



Inspirés par la nature: nous créons un avenir plus sain et plus durable.

Contents

1.0 Au sujet de ce rapport 3

3	1.1 Énoncés prospectifs
5	1.2 Paramètres du rapport et nouveautés
7	1.3 Enjeux importants
9	1.4 Intégration des intervenants
11	1.5 Objectifs
15	1.6 Assurance
17	1.7 Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

2.0 Durabilité à TELUS 18

19	2.1 Message du chef de la direction
20	2.2 Message du chef de la durabilité
22	2.3 Leadership en matière de durabilité
23	2.4 Pacte mondial des Nations unies
24	2.4.1 Droits de la personne
26	2.4.2 Normes du travail
29	2.4.3 Environnement
31	2.4.4 Lutte contre la corruption
32	2.5 Prix de la durabilité

3.0 Gérance environnementale 33

	Aperçu
35	3.1 Consommation d'énergie et changements climatiques
36	3.1.1 Efficacité énergétique
37	3.1.2 Résultats en matière de consommation d'énergie
40	3.1.3 Résultats en matière d'émissions de gaz à effet de serre
43	3.1.4 Leadership environnemental
45	3.1.5 Styles de travail
46	3.1.6 Équipes vertes et Conseil national de la durabilité
48	3.1.7 Espèces menacées d'extinction
49	3.2 Gestion environnementale
54	3.2.1 Déchets et recyclage
56	3.2.2 Eau

4.0 Employés et investissement communautaire 57

	Aperçu
59	4.1 Culture, droits de la personne et main-d'œuvre
60	4.1.1 Qui nous sommes
64	4.1.2 Diversité et intégration
67	4.1.3 Droits de la personne
69	4.1.4 Main-d'œuvre
71	4.2 Expérience des employés
75	4.2.1 Ressources humaines
78	4.2.2 Perfectionnement et apprentissage
81	4.2.3 Récompenses totales
84	4.2.4 Styles de travail
85	4.3 Santé, sécurité et mieux-être des employés

89	4.3.1 Respect en milieu de travail
90	4.4 Investissement communautaire
92	4.4.1 Mobilisation des intervenants
93	4.4.2 Évaluation de nos dons
95	4.4.3 Façons dont nous donnons
102	4.4.4 Marketing d'investissement communautaire
104	4.4.5 Programmes des employés et des retraités

5.0 Exploitation et éthique des affaires 107

	Aperçu
108	5.1 Rendement économique et répercussions
109	5.1.1 Mieux servir nos investisseurs
112	5.1.2 Faits saillants des données financières et d'exploitation
115	5.1.3 Soutien aux Canadiens
120	5.1.4 Innovation
123	5.2 Éthique
125	5.2.1 Vie privée
127	5.2.2 Lutte contre la corruption
128	5.3 Gouvernance et communication de l'information
133	5.3.1 Transparence
138	5.4 Conformité à la réglementation
141	5.4.1 Radiodiffusion
142	5.4.2 Loi antipourriel
143	5.4.3 Activités internationales
144	5.4.4 Relations avec les Autochtones et engagements envers ceux-ci
145	5.4.5 Contributions politiques
146	5.5 Continuité des affaires

6.0 Expérience client 148

	Aperçu
149	6.1 Fiabilité du réseau et des systèmes
151	6.2 Sécurité et confidentialité des données
152	6.3 Les clients d'abord
154	6.4 Accessibilité
155	6.5 Sécurité en ligne

7.0 Recyclage et innovation des produits 157

	Aperçu
158	7.1 Chaîne d'approvisionnement durable
159	7.1.1 Normes environnementales et sociales
161	7.1.2 Initiatives relatives à la chaîne d'approvisionnement
162	7.1.3 Chaîne d'approvisionnement écologique
163	7.1.4 Gestion des fournisseurs
164	7.1.5 Programme de diversité des fournisseurs
166	7.2 Recyclage des produits
167	7.3 Des produits et des services novateurs

8.0 Glossaire 169

Au sujet de ce rapport



1.1 Énoncés prospectifs

Le présent rapport contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs, y compris nos objectifs consolidés et segmentés pour 2015, les processus standard d'offres publiques pour 2015, la croissance des dividendes et les programmes de rachats d'actions pour les années à venir, ainsi que le rendement financier de TELUS. Par définition, les énoncés prospectifs ne font pas référence à des faits historiques et exigent de TELUS qu'elle émette des hypothèses et des prévisions. Les énoncés prospectifs sont donc assujettis à des risques inhérents.

Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Ainsi, il est impossible de garantir que TELUS mènera à bien tous les achats en vertu des processus normaux d'offres publiques pour 2015 et qu'elle maintiendra la croissance des dividendes et de ses programmes de rachats d'actions pour les années à venir. Les lecteurs sont par conséquent informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs (comme les décisions réglementaires et gouvernementales, la concurrence, nos profits, notre flux de trésorerie disponible, nos dépenses en immobilisations, l'achat de licences de spectre et des changements dans nos plans d'achat d'actions) pourraient faire en sorte que les résultats et les événements réels diffèrent considérablement de ceux prévus dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujetti à une limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses qui sous-tendent les objectifs annuels pour 2015, les hausses

semestrielles des dividendes jusqu'en 2016, la capacité de soutenir et de mener des programmes de rachats d'actions jusqu'en 2016), des conditions et des facteurs de risque mentionnés dans des discussions et des analyses sur la gestion débutant à la page 42 du rapport annuel de TELUS, dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou des documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur SEDAR à sedar.com) et aux États-Unis (sur EDGAR à sec.gov). Dans la mesure prévue par la loi, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs.

À moins d'indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens.

© 2015 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Certains noms de produits et de services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles MC et MD indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



1.2 Paramètres du rapport et nouveautés

Jour après jour, nous adhérons aux principes universels de durabilité.

De plus en plus, les intervenants tiennent compte de notre rendement en matière de durabilité dans leurs achats, leurs activités de recrutement et leurs décisions d'investissement; c'est pourquoi nous continuons d'intégrer la durabilité à nos activités et à nos stratégies. Dans le cadre de notre rapport sur la durabilité, nous nous efforçons de communiquer notre rendement sur des enjeux importants, de façon à démontrer le lien entre le succès de l'entreprise et les questions de durabilité dans le cadre de nos activités. En tant que signataire du **Pacte mondial des Nations unies** (PMNU), qui demande aux entreprises d'adopter des principes universels, nous faisons également état de nos progrès en ce qui a trait aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Afin d'améliorer continuellement notre rapport sur la durabilité, nous revoyons chaque année :

- la façon dont nous bâtissons et rédigeons notre rapport;
- la façon dont nous gérons les données et créons du contenu pertinent;
- la façon dont nous communiquons notre rapport, afin qu'il soit pertinent, opportun, accessible et compréhensible pour les intervenants.

Cette année, nous avons remplacé le nom Rapport sur la responsabilité sociale de la société par Rapport sur la durabilité afin de tenir compte de notre vision élargie des enjeux qui comptent pour nous et pour nos intervenants.

Notre rapport est accessible sur le web et peut être affiché à partir de la plupart des appareils mobiles. Depuis 2013, nous avons mis davantage l'accent sur la transmission visuelle de l'information en complétant le texte et en mettant en évidence certaines données clés à l'aide d'images faciles à comprendre. À la suite des commentaires de nos intervenants, nous nous sommes concentrés sur la navigation et la lisibilité du contenu, ce qui rend le site plus convivial.

Partout dans notre rapport, nous soulignons les efforts que TELUS déploie pour accorder la priorité aux clients. Nous continuons d'inclure davantage de données concernant nos activités internationales, et nous avons étendu la portée des renseignements divulgués à propos des changements climatiques. Nous produisons notre rapport conformément à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) et avons demandé à Deloitte & Touche s.r.l./S.E.N.C.R.L. (Deloitte) de vérifier notre déclaration. Nous utilisons le symbole suivant **A** pour souligner l'information qui a été vérifiée de façon indépendante par la firme comptable Deloitte s.r. l.

En 2014, nous avons une fois de plus demandé à tous les employés qui occupent un poste de direction et qui contribuent au présent rapport de fournir un énoncé quant à l'exactitude des documents qu'ils ont remis. Nous croyons que, ce faisant, nous adoptons une pratique mondiale d'avant-garde en matière de durabilité qui s'ajoute à notre procédure de vérification et d'approbation des hauts dirigeants que nous utilisons depuis bon nombre d'années.

L'information contenue dans le présent rapport couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2014, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International, à moins d'indication contraire. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2014, ainsi que les objectifs pour 2015 dans le cas des indicateurs de rendement clés relatifs aux principaux enjeux importants.

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



1.3 Enjeux importants

Inspirés par la nature : nous créons un avenir plus sain et plus durable.

Au deuxième semestre de 2014, dans le cadre de notre gouvernance continue et en réponse aux commentaires des intervenants, TELUS a déterminé qu'un examen des processus équitables de notre stratégie de durabilité était nécessaire pour garantir que celle-ci:

- soit intégrée;
- appuie l'ensemble des priorités et des activités;
- réponde aux préoccupations des intervenants.

Pour soutenir cet effort, nous avons effectué un examen officiel en adoptant une approche par étapes afin:

- de comprendre notre état actuel;
- d'établir une base de référence sur notre stratégie et notre rendement;
- d'actualiser notre vision du développement durable et des priorités stratégiques.

Au cours de la première phase de cet exercice, nous avons suivi un processus structuré et fondé sur des preuves afin de comprendre les enjeux et les risques importants, ainsi que pour déterminer les aspects clés. Ensuite, nous avons créé un modèle visant à fournir un cadre pour la mobilisation et la réalisation d'une analyse comparative afin de définir le paysage du rendement en matière de durabilité.

Cela nous a permis d'établir le fondement du contexte de durabilité de TELUS et de préparer la voie pour que nous puissions mobiliser l'équipe de la haute direction et recueillir leurs commentaires sur notre vision en matière de durabilité et leurs attentes quant au rendement. Cette information a permis aux principaux intervenants de préciser et de valider notre énoncé de vision, nos priorités stratégiques et notre feuille de route.

En 2015, l'équipe responsable de la durabilité, dirigée par notre chef de la durabilité, prévoit collaborer avec les intervenants clés à l'échelle de TELUS pour élaborer des plans d'action, établir des indicateurs de rendement clés et rédiger une stratégie de communication pour notre nouvelle vision et feuille de route. Le Rapport sur la durabilité, y compris les objectifs, est structuré en fonction de nos aspects clés et des enjeux importants.

Nous croyons qu'un rapport sur la durabilité simplifié et axé sur notre stratégie et notre rendement en fonction des enjeux importants sert mieux nos intervenants, augmente la mobilisation des employés, stimule l'innovation, donne de l'élan aux initiatives en matière de durabilité, favorise une meilleure gouvernance et accroît la responsabilité. Le fait d'abrégé le Rapport sur la durabilité et de miser sur des enjeux précis le rend également plus pertinent et plus facile à lire.

Enjeu important	TELUS peut donc :
Gérance Environnementale	
Consommation d'énergie et changements climatiques	Réduire les émissions de GES et les coûts d'énergie, limiter les risques liés à l'énergie, chercher de nouvelles solutions énergétiques et soutenir les principes du Pacte mondial des Nations unies (PMNU)
Gérance environnementale	Satisfaire aux exigences juridiques, limiter les déversements, les rejets et les déchets, améliorer le système de gestion environnementale et accroître les efforts de formation en environnement
Employés et Investissement Communautaire	
Culture, droits de la personne et main-d'œuvre	Favoriser une culture diversifiée qui lui permet de tenir la promesse de sa marque et de soutenir les principes du PMNU sur les droits de la personne et la main-d'œuvre
Expérience des employés	Mobiliser les employés et investir dans les effectifs afin qu'ils puissent incarner les valeurs visant à améliorer la vie des gens, des collectivités, des clients et de l'équipe
Santé, sécurité et mieux-être des employés	Optimiser la santé, la sécurité et le mieux-être des employés au profit de ces derniers, réduire les coûts, améliorer la productivité et favoriser la réussite de l'entreprise
Investissement communautaire	Créer de la valeur partagée et améliorer la vie des jeunes et de leur collectivité au moyen d'investissements en santé, en technologie et en environnement
Activités et Éthique D'Affaires	
Performance et incidence économique	Miser sur la croissance économique durable au profit des investisseurs, des clients, des employés, des fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services
Éthique	Mener ses activités de manière éthique et transparente, créer une culture de respect en milieu de travail et appuyer les principes du PMNU en matière de corruption
Gouvernance et divulgation	Fournir les bases du leadership en matière de durabilité, accroître la transparence et la confiance des intervenants, et réduire des risques
Conformité à la réglementation	Veiller à ce que TELUS puisse réagir au changement et continuer de fournir les réseaux de haute qualité, robustes et novateurs auxquels les citoyens et les entreprises se fient tous les jours
Continuité des affaires	Faire preuve de résilience en cas d'urgence et d'autres événements perturbateurs en se concentrant sur la fiabilité du réseau, des systèmes, des produits et services, et des employés
Expérience Client	
Fiabilité des réseaux et systèmes	Être à la hauteur des attentes des clients quant à la fiabilité du réseau et des systèmes, réagir rapidement et de façon responsable en cas d'incident
Sécurité et confidentialité des données	Respecter la vie privée des clients et des employés, et assurer la sécurité des données grâce à une surveillance efficace et à la reddition de comptes
Les clients d'abord	Offrir une expérience client exceptionnelle dans le cadre de sa démarche visant à devenir un chef de file mondial et faire en sorte que les clients recommandent ses produits, ses services et ses employés à d'autres
Accessibilité	Faciliter l'accès et l'utilisation de ses produits et services à tous les clients, en particulier ceux qui ont un handicap ou vivent en région éloignée
Sécurité en ligne	Informar les parents, les enfants et les éducateurs sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents en offrant une formation novatrice et des conseils utiles
Recyclage des Produits et Innovation	
Chaîne d'approvisionnement durable	Créer des alliances stratégiques qui permettent d'offrir des produits et des services novateurs à ses clients et comprendre les risques et les occasions économiques, sociales et environnementales
Recyclage des produits	Gérer les répercussions environnementales et sociales, et les risques liés à la conception de produits grâce à l'utilisation par les clients des produits, y compris le recyclage et l'élimination
Produits et services novateurs	Présenter des produits et des services qui aident les clients, les collectivités et la société à atteindre leurs objectifs économiques, sociaux et environnementaux

* chaque enjeu ci-dessus doit être lié à la section correspondante dans le rapport

