus équitable : Processus en cinq étapes permettant aux membres de l'équipe de prendre des décisions et de les appliquer de façon participative. Ce processus favorise l'authenticité, la clarté, la transparence, la cohérence et l'adaptabilité.

Programme AVANTAGES d'été et des Fêtes : Le programme AVANTAGES des Fêtes de TELUS est une campagne menée annuellement auprès de certains clients dans laquelle nous leur donnons la possibilité de choisir parmi une sélection de cadeaux.

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.

Services mobiles de TELUS : Fournissent des services intégrés de transmission de la voix et de données mobiles numériques sur un réseau 4G HSPA+ haute vitesse ou sur un réseau SCP numérique (CDMA), ainsi que les services Push-To-Talk^{MD} de TELUS avec les appareils Mike^{MD}, sur l'unique réseau iDEN au Canada.

Services filaires de TELUS : Entreprise de service local titulaire dans l'Est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta qui offre des services d'appel local, d'appel interurbain, de transmission de données, de vidéo, de divertissement, Internet et d'autres types de services destinés aux consommateurs et aux entreprises. À l'échelle nationale, nous fournissons des solutions de transmission de données, IP et gérées mettant l'accent sur le marché des entreprises dans les centres urbains du Québec et de l'Ontario.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques utilisées dans la transmission des sons, des données et des vidéos. La capacité d'un réseau mobile est en partie une fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications.

Téléphone intelligent : Appareil mobile évolué ou assistant numérique personnel (ANP) 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 (p. ex., Facebook Mobile).

Télévision sur IP : Service de télédiffusion sur IP 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 déposée TELUS TV^{MD} et la marque de commerce Télé OPTIK.

Taux mensuel de désabonnement : 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. Un abonné ayant opté pour le service prépayé perd son statut d'abonné lorsqu'il n'utilise plus le service 90 jours après la date d'expiration de la carte prépayée.

Technologie LTE (évolution à long terme) : Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits de transmission large bande mobile allant jusqu'à 100 Mbit/s et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2) : Prochaine génération de la technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses accélérées de téléchargement de données pouvant atteindre 30 Mbit/s. 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 sans fil.

Pour en savoir plus Information sur les investisseurs

TELUS s'est engagée à réaliser une croissance économique durable. Consultez telus.com/investors.

Gouvernance

TELUS apporte son soutien aux collectivités canadiennes grâce à son programme Principes essentiels de gouvernance. Consultez telus.com/gep.

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.

Emploi

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.



TELUS Corporation
555 rue Robson
Vancouver, Colombie-Britannique
Canada V6B 3K9

Téléphone : 604-697-8044
Télécopieur : 604-432-9681