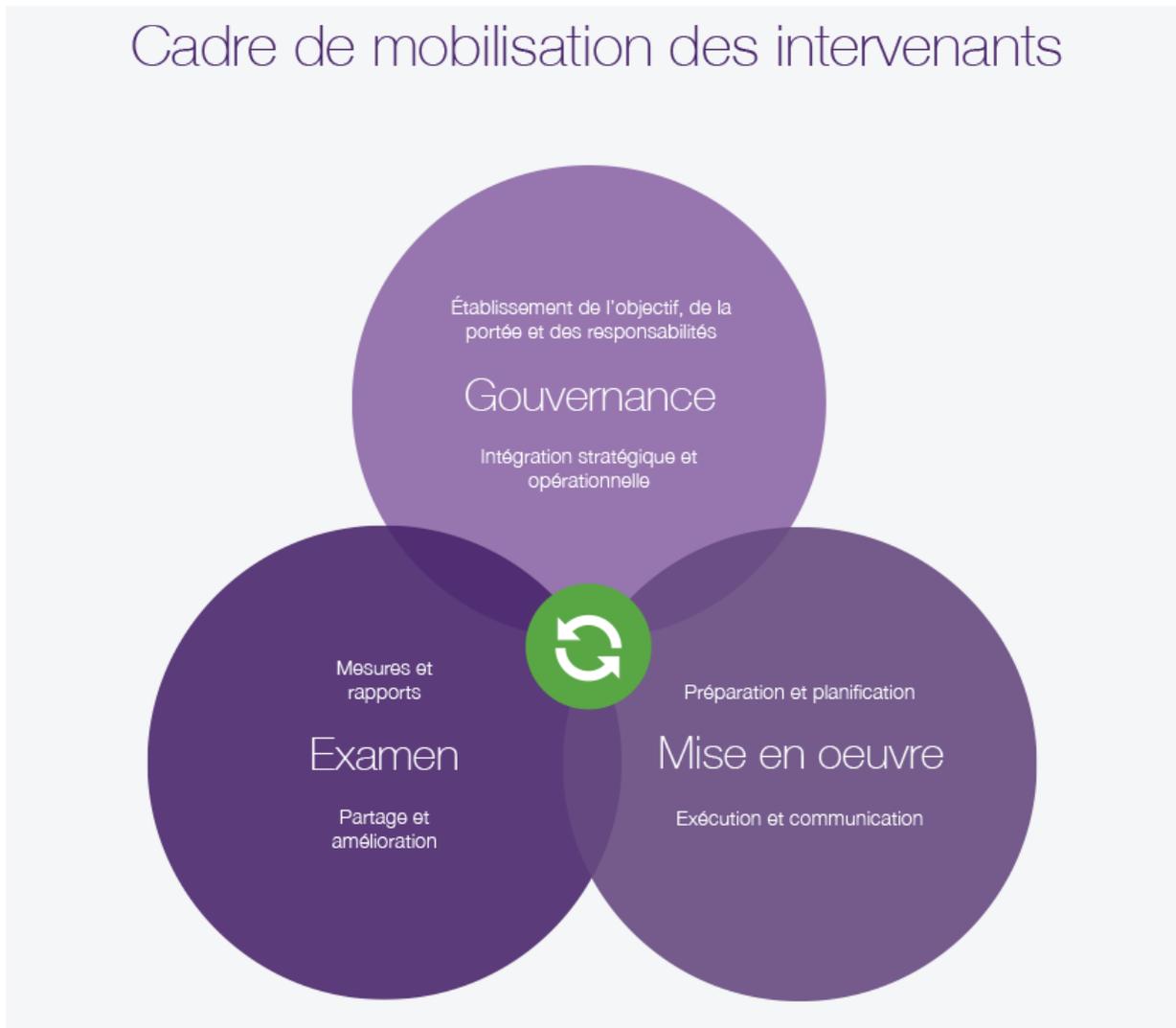


1.4 Intégration des intervenants

Jour après jour, nous comptons sur nos partenaires, qui nous fournissent les renseignements qui façonnent le Rapport sur la durabilité.

Dans chacune des sections du présent rapport, nous décrivons qui sont nos intervenants et de quelle façon nous leur communiquons notre stratégie de durabilité et nos rapports. Les groupes ci-dessous ont été définis comme des intervenants de TELUS dans le cadre d'un processus d'évaluation interne officiel en cours et d'une collaboration avec des tiers indépendants.





TELUS estime que le fait d'être durable repose en partie sur l'écoute et la prise en compte des attentes des personnes et des groupes sur lesquels elle a une incidence dans le cadre de ses activités ou qui ont une incidence sur l'entreprise. Le fait de favoriser ces relations est essentiel au succès de l'entreprise.

Des procédures en place nous permettent d'intégrer la mobilisation des intervenants et les résultats connexes à nos processus et à nos activités de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions, ainsi qu'à nos activités en général. En 2015, nous prévoyons officialiser et rendre publique notre politique de mobilisation des intervenants internes, qui portera en partie sur la portée et l'orientation des méthodes de mobilisation, de la priorisation des intervenants, de la gestion des risques liés à la mobilisation et de la communication.



1.5 Objectifs

En 2014, TELUS s'est fixé 24 objectifs qui correspondent à 9 enjeux importants afin de mesurer et d'améliorer son rendement en matière de durabilité.

Nous avons atteint 15 de nos 24 objectifs en 2014. Notre solide rendement financier et environnemental se traduit par des résultats; nous avons effectivement atteint trois objectifs économiques sur quatre et tous nos objectifs en matière de changements climatiques. Les dépenses en immobilisations ont dépassé l'objectif en raison des investissements continus dans l'infrastructure à large bande des services mobiles et filaires visant à favoriser la croissance de la clientèle, l'évolution de la technologie et la fiabilité.

Accorder la priorité aux clients demeure notre priorité absolue, comme en témoigne le nombre de plaintes de clients à notre égard déposé devant le **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications** (CPRST), qui a diminué de 26 pour cent et représente 5,8 pour cent de l'ensemble des plaintes formulées dans l'industrie, contre 6,4 pour cent l'année dernière. Au début 2015, le CPRST a publié son tout premier **rapport semestriel** montrant que les plaintes contre TELUS représentaient 4,4 pour cent du total des plaintes reçues, poursuivant la tendance d'amélioration constante de TELUS depuis 2011.

Nous avons amélioré ou maintenu nos résultats en matière de Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) dans quatre de nos six segments de clientèle en 2014. Nous continuons d'investir dans le développement des services, la fiabilité des systèmes et du réseau, les employés et l'amélioration du système et des processus. De plus, nous continuons de lancer de nouvelles initiatives d'expérience client afin d'offrir plus de transparence et de simplicité à nos clients, de nous permettre de différencier nos services et de maintenir un faible taux de désabonnement.

En 2013, nous avons lancé notre indice d'intégrité novateur, qui comprend des mesures internes et externes de la conformité aux codes de conduite, du comportement des cadres supérieurs et de l'efficacité de la formation. Nous avons dépassé notre pointage de base, soit 93 points, et obtenu 93,83 points en maintenant ou en améliorant nos résultats dans toutes les mesures connexes, sans toutefois atteindre notre objectif de 94 points.

La mobilisation des employés s'est améliorée tant au pays qu'à l'étranger pour atteindre les objectifs que nous nous étions fixés. Nos résultats nationaux placent une fois de plus TELUS au premier rang à l'échelle mondiale parmi des entreprises de même taille et de même composition selon l'administrateur indépendant de notre sondage, Aon Hewitt. À TELUS International, nous avons atteint une augmentation de 76 pour cent en 2014, comparativement à 73 pour cent en 2013. De plus, nous avons maintenu notre tendance positive d'amélioration des résultats en matière de sécurité des employés, étant donné que le nombre d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées a diminué sur 12 mois (il est passé de 0,74 en 2013 à 0,70 en 2014).

En 2014, nous avons intégré une fois de plus notre code de conduite à l'intention des fournisseurs dans tous nos contrats. Nous n'avons pas atteint notre objectif lié à un taux de réponse de 65 pour cent à notre sondage d'évaluation des risques des fournisseurs, obtenant un taux de réponse de 48 pour cent. Nous avons lancé notre sondage révisé plus tard que prévu dans l'année, de sorte que nous demeurons optimistes quant à l'atteinte de cet objectif en 2015.

Notre dévouement infaillible envers le bénévolat et les dons à la collectivité nous a aidés à atteindre trois objectifs connexes en 2014. Nous n'avons cependant pas atteint notre objectif de sensibilisation à l'investissement communautaire. C'est pourquoi nous prévoyons renouveler nos communications afin d'améliorer nos résultats dans ce domaine en 2015.

Nous avons inclus plusieurs objectifs pour 2015. Vous les trouverez dans les différentes sections du présent rapport. Ces objectifs cadrent avec les indicateurs de rendement clés que nous appliquons depuis un certain temps, comme la réduction de 10 pour cent de nos achats de papier. Nous allons réviser en outre un ensemble d'objectifs de façon à les harmoniser avec les enjeux importants en fonction des activités de mobilisation des intervenants, ce qui comprend l'évaluation de l'importance. Ces objectifs figureront dans le Rapport 2015 sur la durabilité.

Objectifs en matière de RSS pour 2014

Enjeu important	Indicateur de rendement clé (IRC)	Objectif en 2015		Résultat en 2014	Objectif en 2014
Gérance de l'environnement	Appareils mobiles recyclés	s. o.	✘	380 000	580 000
	Réduction de la consommation de papier	10 %	✘	5 %	10 %
Changements climatiques	Réduction annuelle de la consommation d'énergie	42,5 GWh	✔	45,2 GWh	40,5 GWh
Investissement communautaire	Total des heures de bénévolat effectuées par l'équipe TELUS bienfaisance	s. o.	✔	635 065	635 000
	PQNR : TELUS favorise le mieux-être dans ma collectivité	42 %	✘	38,1 %	47 %
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle nationale	16 000	✔	15 100	15 000
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle internationale	7 000	✔	6 500	5 850
Soutien aux employés	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS)	87 %	✔	85 %	85 %
	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS International)	79 %	✔	76 %	76 %
	Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées	0,70 accident avec perte de temps	✘	0,75 accident avec perte de temps	0,74 accident avec perte de temps
Indice d'intégrité	Indice	94	✘	93,80	94
Les clients d'abord	Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) Consommateurs	s.o. ¹	✘	70 %	74 %
	PQNR Solutions aux petites entreprises (PME)		✔	75 %	75 %
	PQNR TELUS Solutions d'affaires		✘	69 %	75 %
	PQNR Grandes entreprises ²		✔	83 %	77 %
	PQNR TELUS Santé		✔	76 %	75 %
	PQNR TELUS Québec, Affaires		✔	87 %	76 %
Chaîne d'approvisionnement	Contrats auxquels le Code de conduite à l'intention des fournisseurs a été intégré ⁷	s. o.	✔	100 %	100 %
	Évaluations des risques pour les fournisseurs complétées ⁸	65 %	✘	48 %	65 %
Conformité à la réglementation	Plaintes envers TELUS en tant que pourcentage de l'ensemble des plaintes au CPRST	4 %	✘	5,8 %	5 %

Rendement économique et répercussions ²	Produits d'exploitation (consolidés)	Veillez consulter le Rapport annuel 2014	✓	11,9 milliards de dollars 4,6 %	De 11,9 à 12,1 milliards de dollars De 4 à 6 %
	BAIIA ³	Veillez consulter le Rapport annuel 2014	✓	4,23 milliards de dollars 5 %	De 4,15 à 4,35 milliards de dollars
	BPA – Base	Veillez consulter le Rapport annuel 2014	✓	2,33 14 %	De 2,25 à 2,45 \$ De 11 à 21 %
	Dépenses en immobilisations ⁴	Veillez consulter le Rapport annuel 2014	✗	2,36 milliards de dollars	2,2 milliards de dollars

¹ TELUS maintient des objectifs internes pour ces mesures et s'emploie à élaborer un objectif combiné pour divulgation future qui s'harmonisera avec les enjeux importants en matière d'expérience client.

² Les résultats de 2013 et les résultats et taux de croissance de 2014 ne tiennent pas compte de Public Mobile.

³ Le BAIIA n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR); aucune définition standardisée du BAIIA n'est préconisée dans les NIIF-CNCI. Par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres entreprises. Consultez la Section 11 du Rapport annuel de gestion incluse dans le rapport annuel 2014.

⁴ Les dépenses en immobilisation ne tiennent pas compte des dépenses relatives aux licences du spectre.



1.6 Assurance

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

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

Nous avons procédé à l'examen des indicateurs de performance sélectionnés à l'échelle de l'entreprise et au niveau des unités fonctionnelles du rapport 2014 de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014. La responsabilité de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le rapport incombe à la direction de TELUS. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs de performance sélectionnés.

La sélection des indicateurs de performance ainsi que leur présentation dans le rapport relevaient de TELUS. Nous avons procédé à l'examen des indicateurs quantitatifs sélectionnés, mentionnés dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a satisfait le niveau de conformité « critères Essentiels » des lignes directrices G4 de la « Global Reporting Initiative (GRI) ». Notre examen ne portait pas sur les sections narratives du rapport, présentées dans les notes annexes, sauf lorsque des indicateurs de performance sélectionnés y figuraient. Notre responsabilité consiste à déterminer de façon indépendante si un élément porté à notre attention jette un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, des indicateurs de performance sélectionnés, selon les lignes directrices G4 en matière de présentation de l'information sur le développement durable de la GRI. Les définitions des lignes directrices G4 de la GRI sont disponibles à l'adresse www.globalreporting.org.

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

Nous avons effectué notre examen conformément à l'« International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 », élaborée par l'« International Federation of Accountants ». Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des indicateurs de performance sélectionnés que nous avons examinés. Nos critères d'examen étaient fondés sur les lignes directrices G4 en matière de présentation de l'information sur le développement durable de la « Global Reporting Initiative (GRI) ». Nos procédures ont inclus, notamment :

- Des entretiens avec les membres concernés de la direction et du personnel de TELUS qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;
- la compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales de TELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul des données liées aux échantillons des indicateurs de performance sélectionnés;
- une évaluation de la conformité de l'information avec notre connaissance des activités de TELUS, y compris la comparaison des déclarations de TELUS avec les informations de tiers accessibles au public.
- La précision des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie est soumise à des limites intrinsèques étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des résultats différents importants. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

Ce que nous avons constaté – notre conclusion

En raison d'un manque de données détaillées disponibles sur la consommation d'eau pour les propriétés détenues au Québec, cette information a été exclue des indicateurs de prélèvements d'eau totaux de TELUS.

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

Deloitte LLP

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables agréés
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada
Le 6 mai 2015



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

Le présent rapport a été préparé conformément aux lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI-G4). L'index ci-dessous dresse la liste des endroits où vous pouvez obtenir plus de précisions sur chaque critère de la GRI : dans le présent rapport, dans le Rapport annuel 2014 de TELUS, ou dans la circulaire d'information. Ces rapports forment le dossier de rapports TELUS sur sa performance économique, sociale et environnementale.

Le Rapport sur la durabilité 2014 concerne l'année civile 2014 et l'information qui y figure se limite à cette période. TELUS publie un rapport sur la responsabilité sociale de la société chaque année depuis 1997. Pour toute question concernant le contenu de l'information présentée dans le Rapport 2014 sur la durabilité, communiquez avec sustainability@telus.com. ✉

Tout au long de l'année, TELUS fournit également de l'information à l'indice Dow Jones de viabilité économique, à l'indice FTSE4Good, au Carbon Disclosure Project et à d'autres organisations qui aident les investisseurs à comprendre la performance économique, environnementale et sociale des entreprises.

Le présent rapport est organisé et présenté conformément aux lignes directrices G4 de la GRI, selon l'option « critères essentiels ». Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. fournit une assurance limitée des indicateurs, là où apparaît le symbole **A** tout au long du rapport.

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes portant sur les droits de la personne, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section Communication des progrès du rapport sur la durabilité traite de l'avancement de TELUS en 2014 sur ces questions. Nous renvoyons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies dans le tableau GRI.

Pour obtenir la liste complète et un examen des principaux aspects de la GRI G4, veuillez consulter la version en ligne de notre rapport à l'adresse sustainability.telus.com.

Durabilité à TELUS





2.1 Message du chef de la direction

Servir nos clients en créant des collectivités plus saines et plus durables

« Notre équipe est déterminée à améliorer la vie des Canadiens et à favoriser l'épanouissement des collectivités. Cet engagement fait partie de qui nous sommes, et c'est pourquoi nous trouvons essentiel de conjuguer notre responsabilité sociale à nos objectifs d'affaires. Nous bâtissons des milieux de travail respectueux de l'environnement, nous tâchons de réduire notre consommation d'énergie absolue et nos émissions de gaz à effet de serre, nous investissons dans les soins de santé et nous agrandissons nos réseaux à large bande afin de relier plus de Canadiens entre eux et avec le reste du monde. Nous redonnons aussi à la collectivité en faisant du bénévolat à l'échelle locale et en appuyant maintes causes qui nous tiennent à cœur. Il ne suffit pas de réussir en affaires, car nos clients attendent plus de notre part. Ils s'attendent à ce que nous agissions de façon socialement responsable, et c'est ce que nous faisons à mon avis. En effet, notre programme en matière de durabilité est ambitieux et nous suivons les principes universels du [Pacte mondial des Nations unies](#) en matière de droits de l'homme, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. Même si nous ne parvenons pas toujours à atteindre tous nos objectifs à ce chapitre, nous ne baissons pas les bras, car nous savons que nous investissons dans notre avenir et celui de la planète. »

- Joe Natale, président et chef de la direction

TELUS

Le 11 Mai 2015



Joe Natale avec deux employés de TELUS, Danny Serraglio et Sigrid Ellefsen, lors d'une célébration d'équipe au Québec.



2.2 Message du chef de la durabilité

Inspirés par la nature... nous façonnons un avenir plus sain et durable.

Inspirés. C'est l'adjectif qui décrit le mieux comment mon équipe et moi nous sentons face à l'avenir de la durabilité à TELUS.

Nous sommes motivés et prêts pour les prochaines étapes visant la durabilité à TELUS. Au cours des derniers mois, nous avons une fois de plus mobilisé de nombreuses parties intéressées, notamment les clients, les employés et les investisseurs, pour qu'ils nous aident à déterminer les enjeux les plus importants concernant notre stratégie et les rapports connexes en matière de durabilité. Nous avons maintenant une bonne idée de nos forces et des occasions qui se présentent. Nous continuerons donc d'élaborer avec les équipes de TELUS des plans d'action et de fixer des objectifs à partir de nos bases solides. De plus, nous poursuivrons notre travail en vue de concrétiser notre vision et de mettre en œuvre notre stratégie de création d'un avenir durable.

La nouvelle vision de TELUS en matière de durabilité :



Nous sommes fiers de notre engagement envers la durabilité et de notre rôle dans la gérance environnementale. Nous tirons aussi une grande fierté des marques de reconnaissance ayant jalonné notre parcours, notamment notre nomination comme chef de file de **l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique** pour la quatorzième année consécutive. Un tel exploit n'a jamais été réalisé auparavant par aucune autre société nord-américaine de télécommunication ou de câblodistribution. Nous promettons de ne pas nous reposer sur nos lauriers, mais plutôt de maintenir notre engagement à l'égard de notre secteur, de l'environnement et des collectivités.

Nous prenons notre engagement au sérieux, mais nous sommes conscients qu'il y aura beaucoup de travail à accomplir dans les années à venir. Nous comprenons l'importance de la fiabilité du réseau et de la continuité des affaires pour les clients. Cependant, nous savons que l'énergie requise pour répondre à ces besoins risque d'augmenter notre empreinte carbone, en raison de la croissance de la clientèle, de l'expansion de nos réseaux et de la demande à la hausse en matière

de données et de connectivité. Nous gagnons progressivement en efficacité, mais parvenir à de véritables réductions reste un défi. Toutefois, de tels défis vont de pair avec des occasions d'innover et de mieux comprendre l'incidence de nos activités.

Nous nous sommes donné cette mission pour changer les choses. En tant que chef de la durabilité à TELUS, j'ai profondément à cœur d'appuyer les efforts de notre équipe pour créer des collectivités plus écologiques et plus saines partout au pays. Nous croyons que la santé de nos collectivités, de nos clients et de notre équipe est étroitement liée à celle de notre planète. La durabilité est un état d'esprit global qui guide chacune de nos décisions et qui nous pousse à innover. Nous nous engageons à l'égard de la durabilité et de la réalisation d'une croissance économique responsable tout en cherchant à demeurer une entreprise citoyenne de premier plan dans le monde.



Andrea Goertz
Chef de Communications et durabilité
TELUS
Le 11 Mai 2015



2.3 Leadership en matière de durabilité

Jour après jour, nous nous concentrons sur la création d'un avenir plus durable.

Inspirée par la nature, l'équipe TELUS se passionne pour la création d'un avenir plus sain et plus durable. Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre notre entreprise, notre équipe et la santé et la prospérité de nos communautés. En affaires, nous avons une approche équilibrée entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. À cet égard, nous faisons des progrès vers nos objectifs de durabilité en :

- prenant des mesures pour réduire notre consommation d'énergie absolue et nos émissions de GES;
- investissant dans notre équipe et nos collectivités, et en collaborant avec elles;
- renforçant notre gouvernance, notre transparence et notre divulgation;
- étendant notre réseau afin d'accroître la fiabilité et l'accessibilité pour tous les clients, y compris les personnes vivant dans des collectivités éloignées;
- unissant nos efforts à l'égard de la gestion des produits.

Ayant signé le Pacte mondial des Nations unies (PMNU) et harmonisé nos rapports avec les lignes directrices de la GRI, nous utilisons des cadres internationaux qui inspirent à la fois notre stratégie et nous aident à communiquer nos progrès à nos intervenants. Ces mesures nous permettent d'atteindre des objectifs importants, notamment l'intégration de notre stratégie de durabilité avec des principes universels et des normes internationales et la communication d'information ciblée, complète et transparente sur notre rendement en matière de durabilité.



2.4 Pacte mondial des Nations unies



Les Nations unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS soutient ce pacte et respecte ses principes dans le cadre de ses rapports. L'entreprise a signé le PMNU en 2010 et a continué de respecter ses engagements en 2014.

Nous nous sommes engagés à créer la section canadienne du PMNU à la fin de 2012 et l'avons lancée officiellement en 2013. En tant que membre bienfaiteur du Réseau canadien du Pacte mondial (Global Compact Network Canada ou GCNC en anglais), TELUS a continué de prouver son engagement envers les principes du PMNU. Le GCNC offre aux secteurs commerciaux et non commerciaux du pays une occasion unique d'apprendre et d'échanger des meilleures pratiques en matière de responsabilité d'entreprise au sein du réseau et entre pairs mondiaux. Ce faisant, nous renforçons les capacités du secteur des entreprises du Canada, outillant les entreprises de façon à ce qu'elles puissent adopter les principes du PMNU au sein de leurs activités nationales et internationales.

Plus précisément, en 2014, TELUS a participé à un groupe de travail sur la communication avec des pairs du GCNC qui a abouti à la publication d'un livre blanc sur les rapports de durabilité au Canada.

“Depuis notre lancement en 2013, TELUS a été un chef de file en collaborant activement avec le Global Compact Network Canada dans le cadre de groupes de travail, d'un programme d'examen des rapports par les pairs, d'événements et de webinaires. En donnant l'exemple, TELUS joue un rôle important en nous aidant à créer une communauté d'entreprises qui travaillent ensemble pour innover à l'égard des enjeux sociaux et environnementaux les plus pressants au Canada et dans le monde. Je félicite la direction de TELUS, qui continue de diriger un groupe de travail national sur la communication et la transparence en 2015, et qui encourage activement certains de ses fournisseurs directs et indirects à signer le Pacte mondial des Nations unies. Je suis heureuse de poursuivre notre collaboration en 2015.” – Helle Bank Jorgensen, directrice générale, Réseau canadien du Pacte mondial.



2.4.1 Droits de la personne

Principe n° 1 du 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, comme en fait état son **code d'éthique et de conduite**, et comme en témoignent ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du conseil d'administration de TELUS. Le Code, mis à jour et publié annuellement, officialise l'engagement de TELUS envers la protection des droits de la personne en vigueur à l'échelle mondiale. De plus amples renseignements sur les attentes de TELUS sont offerts aux employés dans sa politique sur le respect en milieu de travail.

Chaque année, TELUS exige que les employés 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. 100 pour cent des employés et plus de 94 pour cent des contractuels ont suivi le cours intitulé Intégrité 2014. De plus, TELUS a mis sur pied une formation précise fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

En plus de se conformer au Code d'éthique et de conduite et à la politique de respect en milieu de travail, nos **activités** internationales respectent les lois locales en matière de droits de la personne dans tous les endroits où nous exerçons nos activités.

TELUS s'assure également que des processus de surveillance des pratiques de l'entreprise en matière de droits de la personne sont en place :

- des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont à la disposition des employés;
- une procédure de plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail qui sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, et signalées sous forme de rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du **conseil d'administration de TELUS**
- la **LigneÉthique** TELUS donne l'occasion à tous de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, de demander du soutien et de dénoncer la constatation d'une violation au Code d'éthique et de conduite ou à la législation, ou de pratiques commerciales ou questions de comptabilité ou d'audit douteuses.

Le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** établit les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de notre entreprise doivent adhérer. Ce code est conforme aux 10 principes du Pacte mondial des Nations unies. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs :

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

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 son engagement à favoriser un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Il s'agit de la pierre angulaire de nos valeurs de leadership 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 la politique de respect en milieu de travail et s'efforce de résoudre les problèmes cernés au cours du processus.

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 employés reçoivent une formation sur cette politique. Nous avons comme objectif principal :

- d'aider les employés à comprendre la loi et les comportements qui sont considérés comme acceptables au travail ;
- de veiller à ce que les employés connaissent les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

TELUS analyse les plaintes déposées par les employés auprès de la **Commission canadienne des droits de la personne** pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des préoccupations ou nécessitent une attention particulière.

En 2014, nous avons mis à jour le **Code de conduite** à l'intention des fournisseurs et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils évaluent l'origine ou la source des matériaux utilisés dans l'ensemble de leurs chaînes d'approvisionnement afin de garantir dans la mesure du possible que ceux-ci n'ont pas été obtenus de façon illégale ou contraire à l'éthique. En particulier, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aient en place une politique permettant d'assurer de manière raisonnable que le tantale, l'étain, le tungstène, l'or ou les autres métaux rares contenus dans leurs produits ne servent pas à financer directement ou indirectement des groupes armés dont les activités entraînent des violations des droits de la personne en République démocratique du Congo ou un pays avoisinant. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de diligence raisonnable en ce qui a trait à la source et à la chaîne de possession de ces métaux et que sur demande, ils communiquent à TELUS leurs mesures de diligence raisonnable.



2.4.2 Normes du travail

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

Personnel syndiqué

Pour les employés régis par des conventions collectives, il existe un accord commun quant au processus d'adaptation visant les employés touchés qui comprend la réaffectation en fonction de l'ancienneté ou des compétences, la protection du salaire ou des possibilités de formation, le déménagement payé et des possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire. Les préavis dans nos conventions collectives varient en fonction de facteurs comme la nature de la situation, les changements technologiques, la conjoncture économique, l'agent de négociation et, dans certains cas, l'ancienneté. Dans nos conventions collectives, les préavis dans le cas de changements opérationnels varient d'un minimum de 3 semaines à un maximum de 12 mois.

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les agents de négociation qui représentent nos employés partout au Canada. Par conséquent, le droit d'exercer la liberté d'association et de négociation collective ne représente pas un risque ni un problème pour TELUS.

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

Les employés de TELUS partout au Canada sont représentés par quatre syndicats :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT)
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET)
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT)
- B.C. Government and Services Employees' Union (BCGEU)

La convention collective entre TELUS et le STT expire le 31 décembre 2015 et régit environ 10 735 employés à l'échelle du pays. Elle est la seule convention collective nationale de l'industrie des télécommunications mobiles et filaires. Les négociations pour la conclusion d'une nouvelle convention collective entre TELUS et le STT devraient commencer à l'automne 2015.

De plus, environ 1 510 employés sont représentés par le SQET et le SAMT au Québec en vertu de trois conventions collectives distinctes (une avec le SQET et deux avec le SAMT). La convention du SQET, qui s'applique actuellement à environ 845 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes de TELUS, a été renouvelée au terme des négociations en octobre 2014. La nouvelle convention collective entre TELUS et le SQET, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2015, viendra à échéance le 31 décembre 2017.

Notre filiale TELUS Solutions de sourçage inc. a conclu une convention en Colombie-Britannique avec le BCGEU, couvrant environ 65 employés. Cette convention est entrée en vigueur le 1er mai 2013 et arrive à échéance le 30 avril 2016.

Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié des dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET afin de créer des comités et des processus de consultation structurés et formels. En plus de communiquer régulièrement l'information aux syndicats en 2014, nous avons tenu de nombreuses séances de consultation avec les syndicats et la direction pour discuter de questions d'intérêt commun.

De plus, TELUS avise ses syndicats et les employés concernés des changements opérationnels qui surviennent, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences d'information en ce qui concerne de tels changements sont inscrites dans les conventions collectives.

Diversité au sein du conseil d'administration

TELUS reconnaît également que la diversité et l'intégration contribuent au mieux-être social et économique du pays. C'est pourquoi elle s'emploie à favoriser une plus grande diversité au sein des conseils d'administration des entreprises du Canada en collaborant, à titre de partenaire fondatrice, avec le Conseil canadien pour la diversité administrative. Plus précisément, TELUS appuie l'initiative Diversité 50 du Conseil.

De plus, TELUS poursuit ses efforts visant à accroître la présence de femmes au sein des conseils d'administration canadiens en appuyant l'Accord Catalyst, un engagement des sociétés canadiennes à augmenter le nombre de sièges occupés par des femmes au sein des conseils d'administration d'entreprises du Financial Post 500 pour qu'il atteigne 25 pour cent d'ici 2017. De plus, le **conseil d'administration de TELUS** s'est fixé l'objectif de compter dans ses rangs de 30 à 40 pour cent d'administrateurs indépendants d'origines diversifiées d'ici mai 2017 et s'est récemment fixé un objectif supplémentaire, soit celui de compter 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. Ce nouvel objectif s'inscrit dans la nomination de Darren Entwistle à titre de membre fondateur du **30 % Club Canada**, qui travaille également à ce que les conseils d'administration comptent 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. Depuis mars 2015, les membres d'origines diversifiées (cinq candidats à des postes d'administrateurs) représentent 38 pour cent des administrateurs indépendants du conseil d'administration, tandis que les membres de sexe féminin (trois candidates à des postes d'administratrices) représentent 23 pour cent des administrateurs indépendants en nomination pour l'assemblée annuelle de 2015.

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

Les codes et les politiques ci-dessous guident nos pratiques en milieu de travail et garantissent que, dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucune personne contrainte au travail et désapprouve le travail forcé :

- le **Code d'éthique et de conduite** de TELUS énonce que les employés ont droit à un milieu de travail sécuritaire et sans violence et que la violence en milieu de travail est une question d'ordre criminel;
- le document Prévention de la violence en milieu de travail : Politique de signalement et d'enquête;
- le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** aborde le travail forcé et interdit l'emploi de personnes contraintes au travail dans la 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. En fait, le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** de TELUS interdit l'emploi de main-d'œuvre enfantine dans sa chaîne d'approvisionnement.

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

Le **Code d'éthique et de conduite** de TELUS énonce que chaque employé a droit à un milieu de travail sans discrimination ni harcèlement. Nous accordons 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 employés doivent suivre une formation annuelle en ligne comme indiqué au Principe n° 1.

Pour TELUS, il est clair qu'un environnement placé sous le signe de l'intégration, riche d'une multiplicité d'opinions, de parcours, de compétences et d'expériences, ne peut que favoriser l'échange de points de vue. C'est la raison pour laquelle le conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS a mis en œuvre toute une série d'initiatives visant, notamment, à offrir aux employés de TELUS une formation en matière de diversité ainsi qu'à favoriser la création de groupes de ressources à leur profit. Parmi ces groupes figurent :

- Alliance : groupe de ressources à l'intention des employés qui travaillent au sein des Forces armées canadiennes ou qui ont pris leur retraite et des proches qui les appuient;
- Connexions : le réseau des femmes;
- Réseau Capacités : à l'intention des employés et des membres de leur famille ayant des capacités variables;
- Aigles : à l'intention des employés autochtones;
- Mosaïque : à l'intention des employés issus des communautés multiculturelles;
- Spectrum : à l'intention des employés de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre et leurs alliés.

Pour en savoir plus sur la diversité et l'intégration à TELUS, consultez le [Rapport 2013 de TELUS sur la diversité et l'intégration](#).



2.4.3 Environnement

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

La responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à ses 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 et Services d'approvisionnement. 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.

La **politique environnementale de TELUS** exprime sa détermination à assumer ses responsabilités environnementales. TELUS dispose d'un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990 et, en 2013, nous avons répondu aux exigences de la norme ISO 14001:2004. À l'avenir, nous continuerons d'améliorer notre système de gestion environnementale afin d'obtenir la certification avec la norme ISO 14001:2004 en 2015.

En 2010, TELUS s'est dotée d'une stratégie relative aux changements climatiques ayant pour objectif de réduire sa consommation d'énergie absolue de 10 pour cent et ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 25 pour cent d'ici 2020, comparativement aux niveaux de 2010. Nous surveillons et présentons nos progrès chaque année, et ces objectifs constituent un élément des objectifs de rendement personnel des membres de l'équipe de la haute direction.

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 plus 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 durabilité de notre catégorie. Nos pratiques de divulgation sont désormais harmonisées avec l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports G4 et, en 2014, TELUS a été nommée Chef de file de l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique pour la quatorzième année consécutive. De plus, nous avons reçu la distinction Bronze Class and Industry Mover de [RobecoSam](#), l'entreprise qui effectue les évaluations pour le compte du DJSI. La section Gérance environnementale présente tous les détails de nos initiatives visant à favoriser une plus grande responsabilité environnementale, notamment la formation, les audits et l'évaluation continue de notre conformité et de notre rendement environnementaux.

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

TELUS développe et met en œuvre des solutions technologiques qui appuient le principe de faire circuler les idées plutôt que les personnes. Les laboratoires technologiques de TELUS permettent la vérification, la mise à l'essai et la démonstration de faisabilité de services et de technologies émergentes. Associés aux laboratoires, les centres d'innovation de TELUS du Canada mettent en valeur nos réseaux et nos services actuels et à venir. Lorsque nous mettons en œuvre des technologies respectueuses de l'environnement à l'interne, non seulement nous appuyons nos propres objectifs de développement durable, mais nous offrons également des avantages pour la société dans son ensemble en réduisant l'utilisation des ressources et les émissions de GES. En 2014, nous avons mis en place près de 100 initiatives d'efficacité énergétique nous permettant d'éliminer 45,2 GWh de pertes énergétiques annualisées et de réaliser des économies de 4,5 millions de dollars. À l'externe, nous offrons à nos clients et à nos partenaires des technologies de vidéoconférence et de téléconférence qui leur permettent de réduire le nombre de déplacements et donc, leur empreinte carbone.

Voici quelques faits saillants du programme d'efficacité énergétique :

- économie de 37,8 millions de dollars en coûts opérationnels dès le lancement du programme;
- amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans des immeubles de 23,6 GWh;
- élimination de 12,1 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- réduction de la consommation d'énergie de 9,5 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre de notre programme Styles de travail.

De plus, notre programme Styles de travail, nos initiatives de construction écologique et bon nombre des solutions de **TELUS Santé** appuient ce principe.



2.4.4 Lutte contre la corruption

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.

Le renforcement des procédures de lutte contre la corruption dans l'ensemble de l'entreprise demeure une priorité pour TELUS. En 2014, nous avons continué de mettre à profit l'évaluation et le cadre fondés sur les risques mis au point en 2012, comme suit :

- Participation et soutien de la haute direction : Nous avons désigné des hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise à titre de responsables afin de veiller à ce que le programme de conformité en matière de lutte contre la corruption soit mis en œuvre de manière efficace et adéquatement supervisé. Les membres de la haute direction ont donné le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- Politiques et procédures de conformité de l'entreprise : Le **conseil d'administration de TELUS** a approuvé une politique de lutte contre la corruption, puis celle-ci a été présentée à l'équipe TELUS. La politique fournit des lignes directrices aux employés de TELUS et aux tiers auxquels elle fait appel, et s'ajoute aux autres politiques TELUS connexes, dont le **Code d'éthique et de conduite de TELUS**, le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires.
- Formation : Le cours annuel Intégrité comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation seront fournis dans le cadre du Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que du programme de formation propre à la lutte contre la corruption.
- Mécanismes de surveillance, d'audit et de signalement : Des employés provenant de divers secteurs de l'entreprise sont chargés d'assurer l'efficacité du programme de conformité. Les examens et audits à venir seront menés, et les rapports seront présentés par le Bureau de la conformité au conseil d'administration de TELUS, le cas échéant.
- Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes : Les objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément à la politique de lutte contre la corruption rend les employés de TELUS passibles de mesures disciplinaires qui peuvent mener à leur renvoi.



2.5 Prix de la durabilité

En 2015, TELUS a une fois de plus reçu une reconnaissance externe pour ses réalisations et son engagement envers la durabilité. Grâce à ses efforts, TELUS est maintenant reconnue comme une entreprise offrant un rendement de premier plan en matière de durabilité. TELUS a été nommée :

- une des 100 entreprises les plus durables du monde par Corporate Knights pour la cinquième fois depuis 2009 (37^e rang en 2015); TELUS est la seule entreprise de télécommunication nord-américaine et l'une des 12 entreprises canadiennes à remporter cette distinction;
- chef de file en ce qui a trait à la divulgation des émissions de carbone par le Carbon Disclosure Project pour la quatrième fois;
- membre de l'indice nord-américain ou mondial Dow Jones de viabilité économique au cours des 14 dernières années, un exploit inégalé par aucune entreprise de télécommunication ou de câblodistribution en Amérique du Nord;
- parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada par Corporate Knights à huit reprises;
- une des 50 entreprises les plus responsables socialement pendant six années consécutives par Jantzi-Sustainalytics;
- un des employeurs les plus écologiques du Canada par Mediacorp Canada (quatrième fois);
- prix d'excellence pour l'information sur la gouvernance d'entreprise et information d'entreprise dans le secteur Communications et médias des Comptables professionnels agréés du Canada;
- membre régulier de l'indice FTSE4Good.



Gérance environnementale

Jour après jour, nous planifions un avenir sain.



Aperçu

Nous croyons que le fait de nous engager envers la gérance environnementale est tout simplement la bonne chose à faire. TELUS prend des initiatives mesurées touchant les changements climatiques et leur incidence globale sur l'environnement, notamment respecter les exigences juridiques, limiter les déversements, les rejets et les déchets, améliorer le système de gestion environnementale et accroître les efforts de formation en environnement. [Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat](#) (GIEC) affirme que l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre (GES) d'origine humaine est causée par la croissance économique et démographique. Cette augmentation entraîne davantage d'événements météorologiques extrêmes, l'élévation du niveau de la mer et de fortes précipitations qui peuvent avoir des répercussions sur les activités de TELUS et le service à ses clients.

Notre engagement envers la résolution de ce problème crucial est soutenu par une équipe interne chargée d'établir des objectifs annuels de réduction de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES. La passion avec laquelle nous évaluons nos activités ayant une incidence sur l'environnement et minimisons les répercussions négatives est fortement appuyée par tous les échelons de notre entreprise, de l'équipe de direction aux équipes de travail qui gèrent des projets environnementaux.

Nous cherchons également à renforcer les capacités au sein de notre chaîne d'approvisionnement, dans nos collectivités et auprès de nos clients et employés lorsqu'il est question de gérance environnementale au moyen d'investissements et d'information. Notre motivation pour réduire notre empreinte est démontrée par nos objectifs de réduction absolue des changements climatiques de 2010 à 2020 :

- réduire notre consommation d'énergie absolue de 10 pour cent;
- réduire nos émissions absolues de GES de 25 pour cent.

De plus, nous nous efforçons de réduire les coûts énergétiques et les risques associés à l'énergie, de chercher d'autres solutions énergétiques et d'appuyer les principes du PMNU sur l'environnement.



3.1 Consommation d'énergie et changements climatiques

Aperçu

Chaque année, notre clientèle s'accroît, tout comme la demande à l'égard de nos réseaux et de l'énergie nécessaire pour les alimenter. Cette augmentation nous donne l'occasion d'examiner attentivement la façon dont nous pouvons utiliser nos capacités internes et favoriser l'innovation de façon à réduire la consommation d'énergie absolue et les émissions de GES d'année en année.

Méthodologie

En 2014, nous avons revu notre méthode de comptabilisation des émissions de GES et documenté notre [approche normalisée](#) pour la collecte de données, les facteurs d'émission et la production de rapports. En utilisant cette méthodologie, nous avons examiné les données sur les émissions de notre année de base de 2010 à 2014 afin d'améliorer la précision de nos données et d'améliorer la portée de notre communication afin de mieux représenter notre empreinte de GES. Le résultat de notre calcul a montré une augmentation de la quantité de données fiables et utilisables dans les rapports, y compris la capacité d'intégrer les données de TELUS Vente au détail et de TELUS Santé dans notre base et nos calculs annuels depuis 2010. En outre, pour améliorer notre gouvernance, nous avons documenté les facteurs d'émission et les conversions d'équivalents kWh, dressé la liste des sources de sauvegarde et ajouté des commentaires sur la provenance des données. TELUS n'est pas tenue de rendre compte de ses données concernant sa consommation d'énergie et ses émissions de GES aux organismes de réglementation ou à l'industrie.

Nous classons notre consommation d'énergie et nos émissions de GES selon les directives touchant le protocole sur les GES :

- Volet 1 : sources d'énergie directe comme les carburants, ce qui comprend le gaz naturel, l'essence, le diésel, le propane et le mazout
- Volet 2 : sources d'énergie indirecte comme l'électricité
- Volet 3 : autres sources d'énergie comme les déplacements en avion

Notre empreinte énergétique comprend des carburants d'énergie directe et d'énergie indirecte pour les propriétés immobilières qui nous appartiennent et que nous louons au Canada, les sites de tours cellulaires et le carburant du parc de véhicules, des déplacements en avion des employés et des génératrices à distance.



3.1.1 Efficacité énergétique

En 2014, nous avons mis en place près de 100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie, ce qui nous a permis d'éliminer 45,2 GWh de pertes énergétiques annualisées, et de réaliser des économies de 4,5 millions de dollars en coûts d'énergie.

Principaux faits saillants du programme :

- économie de 37,8 millions de dollars en coûts opérationnels dès le lancement du programme;
- amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans des immeubles de 23,6 GWh;
- élimination de 12,1 GWh par le retrait d'équipement désuet et la mise hors service de serveurs et de dispositifs de stockage;
- réduction de la consommation d'énergie de 9,5 GWh grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique et à la mise en œuvre de notre programme Styles de travail.

De plus, en 2014, nous avons installé une **solution d'énergie solaire** de 9 kW dans l'un des bâtiments de l'usine d'Edmonton Ouest, qui devrait produire près de 14 000 kWh d'énergie par année et réduire nos émissions de carbone de 12 tonnes par an. Bien que cette solution ne fournisse que 3 pour cent de l'énergie totale requise pour ce bâtiment, le projet nous donne l'occasion d'apprendre sur de multiples aspects. TELUS ne vend pas l'énergie qu'elle produit.

Même si nous avons mis en place de nombreuses initiatives d'efficacité énergétique, il se peut qu'il soit difficile d'atteindre nos objectifs de réduction de la consommation d'énergie en raison de la croissance continue de nos réseaux afin de répondre à la demande croissante de nos clients en matière de connectivité et de données. Notre objectif demeure de réduire nos émissions de GES et de chercher des moyens d'accroître notre efficacité énergétique. Nous avons l'intention de poursuivre notre programme de gestion de l'énergie et de chercher d'autres sources d'énergie de remplacement pour nous aider à atteindre notre objectif.

3.1.2 Résultats en matière de consommation d'énergie

En 2014, nous avons revu nos données sur l'énergie jusqu'à notre année de base 2010 en utilisant comme guide une nouvelle méthode normalisée de déclaration de la consommation d'énergie et d'émissions de GES. Puisque la qualité de nos données s'est améliorée depuis que nous avons commencé à publier les données relatives à notre consommation d'énergie et à nos émissions de GES en 2010, les données présentées dans ce rapport ont changé légèrement par rapport aux années précédentes.

En 2014, notre clientèle a augmenté de 2,9 pour cent. Cette croissance s'est accompagnée d'une demande accrue de données et d'une croissance du réseau, qui nécessite plus de puissance. Plus précisément, en 2014, le nombre de sites cellulaires en Colombie-Britannique et en Alberta a augmenté de 25 pour cent. Compte tenu de cette croissance et malgré les initiatives d'efficacité en cours, la réduction de la consommation de diesel stationnaire et de propane, ainsi que la diminution de la consommation de diesel et d'essence par notre parc automobile, notre consommation d'énergie au pays a augmenté de 1,7 pour cent sur 12 mois. Cette augmentation s'explique essentiellement par la croissance de notre réseau mobile dans l'Ouest canadien et au Québec. Notre consommation totale d'énergie en 2014 était de 1 360 GWh, soit **A** 391 GWh pour les émissions du volet 1 et **A** 969 GWh pour celles du volet 2.

Consommation d'énergie totale GWh

	Équivalent GWh								
	2014	% de variation	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Volet 1	390	-2,1	398	1,8	391	-5,8	415	-3,3	430
Volet 2	941	3,4	911	0,8	903	-0,1	904	5,8	853
Total des volets 1 et 2	1 331	1,7	1 309	1,1	1 294	-1,9	1 319	2,8	1 283
TELUS International	289	6,2	26	4,4	25	58,0	16	-0,2	16
Total des volets¹ 1 et 2, et TI	1 360	1,8	1 335	1,2	1 319	-1,2	1 335	2,7	1 299

1 Ne comprend pas les émissions provenant des déplacements en avion

Comparaison avec l'année de référence

À la fin de 2014, nous avons augmenté notre consommation d'énergie absolue de 3,7 pour cent par rapport à notre année de référence de 2010. Les répercussions cumulatives de notre programme de gestion de l'énergie et d'autres initiatives de réduction d'énergie en cours ont permis de limiter la croissance de notre consommation d'énergie, compte tenu de l'augmentation de la taille de notre clientèle, et de la demande associée en données, de 12 pour cent au cours de la même période.

Total de la consommation d'énergie des volets 1 et 2 à l'échelle nationale par rapport à l'année de référence

	2014	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Volet 1 MWh	389 710	-9,3	429 510
Volet 2 MWh	941 333	10,3	853 754
Total	1 331 043	3,7	1 283 264

Indicateurs d'intensité

En 2014, pour mieux évaluer nos efforts d'efficacité, nous avons ajouté un indicateur d'intensité énergétique par rapport aux produits d'exploitation annuels et conservé notre indicateur d'intensité énergétique par rapport aux connexions clients, même si nous avons changé notre base de référence des GWh aux MWh. Nous avons donc pu calculer l'efficacité de notre consommation globale d'énergie par client et par bénéficiaires. La connexion de MWh par client de TELUS a été réduite de 1,1 pour cent et la MWh par million dollar de produits d'exploitation a été réduite de 3,3 pour cent sur 12 mois. De plus, notre intensité énergétique par connexion client a été réduite de 7 pour cent depuis notre année de référence de 2010 et notre intensité énergétique par million de dollars en produits d'exploitation a été réduite de 15 pour cent pour la même période.

Intensité énergétique : connexion client

	2014	Variation sur 12 mois (%)	2013
Base de clientèle nette (en M)	13,678	3	13,296
MWh par client	0,097	-1	0,098

	2014	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Base de clientèle nette (en M)	13,678	12	12,253
MWh par client	0,097	-7	0,105

Intensité énergétique : Produits d'exploitation

	2014	Variation sur 12 mois (%)	2013
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 002	5	11 404
MWh par produits d'exploitation (en M\$)	111	-3	115

	2014	Variation sur 12 mois (%)	2010
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 002	23	9 792
MWh par produits d'exploitation (en M\$)	111	-15	131

3.1.3 Résultats en matière d'émissions de gaz à effet de serre

En 2014, nous avons revu nos données sur l'énergie jusqu'à notre année de base 2010 en utilisant comme guide une nouvelle méthode normalisée de déclaration de la consommation d'énergie et d'émissions de GES. Étant donné que la qualité de nos données s'est améliorée depuis que nous avons commencé à publier les données relatives à notre consommation d'énergie et à nos émissions de GES en 2010, les données présentées dans ce rapport ont changé légèrement par rapport aux années précédentes.

Les émissions de GES dépendent de facteurs internes comme la consommation d'énergie réelle et de facteurs externes comme les facteurs d'émissions qui s'appliquent à la consommation d'énergie de TELUS selon la source (l'emplacement) et le type d'énergie utilisée. En 2014, le facteur d'émission d'électricité de l'Alberta a augmenté de 11 pour cent par rapport 2013. Comme environ 40 pour cent de notre consommation totale d'énergie est attribuable à cette province, cette augmentation a eu une incidence considérable sur nos émissions annuelles de GES. Par conséquent, nos émissions de GES au pays provenant des volets 1 et 2 ont augmenté de 8,1 pour cent sur 12 mois en 2014. Les émissions provenant du volet 3 désignent les émissions associées aux déplacements par avion. Elles ont diminué de 11 pour cent sur 12 mois. Nos émissions totales en 2014 ont été de 400 232 tonnes d'équivalent CO₂. Plus précisément, il s'agit de **A** 85 459 tonnes d'équivalent CO₂ pour le volet 1, de **A** 299 197 tonnes d'équivalent CO₂ pour le volet 2 et de **A** 15 576 tonnes d'équivalent CO₂ pour le volet 3.

Total des émissions de GES en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (équivalent CO₂)

	Tonnes d'équivalent CO ₂								
	2014	% de variation	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Volet 1	83 530	-1,7	84 948	1,1	84 045	-4,1	87 654	-4,2	91 497
Volet 2	280 766	11,4	252 028	-16,6	302 089	0,2	301 340	-7,3	324 919
Total des volets 1 et 2	364 296	8,1	336 976	-12,7	386 134	-0,7	388 994	-6,6	416 416
Volet 3 (TELUS International et déplacements en avion)	15 576	-11,0	17 506	6,2	16 478	-0,2	16 515	-4,3	17 251
Volet 1 (TELUS International)	1 929 ¹	1 796	102	18,8	86	400,6	17	170,0	0
Volet 2 (TELUS International)	18 431	4,9	17 571	4,3	16 851	66,8	10 103	-0,6	10 169
Total des volets 1, 2 et 3 et TELUS International	400 232	7,5	372 155	-11,3	419 549	0,9	415 629	-6,4	443 835

¹ L'année 2014 est la première année où nous pouvons faire état des données concernant le diesel et l'essence pour TELUS International en Amérique centrale.

Comparaison avec l'année de référence

Malgré l'augmentation des émissions de GES de 2013 à 2014, nos émissions en 2014 affichent tout de même des résultats favorables, comparativement à notre année de référence. Nous avons réduit nos émissions de GES de 12,5 pour cent depuis 2010. Le principal facteur expliquant cette diminution est la mise en œuvre continue de la consolidation de l'immobilier et de notre programme Styles de travail, qui nous permet de réduire de façon considérable notre empreinte concernant nos propriétés louées.

Total des émissions de GES des volets 1 et 2 à l'échelle nationale par rapport à l'année de référence

	2014	Comparaison avec notre année de référence (%)	2010
Tonnes d'équivalent CO ₂ pour le volet 1	83 530	-8,7	91 497
Tonnes d'équivalent CO ₂ pour le volet 2	280 766	-13,6	324 919
Tonnes d'équivalent CO₂ totales	364 296	-12,5	416 416

Indicateurs d'intensité

Pour mieux évaluer nos efforts d'efficacité, en 2014, nous avons ajouté un nouvel indicateur d'intensité des émissions de GES par rapport aux produits d'exploitation annuels, et nous avons conservé notre indicateur d'intensité des émissions de GES par rapport aux connexions clients. Nous avons donc pu calculer nos émissions globales de GES par client et par produits d'exploitation. Nos tonnes d'émissions d'équivalent CO₂ par connexion client ont augmenté de cinq pour cent sur 12 mois, et nos tonnes d'émissions d'équivalent CO₂ par million dollar de produits d'exploitation ont augmenté de trois pour cent sur 12 mois. De plus, notre intensité d'émissions de GES par connexion client a été réduite de 22 pour cent depuis notre année de référence de 2010, et notre intensité d'émission de GES par million de dollars en produits d'exploitation a été réduite de 29 pour cent durant la même période.

Intensité des émissions de GES : connexion client

	2014	Variation sur 12 mois (%)	2013
Base de clientèle nette (en M)	13 678	3	13 296
Tonnes d'équivalent CO ₂ par client	0,0266	5	0,0253

	2014	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Base de clientèle nette (en M)	13 678 000	12	12 253 000
Tonnes d'équivalent CO ₂ par client	0,0266	-22	0,0340

Intensité des émissions de GES : produits d'exploitation

	2014	Variation sur 12 mois (%)	2013
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 002	5,2	11 404
Tonnes d'équivalent CO ₂ par million de produits d'exploitation (en M\$)	30,35	-3	29,55

	2014	Comparaison avec l'année de référence (%)	2010
Produits d'exploitation annuels (en M\$)	12 002	23	9 792
Tonnes d'équivalent CO ₂ par million de produits d'exploitation (en M\$)	30,35	-29	42,53



3.1.4 Leadership environnemental

Bâtiments durables

Notre objectif consiste à créer un milieu de travail exceptionnel en utilisant des concepts et des processus écologiques et efficaces sur le plan des ressources. Pour nous, ce processus comprend un aperçu complet du cycle de vie, de la conception du bâtiment à son exploitation, en passant par son entretien, sa rénovation et sa démolition éventuelle. En mettant l'accent sur la conservation de l'énergie et la durabilité, nous réduisons notre incidence opérationnelle en construisant de meilleurs espaces, plus efficaces, et en consolidant de l'espace tout en réduisant les coûts. La construction d'espaces de travail qui favorisent l'innovation et la créativité et, surtout, appuient notre culture de collaboration fait partie intégrante de notre vision en matière de construction écologique.

Nous ne ménages aucun effort pour atteindre au moins la certification LEED Or dans nos nouveaux bâtiments et cherchons à moderniser nos biens immobiliers existants au Canada. En 2014, notre superficie totale certifiée LEED était de 1 million de pieds carrés, et 400 000 pieds carrés supplémentaires devraient le devenir de 2015 à 2017, y compris l'espace commercial du Jardin TELUS et de TELUS Sky.

Avant 2014, notre portefeuille LEED comprenait la Place TELUS Ottawa, la Place TELUS Toronto et le centre de données Internet de Laird, à Toronto. En 2014, nous avons ajouté trois bâtiments TELUS à notre liste de bâtiments certifiés LEED :

Bâtiments	Système de notation	Certification
Place TELUS Québec	Projet immobilier LEED pour la structure et la coque	Or
Place TELUS Montréal	Intérieurs commerciaux	Certifié
Centre de données Internet du Québec	Nouvelle construction et rénovations d'envergure	Or

TELUS Garden

En 2015, nous sommes impatients de terminer TELUS Garden, un projet de réaménagement immobilier d'habitations en copropriété, de boutiques et de bureaux, de 1 million de pieds carrés en construction, au centre-ville de Vancouver. À la fin de sa construction, tout un îlot urbain au centre-ville aura été transformé en l'un des sites les plus novateurs sur le plan de la technologie et les plus respectueux de l'environnement en Amérique du Nord. La tour résidentielle sera construite selon les normes LEED Or, et la tour de bureaux deviendra l'une des premières tours commerciales au pays construites selon les normes LEED Platine.

TELUS Garden deviendra une référence en matière de durabilité en raison de son système énergétique collectif. Ce système récupérera la chaleur provenant des immeubles TELUS sur le site, et des panneaux solaires seront installés sur le toit. La consommation d'énergie provenant de sources traditionnelles sera réduite de 80 pour cent comparativement à d'autres immeubles semblables, et les émissions de dioxyde de carbone seront réduites de 1 million de kilogrammes par an.

TELUS Sky

La construction de TELUS Sky, un projet de réaménagement immobilier d'habitations, de boutiques et de bureaux, est en cours à Calgary. Ce projet de 750 000 pieds carrés revitalisera le centre-ville de Calgary.

Construit selon la norme LEED Platine, TELUS Sky sera le projet immobilier de prochaine génération le plus important de l'histoire de Calgary. On estime que l'efficacité énergétique du bâtiment sera 35 pour cent supérieure à celle d'un complexe de taille semblable.

Super centres de données Internet de TELUS

TELUS a investi 173 millions de dollars pour créer deux des centres de données Internet les plus avancés technologiquement et les plus écoénergétiques du monde à Kamloops, en Colombie-Britannique, et à Rimouski, au Québec.

Le taux d'efficacité énergétique de ces super centres de données Internet intelligents (SCDI) est de plus de 80 pour cent supérieur à celui des centres de données traditionnels. Comptant parmi les centres les plus performants en Amérique du Nord, ils affichent un indicateur d'efficacité énergétique (PUE) de 1,16 à Kamloops et de 1,24 à Rimouski. Les deux endroits ont été choisis en fonction du climat, afin que l'air extérieur puisse être utilisé toute l'année pour refroidir les serveurs. Les SCDI de Kamloops et de Rimouski permettront d'économiser :

64 000 litres d'eau par an ou 86 pour cent de l'eau généralement utilisée pour le refroidissement d'un centre de données (utilisation de quatre fois moins d'eau qu'un centre de données traditionnel de même taille);

10 643 000 kWh d'électricité par année, soit la quantité d'électricité nécessaire à l'alimentation annuelle de 360 foyers.

En plus d'être quatre fois moins grands que les centres de données traditionnels et d'utiliser jusqu'à 80 pour cent moins d'électricité qu'une installation moyenne de même taille, les deux centres peuvent être modifiés rapidement grâce à leur conception. En effet, des modules peuvent être ajoutés en 16 à 18 semaines seulement, comparativement à un délai pouvant atteindre 18 mois dans le cas d'un centre de données traditionnel. La capacité actuelle et les possibilités futures de ces installations donnent également l'occasion à TELUS de transférer des serveurs existants de centres de données traditionnels moins efficaces à ces SCDI et de réduire ainsi les coûts.



3.1.5 Styles de travail

Styles de travail, un programme novateur associé à notre stratégie visant l'immobilier, est axé sur la capacité d'adaptation. Ce programme permet aux employés de travailler de la façon qui leur convient le mieux, à l'endroit et au moment où ils sont les plus efficaces, pour atteindre à la fois nos objectifs commerciaux et un équilibre entre leur travail et leur vie personnelle.

Par l'intermédiaire du programme Styles de travail, nous :

- créons de la valeur pour nos employés en favorisant un environnement de travail flexible;
- appuyons les initiatives de consolidation et de réduction de la taille du parc immobilier;
- réduisons notre empreinte environnementale en diminuant nos émissions de GES.

Le programme Styles de travail permet également à TELUS d'économiser annuellement plus de 40 millions de dollars en frais immobiliers. Ces économies sont réinvesties dans notre entreprise au profit des clients.

Diminution des émissions de la part des employés TELUS et économies associées

Participants ¹	Total des kilomètres économisés ²	Total des heures de déplacement économisées ³	Tonnes d'équivalent CO ₂ non émis (kg) ⁴
8 509	22 758 750	1 365 525	5 639 953

¹ Tient pour acquis que les employés mobiles travaillent trois jours par semaine à domicile, et que les travailleurs à domicile y travaillent cinq jours par semaine.

² Kilomètres (km) – moyenne – transit aller-retour de 15 km (rapport de 2006 de Statistique Canada).

³ Économie de temps en heures – en fonction de 52 minutes par jour (rapport de 2010 de Statistique Canada).

⁴ Équivalent CO₂ non émis : Facteurs d'émissions du Rapport d'inventaire national selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.



3.1.6 Équipes vertes et Conseil national de la durabilité

Les Équipes vertes de TELUS sont formées d'employés passionnés, bien informés et mobilisés qui veillent à promouvoir le développement durable de façon bénévole au travail et à la maison. Dirigées par un groupe d'employés diversifié, transversal et axé sur l'environnement, ces équipes posent des gestes concrets au travail et dans nos collectivités, au Canada comme dans nos installations en Amérique centrale et aux Philippines. Les Équipes vertes sont présentes à l'échelle nationale et locale, et sont ouvertes à tous les employés.

Au cours de 2014, nous avons remarqué que certaines de nos équipes locales étaient de moins en moins actives pour plusieurs raisons, y compris :

- les heures de travail de plus en plus longues, ce qui a réduit le temps disponible pour faire du bénévolat;
- le roulement au sein des membres et des dirigeants des Équipes vertes en raison de déménagements ou de nouvelles responsabilités professionnelles;
- la difficulté à comprendre le lien entre les efforts et les résultats (absence d'indicateur).

C'est pour ces raisons, entre autres, que nous avons créé le Conseil national de la durabilité afin d'améliorer la gouvernance en matière de durabilité et d'offrir un meilleur soutien aux bénévoles des Équipes vertes. Ce conseil harmonise ses initiatives avec les stratégies et les priorités de l'entreprise, et fournit un cadre pour le suivi et la coordination des initiatives locales et nationales.

Le Conseil national de la durabilité est constitué d'un groupe diversifié de 15 employés qui consacrent de 5 à 10 pour cent de leurs heures de travail rémunérées à l'intégration des questions de durabilité de TELUS aux objectifs personnels liés au rendement. Nous avons également créé des groupes de ressources axés sur :

- l'information et la sensibilisation;
- le soutien, la croissance et l'évaluation des Équipes vertes;
- le recyclage des ressources (déchets, eau);
- la communication;
- l'efficacité énergétique.

En 2014, les Équipes vertes ont mené des initiatives passionnantes. Par exemple, elles ont commencé à constater les résultats du partenariat avec Communities Growing Together au Jardin [communautaire de TELUS](#), un jardin situé sur le toit de nos bureaux du centre-ville de Toronto. Cette initiative a une large portée de durabilité et a pour objectifs :

- de promouvoir les jardins urbains et les pratiques alimentaires durables auprès des employés et de la collectivité;
- d'offrir un espace de mieux-être à la Place TELUS Toronto, où les employés peuvent se rencontrer et discuter;
- d'enseigner aux employés les avantages du jardinage, d'une bonne alimentation, de la conservation et de la cuisine;
- d'établir des liens avec d'autres collectivités qui aiment le jardinage dans la région;
- de cultiver des produits locaux pour ensuite les donner ou les vendre aux employés ou à la collectivité;
- de démontrer l'incidence positive des jardins communautaires d'entreprise grâce à la mobilisation d'un partenaire de recherche universitaire et au suivi d'indicateurs comme la mobilisation des employés, le mieux-être avant, pendant et après les activités de jardinage, à des communications et à des événements.

À la fin du printemps et au début de l'été, nous avons commencé à récolter les produits de notre jardin sur le toit. Notre récolte a été vendue aux employés, et l'argent amassé a été versé à deux organismes locaux axés sur l'enseignement du jardinage aux jeunes.

En 2014, les Équipes vertes de TELUS ont participé à de nombreux autres événements, notamment :

- la promotion du covoiturage et d'autres modes de transport;
- la collecte de vêtements et d'autres initiatives de recyclage;
- l'organisation de foires écologiques, invitant les fournisseurs et les partenaires à interagir avec les employés et les informant des façons d'adopter un style de vie durable;
- la contribution à la gestion du changement et à la formation sur le nouveau programme pilote de bacs de recyclage et de compostage;
- l'organisation d'ateliers portant sur le jardinage communautaire et le compostage;
- la rédaction de blogues et d'articles à l'intention de lecteurs internes et externes portant sur la responsabilité environnementale.

Les membres des Équipes vertes ont aussi continué de démontrer leur leadership en organisant des événements importants lors de l'Heure de la Terre, du Jour de la Terre et de la Semaine de l'environnement. Grâce à ces activités organisationnelles et de leadership, les bénévoles des Équipes vertes sont en mesure de travailler à l'atteinte de leurs objectifs en matière de développement personnel et de perfectionnement professionnel, d'améliorer leurs compétences en communication et de bâtir leur réseau professionnel.

En 2015, les Équipes vertes ont l'intention de faire la promotion d'idées écologiques et durables sur le plan de l'environnement en collaborant avec le conseil de la durabilité, les équipes d'exploitation internes et les employés de façon à :

- réduire leur empreinte carbone;
- améliorer la gestion des ressources naturelles;
- améliorer les programmes de réacheminement des déchets et de recyclage;
- sensibiliser les employés à l'importance de la durabilité.

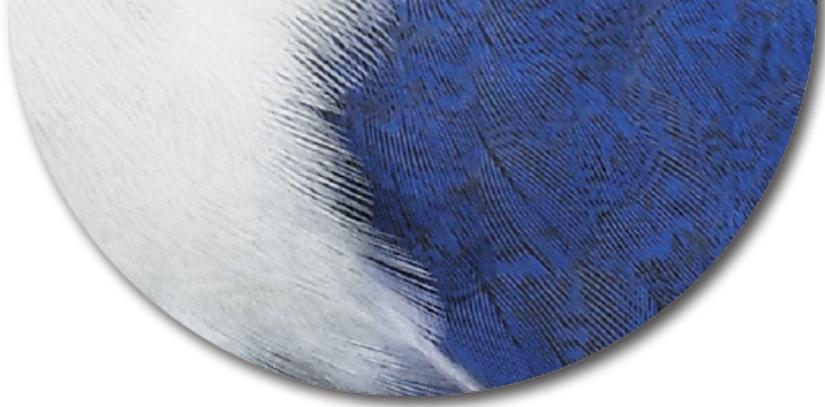


3.1.7 Espèces menacées d'extinction

TELUS a des partenariats de longue date avec plusieurs organismes environnementaux. Plus précisément, TELUS travaille avec Conservation de la nature Canada (CNC) afin de protéger les habitats, les zones humides et les espèces menacées d'extinction depuis 2010. En 2014, TELUS a lancé sa campagne **Magasinez à nos frais**, qui incitait les clients à soutenir directement cinq projets qui visaient la création de zones protégées pour huit espèces menacées d'extinction dans six provinces, et couvrant un territoire de plus de 3,9 millions d'hectares. TELUS a versé plus de 214 000 \$ à ces projets.

Sur le terrain, le travail de CNC est chapeauté par une équipe de professionnels de la science de la conservation qui travaillent pour déterminer, planifier et exécuter la protection et la restauration des plus beaux espaces naturels du Canada. Chaque mesure de restauration est approuvée par CNC, un organisme tiers, expert en matière de conservation des terres et des espèces.

Pour en savoir plus sur d'autres partenariats environnementaux, visitez la section Investissement communautaire. Les séances de tournage des publicités avec les animaux se font uniquement avec des propriétaires réputés et des zoos et des refuges certifiés. Un représentant professionnel en matière de protection des animaux supervise toutes les productions.



3.2 Gestion environnementale

Conformité environnementale

Notre approche à l'égard de la gestion environnementale a comme fondement de respecter les exigences juridiques, de limiter les déversements, les rejets et les déchets, d'améliorer le système de gestion environnementale et d'accroître les efforts de formation en environnement. En 2013, nous avons atteint l'objectif fixé en 2009, soit d'harmoniser notre système de gestion environnementale (SGE) à la norme ISO 14001:2004. En 2014, nous avons entrepris la prochaine étape, soit de nous préparer à la certification de nos activités canadiennes à la norme ISO 14001:2004 prévue pour le deuxième trimestre de 2015. Nous avons, entre autres, poursuivi la création de notre norme de gestion du carburant ainsi que nos procédures de gestion des risques liés à la construction.

Audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires, aux normes de TELUS et au cadre ISO 14001:2004, nous effectuons régulièrement des évaluations de sites et des audits de nos activités. En 2014, nous avons fait un audit de la conformité réglementaire et du SGE dans nos installations situées dans les régions du centre et de l'est du Canada. Cet audit vient boucler un cycle complet d'audits internes sur l'environnement et d'évaluation de la conformité de l'ensemble de nos activités canadiennes. En 2015, nous effectuerons d'autres audits internes de la conformité réglementaire et du SGE qui se concentreront sur nos activités en Colombie-Britannique.

En plus de ces audits externes, notre équipe de professionnels de l'environnement a réalisé un audit de 55 sites dans l'année dans des installations de TELUS jugées prioritaires en raison des risques qu'ils pourraient présenter pour l'environnement. Ces audits complètent plus de 2 000 évaluations des installations faites par des techniciens chaque année.

Formation

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à ses employés et contractuels dans le cadre de son SGE. Ses programmes de formation sont conçus pour fournir aux employés les renseignements nécessaires pour atténuer les risques environnementaux éventuels associés à leur travail. La formation traite de sujets comme les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que le transport et l'élimination des déchets. En 2014, les cours ayant l'environnement comme thème ont été suivis 3 337 fois par des membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de 2013 (1 922 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie d'un à trois ans.

En 2014, afin de nous conformer à la norme ISO 14001:2004, nous avons aussi lancé une formation de sensibilisation à l'environnement à l'intention des nouveaux employés et des contractuels de TELUS, et remanié les cours actuels pour accroître leur efficacité.

Conformité environnementale

TELUS est fière de son bilan en matière d'activités écologiquement responsables et, depuis 2006, elle n'a reçu aucune amende pour non-respect des règlements touchant l'environnement. Nous attribuons cette réalisation à la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et à l'efficacité du programme de formation des employés.

Afin d'accroître la transparence, nous présentons des rapports trimestriels au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du [conseil d'administration de TELUS](#) sur des enjeux qui entraînent des avertissements écrits ou des enquêtes de la part des autorités réglementaires. En 2014, un seul incident de ce genre s'est produit :

- En décembre 2014, TELUS a été informée par l'[Alberta Environment and Sustainable Resource Development](#) (AESRD) de son enquête sur le déversement de boues d'excavation par hydro-aspiration sur une propriété privée à Hinton, en Alberta. Bien que le propriétaire ait donné son consentement, les exigences en matière de permis et d'élimination n'ont pas été respectées par le propriétaire ou les contractuels de TELUS responsables de l'excavation par hydro-aspiration. Les contractuels ont déversé la boue pendant quelques mois à la mi-2014 dans le cadre d'un projet d'installation d'infrastructures de télécommunication supplémentaires dans la ville de Hinton. Une fois prévenue, TELUS a collaboré avec des conseillers externes en environnement, l'AESRD et le propriétaire afin d'évaluer les répercussions et d'élaborer un plan d'assainissement. TELUS travaille également avec les responsables de ses activités de construction et ses contractuels externes afin de trouver des solutions touchant l'élimination des déchets d'excavation par hydro-aspiration et communique ces exigences à l'ensemble de l'entreprise et s'appliquent à tous les contractuels qui effectuent des travaux pour TELUS.

Déversements et rejets

Selon les lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils établis doivent être déclarés à l'organisme approprié. En plus d'effectuer des signalements à l'externe, nous exigeons que tous les déversements (liquides) et les rejets (gaz), peu importe la quantité, soient aussi signalés à l'interne en tout temps à notre centre d'appels. Le nombre de déversements à signaler en vertu des normes réglementaires a augmenté légèrement, passant de 36 en 2013 à 38 en 2014. Au total, nous avons enregistré 277 déversements, soit 76 déversements de plus qu'en 2013.

La majorité des déversements que nous avons déclarés (plus de 80 pour cent) étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant de notre système de climatisation utilisé pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. En 2012, nous avons établi un nouvel objectif public afin de réduire de 10 pour cent la quantité d'hydrocarbures halogénés rejetés d'après les niveaux de 2012 d'ici la fin de 2015.

En 2014, nous avons été incapables d'atteindre cet objectif en raison de problèmes éprouvés lors de la mise en marche de notre système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) dans nos deux nouveaux centres de données Internet. Durant le processus, il y a eu 27 déversements de réfrigérants, représentant 15 pour cent de l'ensemble des déversements de réfrigérants dans le cadre de nos activités canadiennes en 2014. Afin de prévenir les problèmes futurs, nous avons effectué des examens complets des fuites et des analyses des causes profondes. Nous élaborons un plan d'action afin de modifier toutes les unités de distribution de refroidissement et de renforcer les procédures d'assurance qualité et de contrôle de la qualité à l'intention des fournisseurs. Grâce à ces changements et au travail que nous effectuons pour réduire les déversements dans l'ensemble de nos installations, nous prévoyons atteindre notre objectif d'ici la fin de 2015.

Le volume des liquides déversés en 2014 a diminué de façon marquée, passant de 2 240 litres à 438 litres en raison d'une réduction du nombre de déversements de glycol et d'hydrocarbures (diésel, essence, huile).

En 2014, nous avons continué à classer les déversements et les rejets en fonction du volume. Les tranches de quantité pour chaque type de produit ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) en fonction des normes réglementaires et des dangers qui y sont associés. À l'aide de cette méthode de classement, nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme sérieux et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet de cette catégorie. En 2014, un déversement de catégorie A s'est produit, soit un rejet de 181 kg d'hydrocarbures provenant d'un système de CVC aux installations du centre de données Internet à Rimouski, au Québec.

Nous avons toujours une ligne prioritaire en tout temps, un numéro auquel les employés et les contractuels peuvent appeler pour signaler un déversement ou un rejet. Le personnel affecté à cette ligne prioritaire fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son aide pour répondre aux exigences des organismes extérieurs en matière de production de rapports. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement.

Déclaration des déversements et rejets¹

A Chiffres assurés

	2014	2013	2012
À signaler	A 38	36	43
Non à signaler ²	A 239	165	147
Nombre total de déversements et rejets	277	201	190
Volume approximatif (L) ³	A 438	3 181	672
Poids approximatif (kg) ⁴	A 2 198	1 497	2 105
Catégorie A – À signaler, sérieux ⁵	1	1	0
Catégorie B – À signaler, important ⁵	53	41	47
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	220	159	143

¹ Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes.

² Les déversements et les rejets inférieurs aux seuils réglementaires ne font l'objet d'aucune obligation de déclaration et sont classés dans la catégorie « Non à signaler ». La définition d'« À signaler » varie selon le territoire de compétence.

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

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

⁵ Hydrocarbures halogénés et gaz d'extinction des incendies :

Cat. A – plus de 100 kg; Cat. B – plus de 10 kg à 100 kg; Cat. C – 10 kg ou moins

Hydrocarbures : Cat. A – plus de 1 000 L ou mélangé à l'eau; Cat. B – plus de 100 L à 1 000 L; Cat. C – 100 L ou moins

Glycol : Cat. A – plus de 500 L; Cat. B – plus de 5 L à 500 L; Cat. C – 5 L ou moins

Acide : Cat. A – plus de 50 L; Cat. B – plus de 5 L à 50 L; Cat. C – 5 L ou moins

Résolution du problème de la contamination

En se servant d'un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#), TELUS privilégie la gestion de ses sites contaminés. Les techniques d'évaluation et de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée et selon le type et le degré de contamination. Nous concentrons nos efforts sur la restauration afin d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

En 2014, l'objectif était d'effectuer une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 27 sites et de compléter la restauration de 5 autres. On entend par site assaini un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. Nous avons dépassé ces attentes : **A** 36 sites ont été évalués, et 6 sites assainis.

Un de nos projets d'assainissement importants a été achevé en 2014 sur une tour à Strathcona Mountain, sur l'île de Vancouver. En 2000, TELUS a signalé un déversement de 15 000 litres de diesel sur ce site éloigné. La génératrice au diesel qui alimente le site a fui en raison d'une conduite de carburant brisée. TELUS a fait les premiers efforts d'assainissement en 2000 et en 2001, et surveille depuis l'élimination naturelle des contaminants restants. En 2014, en nous fondant sur une évaluation détaillée des risques comprenant une évaluation géologique du sommet de la montagne, nous avons demandé un certificat de conformité officiel fondé sur les risques pour le site de la tour. Nous avons obtenu ce document du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique. Tous nos sites d'exploitation éloignés fonctionnant avec des génératrices au diesel, y compris celui de Strathcona Mountain, ont été dotés de systèmes complets de confinement et de surveillance des déversements à la lumière des leçons tirées de cet incident et des événements semblables.

Notre objectif pour l'année 2015 est de réaliser une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 28 sites et de terminer la restauration de 5 autres.

Émissions de radiofréquences

TELUS est consciente que le public s'inquiète des risques éventuels associés aux faibles niveaux de radiofréquences non ionisantes provenant des téléphones mobiles et des tours de téléphonie mobile et cellulaire. Nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de nous donner leurs avis sur ces risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

En mai 2011, le [Centre international de recherche sur le cancer](#) (CIRC) a noté qu'un lien avait été établi entre l'utilisation importante et à long terme des téléphones mobiles et certains cancers du cerveau, pour lesquels une interprétation causale est crédible, mais que ce risque ne pouvait pas être confirmé avec certitude. Le CIRC a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences provenant des téléphones mobiles parmi les cancérigènes possibles pour les humains, une catégorie qui compte 272 articles comme le chloroforme, le café et le nickel. Le CIRC a également demandé à ce que des recherches supplémentaires soient effectuées sur l'utilisation importante et à long terme des téléphones mobiles.

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour ses [mises en garde contre les téléphones mobiles et les tours de téléphonie cellulaire](#) en mentionnant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer n'était pas encore fait et que de plus amples recherches étaient nécessaires. Le CIRC et Santé Canada ont mentionné aux utilisateurs de téléphones mobiles qu'ils peuvent prendre des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone mobile, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre ces mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

[Industrie Canada](#) doit établir des limites sécuritaires pour les niveaux de signal des appareils radio. Nous croyons que les appareils que nous vendons, nos tours de téléphonie mobile et nos autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables.

Répercussions de l'expansion de notre réseau mobile

Les tours cellulaires constituent l'épine dorsale de notre réseau mobile. Elles assurent la connectivité des appareils de TELUS de 8,1 millions de clients qui contribuent à enrichir leur vie et leur collectivité. En raison des limites imposées à la portée de certaines tours et de la demande croissante de bande passante associée à l'adoption des téléphones intelligents, nous sommes tenus d'améliorer sans cesse notre réseau, en plus de chercher de nouveaux endroits où installer des tours. Nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de limiter le nombre de nouveaux sites et de réduire ainsi les répercussions environnementales et esthétiques que la présence de ces tours peut avoir sur nos clients et sur les collectivités.

La compétence exclusive de l'installation de tours de téléphonie cellulaire est définie selon les exigences d'Industrie Canada dans la circulaire [CPC-2-03](#) à l'intention des fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle tour est nécessaire, TELUS respecte le [Processus de consultation publique par défaut d'Industrie Canada](#) lorsqu'elle évalue des endroits, à moins que l'autorité du territoire recommande son propre protocole. Dans le cadre du processus de consultation, nous sommes tenus de communiquer directement avec tous les résidents qui habitent dans un rayon équivalant à trois fois la hauteur de la tour proposée. TELUS doit également consulter le public au moyen d'un processus d'avis. Si le public s'inquiète de la situation d'une tour, y compris sur le plan esthétique, TELUS s'efforce de répondre aux préoccupations et de parvenir à une solution acceptable pour toutes les parties.



3.2.1 Déchets et recyclage

En 2014, nous avons continué d'améliorer nos processus de gestion des déchets et de recyclage dans le but de réduire les déchets tout en accroissant notre capacité à recueillir des données précises sur nos progrès en environnement. Suivant les recommandations d'une série de vérifications des déchets menée en 2013, nous avons lancé un projet pilote de réacheminement des déchets organiques à l'un de nos plus grands immeubles de bureaux, soit TELUS House Burnaby. Un tout nouveau système de déchets et de recyclage comprenant de nouveaux contenants à l'intérieur, des affiches et des services de recyclage a été installé en octobre 2014. Nous estimons qu'en offrant à nos employés la possibilité de composter leurs déchets alimentaires, nous éviterons que 20 tonnes de déchets par an se retrouvent au dépotoir. Nous espérons offrir ce programme dans d'autres installations en 2015.

La collecte de données exactes sur les déchets et le recyclage représente un défi de taille pour une entreprise qui compte des centaines d'espaces de bureaux, des centres de services, des magasins et diverses installations. Les données sont recueillies par des dizaines de transporteurs de déchets et gestionnaires immobiliers qui déclarent différemment les données. En 2014, nous avons collaboré avec eux pour améliorer la qualité de ces données. Par exemple, nous avons classé les camions à l'aide d'échelles, nous avons déterminé quels fournisseurs effectuaient une estimation des volumes, la façon dont les estimations étaient faites et la façon dont les données étaient enregistrées. Bien que l'exactitude des données soit un défi constant, nous avons maintenant une bien meilleure idée de la manière dont les déchets et les matières recyclables sont ramassés, mesurés, transportés et éliminés.

Grâce à notre meilleure connaissance de la question, nous avons établi un nouvel objectif, soit un taux de réacheminement de 90 pour cent au cours des 5 prochaines années. Nous ferons en sorte que les chiffres que nous publions dans ce rapport et sur notre site soient exacts, fiables et comparables d'une année à l'autre.

En 2014, nous avons détourné 10,36 millions de kilogrammes de matières des sites d'enfouissement, atteignant un taux de réacheminement de 79 pour cent. Ces matières comprennent ce qui suit.

Déchets solides recyclés

- 1,13 million de kilogrammes de papier et 0,88 million de kilogrammes de carton
- 2,79 millions de kilogrammes de métal
- 0,18 million de kilogrammes de bois
- 2,90 millions de kilogrammes de poteaux téléphoniques hors service

Déchets électroniques

- 1,35 million de kilogrammes de déchets électroniques recyclés, remis à neuf et reconvertis
- 380 000 appareils mobiles recyclés, comparativement à 583 000 appareils en 2013 (l'objectif de 2014, soit 580 000 appareils mobiles, n'a pas été atteint) dans le cadre de programmes internes et de / [Recycle mon cell.ca](#), une initiative menée par l'[Association canadienne des télécommunications](#) sans fil.

La non-atteinte de notre objectif s'explique principalement par la fin de notre programme d'échange d'appareils mobiles à la mi-2014. En raison du nombre de programmes d'échange d'appareils semblables offerts par les détaillants, les recycleurs et les organismes sans but lucratif, nous avons décidé qu'il était nécessaire d'adopter une nouvelle approche. Notre objectif pour 2015 est de revoir les options, de consulter les membres de l'industrie et les partenaires de recyclage et d'élaborer une nouvelle stratégie de recyclage des appareils mobiles.

TELUS offre également des **appareils remis en marché certifiés** qui sont des solutions abordables et qui aident à réduire les effets négatifs sur l'environnement.



Recyclage de mobilier

Chaque année, des millions de kilogrammes de mobilier de bureau utilisable sont envoyés dans des sites d'enfouissement au Canada. Puisqu'elle possède des bureaux en transition dans tout le pays, TELUS choisit de gérer son excédent de mobilier de façon écologique. En 2014, nous avons détourné 735 000 kg de mobilier des sites d'enfouissement. Dans le cadre d'un partenariat entre TELUS et **Green Standards**, plus de 84 000 kg de mobilier ont été donnés à des organismes communautaires pour une valeur de 187 000 \$.

Déchets dangereux

Même si nos activités engendrent peu de déchets dangereux, nous continuons de chercher à en réduire la quantité et, lorsque cela est possible, à utiliser des solutions non dangereuses. En 2014, TELUS a recyclé :

- 5 639 l de déchets dangereux liquides et 7 426 kg de déchets dangereux solides provenant de ses installations, notamment de l'huile à moteur, de l'antigel et du carburant provenant des véhicules de sa flotte;
- 165 tonnes métriques de piles provenant de l'équipement de son réseau et des activités de sa flotte de véhicules.

Sauver des arbres en utilisant moins de papier

En 2014, nous avons acheté un peu moins de **A** 20 millions de papier de bureau, une réduction de plus de 110 millions de feuilles par rapport à la quantité en 2000. Grâce à nos efforts, notre utilisation par employé est passée en moyenne de 5 246 feuilles à 675 feuilles par année. Nous estimons que ce résultat représente 45 000 kg de papier et se traduit par plus de 8 400 arbres sauvés chaque année.

Pour 2014, nous avons fixé l'objectif de réduction de consommation de papier de 10 pour cent de plus. Bien que nous n'ayons pas tout à fait atteint notre objectif, nous avons tout de même réduit notre consommation de papier de 5 pour cent en 2014. Nous avons également continué de mettre l'accent sur l'augmentation de la teneur en matières recyclées du papier acheté. En 2014, 88 pour cent du papier que nous avons acheté contenait 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées (77 pour cent en 2013).

En 2008, nous avons fixé l'objectif ambitieux d'utiliser du papier fait entièrement de matières recyclées postconsommation selon les normes du Forest Stewardship Council (FSC) d'ici 2015. Bien que la coordination et le coût associés à cet objectif soient un vrai défi, nous sommes heureux de commencer 2015 avec 15 ans de résultats positifs sur lesquels nous appuyer. Nous prévoyons poursuivre notre objectif de 100 pour cent de matières recyclées postconsommation et de papier sans bois dans les années à venir. Notre objectif pour 2015 est de réduire l'achat de papier de 10 pour cent supplémentaires.



3.2.2 Eau

Usage

Dans le cadre de la nouvelle méthodologie de déclaration de ses émissions, TELUS présente l'utilisation de l'eau dans l'ensemble des immeubles appartenant à TELUS ou loués par l'entreprise sous forme de quantité globale. En outre, nous avons calculé les données relatives à l'utilisation de l'eau de 2010 à 2013 afin de nous assurer de fournir l'information la plus précise possible. Durant notre examen, nous avons décidé d'exclure de la consommation globale d'eau celle dans les immeubles dont nous sommes propriétaires au Québec en raison d'un manque de données. En 2015, nous tenterons de corriger la situation en faisant appel à nos partenaires d'affaires et en procédant à une analyse interne.

En 2014, la consommation d'eau des immeubles appartenant à TELUS et loués par l'entreprise (excluant les immeubles dont nous sommes propriétaires au Québec) à l'échelle nationale était de 637 millions de litres (680 millions en 2013). Cette réduction de 6 pour cent est attribuable à un comptage et à une surveillance accrues dans l'ensemble des immeubles que nous possédons ou louons, ainsi qu'au projet de réduction décrit ci-dessous. Du côté de TELUS International, la consommation d'eau est passée de 89 à 107 millions de litres en 2014, une augmentation de 20 pour cent. Cette augmentation s'explique par l'ajout des données concernant nos activités en Amérique centrale. Globalement, nous avons consommé **A** 744 millions de litres d'eau en 2014, une réduction de trois pour cent par rapport à 2013, années où nous avons consommé 769 millions de litres. À TELUS, nous nous approvisionnons uniquement à partir des réseaux municipaux ou d'autres services d'eau.

Initiative de réduction

L'immeuble Edmonton Toll de TELUS est une de nos plus importantes installations en matière de réseau et d'administration. L'industrie des télécommunications n'est généralement pas un grand consommateur d'eau, cependant, cet immeuble est celui qui en consomme le plus parmi l'ensemble de notre parc immobilier, soit 113 millions de litres en 2013. Nous avons décelé une occasion de réduire notre consommation d'eau dans cet immeuble en 2014 en rééquilibrant le système de refroidissement. En réglant, de façon sécuritaire, le niveau auquel le système de refroidissement est régulièrement vidé, nous avons réduit la consommation d'eau de 15 pour cent (11 millions de litres) en six mois seulement, par rapport à la même période l'an dernier.

En 2014, nous avons commencé à travailler à un programme de gestion de l'eau, que nous prévoyons compléter en 2015.

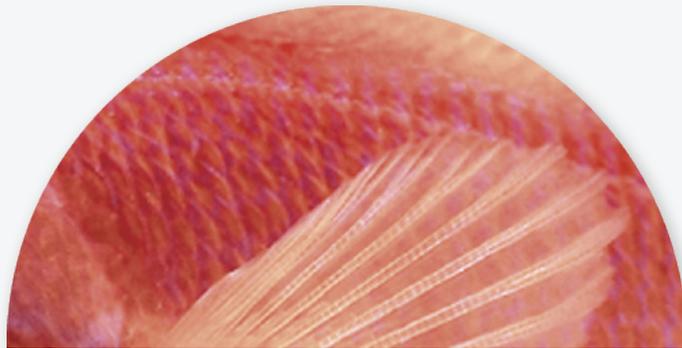
Flotte de véhicules

Les véhicules de TELUS sont utilisés pour assurer l'offre de produits et services filaires et mobiles. Les employés de TELUS qui entretiennent et réparent les réseaux et installent les produits et services de TELUS utilisent des véhicules pour faire leur travail. Même si notre flotte de véhicules a crû de plus de 2 pour cent de 2013 (4 493 véhicules) à 2014 (4 587 véhicules), ses émissions de GES globales ont chuté de 10 pour cent au cours de la même période, en partie grâce au remplacement de 1 023 véhicules par d'autres dotés d'options plus efficaces. Il s'agit d'une réduction importante, car les émissions liées à notre flotte de véhicules représentent 40 pour cent de l'ensemble des émissions du Volet 1 de TELUS. Voici quelques initiatives liées à la flotte de véhicules :

- la collecte de données agrégées sur l'utilisation des véhicules afin de déterminer l'efficacité des véhicules et des conducteurs;
- le déploiement de deux véhicules hybrides électriques à branchement afin d'évaluer les technologies offrant le rendement le plus élevé et de confirmer les avantages attendus dans des environnements d'utilisation réels.

Employés et investissement communautaire

Jour après jour, nous appuyons notre culture et les communautés où nous vivons, travaillons et offrons nos services.



Aperçu

Nos employés sont la pierre d'assise de notre entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS, des valeurs créées par nos employés il y a 15 ans. Nous continuons d'incarner ces valeurs afin d'améliorer la vie des gens, les collectivités, l'environnement et notre équipe.

L'importance que nous accordons à nos employés comprend le fait d'être à leur écoute. En écoutant, nous créons une culture intégratrice, novatrice et solidaire, qui favorise nos résultats d'affaires.

Bien des concurrents tentent de reproduire notre offre de produits et services. Cependant, il a fallu des années pour bâtir notre culture d'entreprise. Elle est difficile à imiter, tout comme les résultats d'affaires qui en découlent.

Faits saillants de notre équipe en 2014 :

- Nous avons atteint un taux de mobilisation de 85 pour cent, ce qui nous hisse au premier rang mondial des entreprises de notre taille et composition, selon l'administrateur indépendant de notre sondage, [Aon Hewitt](#).
- Nous avons été reconnus comme l'un des **100 meilleurs employeurs au Canada** pour la quatrième année consécutive.

- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre système intégré de gestion des talents, Coin de l'équipe, avec le lancement des modules sur le rendement, le perfectionnement de carrière et la relève.
- Nous avons enrichi notre programme Styles de travail en ajoutant une boîte à outils à l'intention des dirigeants qui supervisent la mobilisation et la productivité, et une autre à l'intention des employés afin de les aider à évaluer la compatibilité de leur rôle avec ce programme.
- Nous avons proposé des webinaires et des ateliers sur des sujets comme l'alimentation et la santé mentale, et nous avons lancé un blogue chapeauté par notre chef du service du mieux-être invitant les employés à participer à une discussion sur le mieux-être.
- Nous avons élargi la portée de nos groupes de ressources à l'intention des employés de façon à intégrer les employés de TELUS International.



En 2015, nous continuerons de nous concentrer sur le maintien et le renforcement de notre culture primée. Voici quelques-unes des activités que nous prévoyons étendre et les nouvelles activités que nous lancerons en 2015 :

- Continuer d'être à l'écoute de notre équipe au moyen de notre sondage annuel sur la mobilisation, de forums et de plateformes sociales
- Mettre en œuvre une stratégie nationale d'apprentissage liée à nos plans de perfectionnement à long terme et à la gestion de la relève
- Communiquer avec notre équipe et la consulter à l'aide de l'intranet, de bulletins et de journaux vidéo
- Lancer un outil de reconnaissance de pointe qui prend en charge la reconnaissance plus fréquente et informelle
- Encourager la rétroaction sur nos pratiques de rémunération, tout en fournissant une formation aux gestionnaires de personnel sur notre modèle et notre philosophie de rémunération
- Accroître notre appui à la sensibilisation en santé mentale et au soutien offert aux employés et à leurs familles, grâce à des webinaires et à des ateliers
- Continuer de bâtir une main-d'œuvre représentative de la diversité canadienne et une culture intégratrice et solidaire pour tous les employés

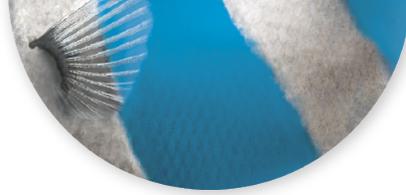


4.1 Culture, droits de la personne et main-d'œuvre

Aperçu

Notre culture primée est notre avantage concurrentiel. La stratégie de TELUS en matière de personnel et de culture vise la création d'une culture qui lui permettra de respecter la promesse liée à sa marque « Le futur est simple » pour son équipe, ses clients et ses collectivités. Il s'agit :

- d'attirer et de retenir les meilleurs employés;
- d'investir dans la croissance professionnelle de tous les employés;
- de créer un milieu de travail convivial;
- d'établir un lien personnel avec TELUS;
- de favoriser la productivité et la réussite de l'entreprise;
- de communiquer de façon efficace et transparente.



4.1.1 Qui nous sommes

L'équipe TELUS constitue un réseau de collaboration d'employés qualifiés qui se sont déterminés à améliorer la vie des gens, des collectivités et de l'environnement.

TELUS veille à ce que ses banques de candidats soient diversifiées et à ce qu'elles reflètent les clients et les collectivités auxquels elle offre ses services. De plus, la politique de TELUS International concernant le recrutement dans le but de pourvoir les postes supérieurs est de promouvoir des candidats provenant de l'équipe locale ou d'embaucher des candidats provenant du marché local. Il nous importe d'intégrer les nouveaux employés d'une manière qui leur permet de se reconnaître et de s'épanouir au sein de notre culture unique. Les niveaux d'emploi varient habituellement peu durant l'année.

Données démographiques sur les employés par lieu de résidence¹

Canada

A Chiffres assurés

		Femmes	Hommes	Total
Ouest	Colombie-Britannique	3 169	5 194	A 8 363
	Alberta	2 180	3 817	A 5 997
	Total pour l'Ouest	5 349	9 011	14 360
Prairies	Saskatchewan	35	41	A 76
	Manitoba	42	72	A 114
	Total pour les Prairies	77	113	190
Est	Ontario	3 210	4 275	A 7 485
	Québec	1 934	3 872	A 5 806
	Total pour l'Est	5 144	8 147	13 291
Provinces de l'Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador	18	33	A 51
	Nouveau-Brunswick	30	37	A 67
	Nouvelle-Écosse	48	59	A 107
Total pour les provinces de l'Atlantique		96	129	225
Total pour l'ensemble du pays		10 666	17 400	28 066

International

A Chiffres assurés

		Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	0	4	4
	Philippines	3 854	3 735	7 589
Total pour l'Asie-Pacifique		3 854	3 739	7 593
Europe	Afrique du Sud	591	554	1 145
	Roumanie	331	147	478
	Royaume-Uni	0	14	14
Total pour l'Europe		922	715	1 637
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	1 422	2 238	3 660
	Salvador	747	1 416	2 163
	Sainte-Lucie	0	3	3
Total pour l'Amérique centrale et les Caraïbes		2 169	3 657	5 826
Amérique du Nord ²	États-Unis	294	254	548
Total pour l'Amérique du Nord		294	254	548
Total international		7 239	8 365	A 15 604
Total pour TELUS			A 43,670	

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014
² À l'exclusion du Canada

Données démographiques par statut des employés¹

A Chiffres assurés

		Femmes	Hommes	Total
Canadien	Permanent	10 417	16 927	A 27 344
	Temporaire	249	473	A 722
Total canadien			28 066	
International	Permanent	7 239	8 365	A 15 604
	Temporaire	0	0	0
Total international			15 604	

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

Données démographiques par type d'employé¹

		Femmes	Hommes	Total
Canadien	Temps plein	8 805	15 380	24 185
	Temps partiel	1 861	2 020	3 881
Total canadien				28 066
International	Temps plein	7 239	8 365	15 604
	Temps partiel	0	0	0
Total international				15 604

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

Employés de TELUS par génération¹

^A Chiffres assurés

		Femmes	Hommes	Total
Canadien	Silencieuse (de 1925 à 1945)	5	8	^A 13
	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	2 576	3 714	^A 6 290
	Génération X (de 1965 à 1979)	3 910	7 071	^A 10 981
	Génération Y (de 1980 à 2000)	4 175	6 607	^A 10 782
Total canadien				28 066
International	Silencieuse (de 1925 à 1945)	3	1	^A 4
	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	157	155	^A 312
	Génération X (de 1965 à 1979)	1 077	1 419	^A 2 496
	Génération Y (de 1980 à 2000)	6 002	6 790	^A 12 792
Total international				15 604

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

Employés de TELUS au Canada par catégorie¹

	Femmes	Hommes	Total
Employés régis par une convention collective	4 727	7 584	12 311
Cadres professionnels	4 495	8 125	12 620
TELUS Vente au détail	1 444	1 691	3 135
		Total	28 066

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

Employés régis par une convention collective

A Chiffres assurés

Groupe	Employés régis par une convention collective	Employés	Pourcentage régi par une convention collective
Canada	12 311	28 066	A 44
International	0	15 604	A 0
Total¹	12 311	43 670	28

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

Employés de TELUS par syndicat

Syndicat	Nombre d'employés
Syndicat des travailleurs en télécommunications	10 733
Syndicat québécois des employés de TELUS	844
Syndicat des agents de maîtrise de TELUS	666
B.C. Government and Service Employees' Union	68
Total¹	12 311

¹ Employés actifs au 31 décembre 2014

4.1.2 Diversité et intégration

À TELUS, nous accordons une grande importance à la diversité et à l'intégration, deux valeurs essentielles à notre succès. En effet, elles englobent tous les secteurs de notre entreprise, que ce soit nos pratiques en gestion de personnel, nos fournisseurs, nos produits et services ou le travail que nous accomplissons au sein de la collectivité. En misant sur la diversité de notre équipe, nous projetons une image plus représentative de nos clients et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nous reconnaissons qu'une pensée diversifiée – à la base de l'innovation – renforce notre position concurrentielle et nous permet de bénéficier d'une expertise complémentaire, un des facteurs de notre réussite.

Notre culture de diversité et d'intégration aide notre entreprise à beaucoup progresser sur les plans de l'expérience client ainsi que de l'embauche et de la rétention d'employés très chevronnés. En 2014, nous avons continué de faire soutenir notre leadership en la matière :

- TELUS a été désignée l'un des meilleurs employeurs au Canada quant à la diversité pour une sixième année consécutive.
- Nous avons élargi la portée de nos groupes de ressources à l'intention des employés de façon à inclure les employés de TELUS International qui participent à Spectrum, notre groupe à l'intention des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, allosexuels et alliés, et à Connexions, le réseau des femmes.
- Partout au pays, nous avons organisé des activités soulignant la Journée nationale des Autochtones.
- Nous avons poursuivi nos programmes de mentorat dirigés par Mosaïque, notre groupe de ressources à l'intention des employés provenant de communautés multiculturelles.
- Nous avons lancé la série de conférences Habiletés, qui met l'accent sur la création d'un environnement de travail positif et intégrateur pour les employés ayant des capacités variables.
- Nous avons poursuivi nos efforts visant à célébrer la présence des femmes au sein de la direction dans le cadre des prix CHLOE annuels.



Profil de la main-d'œuvre de TELUS sous réglementation fédérale au Canada¹ **A** Chiffres assurés

		Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne ²	2013 ^{3,6}	2012 ^{3,4,6}	2011 ^{3,4,6}
		%			
Femmes	Globalement		A 37,2	37,1	38,0
	Haute direction ⁵	48,2	A 12,6	13,3	14,0
	Direction intermédiaire et autres ⁵		A 31,9	30,6	32,1
Membres des minorités visibles	Globalement		A 15,4	15,2	14,6
	Haute direction ⁵	17,8	A 8,1	8,4	8,8
	Direction intermédiaire et autres ⁵		A 13,8	13,2	12,7
Personnes handicapées	Globalement		A 2,6	2,7	2,7
	Haute direction ⁵	4,9	A 1,9 ⁷	1,8 ⁷	2,1 ⁷
	Direction intermédiaire et autres ⁵				
Autochtones	Globalement		A 1,4	1,4	1,5
	Haute direction ⁵	3,5	A 1,5	1,4	1,5
	Direction intermédiaire et autres ⁵		A 1,0	1,1	1,2

¹ Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi. Les chiffres de TELUS pour 2014 ne seront pas publiés avant juillet 2015.

² La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les femmes, 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 2011 (Enquête nationale auprès des ménages et Enquête canadienne sur l'incapacité); il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

³ 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. Ces chiffres sont calculés en fonction d'un sondage volontaire, qui ne représente peut-être pas le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.

⁴ En 2012, un nombre important d'employés de TELUS ont été déplacés de notre entreprise réglementée par le gouvernement fédéral à une entreprise réglementée par le gouvernement provincial. Ils ont donc été retirés de nos chiffres de 2012. Il se peut que ces employés fassent partie de nos données de 2011 s'ils ont répondu à un sondage. Ce changement a été signalé comme un mouvement interne plutôt qu'un renvoi, après consultation de Ressources humaines et Développement social Canada.

⁵ Les postes de direction principale comprennent les vice-présidents et les échelons supérieurs, tandis que les postes de direction intermédiaire et autres comprennent les directeurs et les directeurs généraux.

⁶ En 2013, nous avons modifié notre méthode de calcul de façon à utiliser un cycle de production de rapports se terminant le 31 décembre. Les chiffres de 2011 et de 2012 ont été retraités selon cette méthode de calcul.

⁷ Les données concernant les personnes handicapées à la haute direction et à la direction intermédiaire et autres ont été combinées en raison de la taille trop petite de ce groupe professionnel pour en faire rapport de manière individuelle.

Profil de la main-d'œuvre de TELUS au Canada par génération

%	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	Génération X (de 1965 à 1979)	Génération Y (de 1980 à 2000)
Globalement	0	22	39	39
Hauts dirigeants	0	34	62	4
Postes de direction intermédiaire et autres	0	26	60	14

¹ Au 31 décembre 2014

Représentation de la diversité au conseil d'administration

TELUS reconnaît également que la diversité et l'intégration contribuent au mieux-être social et économique du pays. C'est pourquoi elle s'emploie à favoriser une plus grande diversité au sein des conseils d'administration des entreprises du Canada en collaborant, à titre de partenaire fondateur, avec le [Conseil canadien pour la diversité administrative](#). Plus précisément, TELUS appuie l'initiative [Diversité 50 du Conseil](#). Darren Entwistle est également membre fondateur du 30 % Club Canada et travaille à ce que notre conseil d'administration compte 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019.

Si TELUS souhaite conserver son avantage concurrentiel, elle doit absolument renforcer la diversité de son conseil d'administration pour faire en sorte qu'il soit davantage à l'image des clients auxquels l'entreprise offre ses services et des collectivités où les employés vivent et travaillent. Cette pensée se reflète dans la politique de diversité du conseil d'administration adoptée en 2013, ainsi que dans les objectifs assurant la présence de 30 à 40 pour cent de membres d'origines diverses parmi les administrateurs indépendants. En outre, TELUS vise la représentation minimale de 25 pour cent de femmes d'ici mai 2017, et de 30 pour cent en 2019. En mars 2015, les membres d'origines diversifiées (cinq candidats à des postes d'administrateurs) représentent 38 pour cent des administrateurs indépendants du conseil d'administration, tandis que les membres de sexe féminin (trois candidates à des postes d'administratrices) représentent 23 pour cent des administrateurs indépendants en nomination pour l'assemblée annuelle de 2015.

À TELUS, nous appuyons fermement l'objectif visant à accroître la diversité à tous les échelons. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page 32 de notre [circulaire d'information](#).

Nous poursuivons des initiatives et nous améliorons des processus qui favorisent l'intégration au travail. En 2015, nos objectifs sont les suivants :

- continuer de bâtir une main-d'œuvre qui reflète la diversité du Canada;
- intégrer la diversité dans nos pratiques d'affaires, communautaires et en ressources humaines à l'aide d'un examen annuel de notre stratégie.

Pour en apprendre davantage sur la diversité et l'intégration à TELUS, consultez le [Rapport de TELUS sur la diversité et l'intégration](#).



4.1.3 Droits de la personne

TELUS s'est engagée il y a longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne, comme en fait état le **Code d'éthique et de conduite**, et comme en témoignent ses pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité. Le Code relie toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du **conseil d'administration de TELUS**. Mis à jour et publié annuellement, ce code officialise notre engagement envers la protection des droits de la personne dans le monde entier. De plus amples renseignements sur les attentes de TELUS sont offerts aux employés dans la politique sur le respect en milieu de travail.

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent un cours 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. **A** 100 pour cent des employés et plus de 94 pour cent des contractuels ont suivi le cours intitulé Intégrité 2014. De plus, TELUS a mis sur pied une formation fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

En plus de se conformer au Code d'éthique et de conduite et à la politique de respect en milieu de travail, nos **activités** à l'étranger respectent les lois locales en matière de droits de la personne dans tous les endroits où nous exerçons nos activités.

TELUS s'assure également que plusieurs processus sont en place afin de superviser les pratiques de l'entreprise en matière de droits de la personne :

- Des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont offertes aux employés.
- Une procédure porte sur les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail qui sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail et ensuite transmises sous forme de rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS
- La **LigneÉthique** TELUS offre la possibilité à tous de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi une violation au Code d'éthique et de conduite ou à la loi, ou encore de soulever des pratiques commerciales ou des questions de comptabilité ou d'audit douteuses.

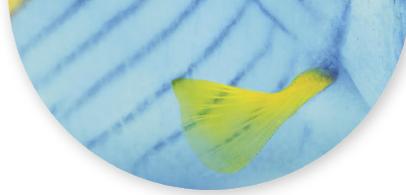
Le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de notre entreprise doivent adhérer. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs :

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

Minerais de conflit

La **Securities and Exchange Commission** (SEC) des États-Unis a adopté de nouvelles exigences de déclaration qui obligent les entreprises à divulguer l'utilisation de certains minerais et métaux extraits en République démocratique du Congo et dans les pays voisins. La cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), le colobotantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement sous le nom de minerais de conflit. Ces minerais et métaux peuvent être utilisés dans les équipements électroniques et de communication que nous utilisons ou vendons. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations unies, nous nous engageons à prévenir la violation des droits de l'homme qui pourrait découler de nos activités.

Les nouvelles exigences de déclaration de la SEC en ce qui concerne les minerais de conflit, énoncées à l'article 1502 de la loi Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, sont entrées en vigueur à temps pour notre rapport annuel de 2013. En créant un groupe de travail interne sur les minerais de conflit, nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration. Nous demeurons résolu à obtenir un approvisionnement responsable et, en 2014, nous avons mis à jour le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** de façon à ajouter des exigences à l'égard de l'approvisionnement responsable en matériaux, en particulier la nécessité pour nos fournisseurs de se doter également de politiques sur les minerais de conflit.



4.1.4 Main-d'œuvre

Unité de négociation

Pour les employés régis par des conventions collectives, il existe un accord commun quant au processus d'adaptation visant les employés touchés qui comprend la réaffectation en fonction de l'ancienneté ou des compétences, la protection du salaire ou des possibilités de formation, le déménagement payé et des possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire. Les préavis dans nos conventions collectives varient en fonction du problème opérationnel (les changements technologiques, la conjoncture économique, etc.), de l'agent de négociation et, dans certains cas, de l'ancienneté. Dans nos conventions collectives, les préavis dans le cas de changements opérationnels varient d'un minimum de 3 semaines à un maximum de 12 mois.

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les agents de négociation qui représentent nos employés au Canada. Par conséquent, le droit d'exercer la liberté d'association et de négociation collective ne représente pas un risque ni un problème pour TELUS.

TELUS appuie le droit à la liberté d'association en milieu de travail et entretient un dialogue constructif avec tous les syndicats et les conseils du travail participant à ses activités. TELUS n'est engagée avec aucun syndicat à l'extérieur du Canada.

Les employés de TELUS partout au Canada sont représentés par quatre syndicats :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT)
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET)
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT)
- B.C. Government and Services Employees' Union (BCGEU)

La convention collective entre TELUS et le STT, qui expire le 31 décembre 2015, régit environ 10 735 employés à l'échelle du pays. Elle est la seule convention collective nationale de l'industrie des télécommunications mobiles et filaires. Les négociations pour la conclusion d'une nouvelle convention collective entre TELUS et le STT devraient commencer à l'automne 2015.

De plus, environ 1 510 employés sont représentés par le SQET et le SAMT au Québec en vertu de trois conventions collectives distinctes (une avec le SQET et deux avec le SAMT). La convention du SQET, qui s'applique actuellement à environ 845 employés des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes de TELUS, a été renouvelée au terme des négociations en octobre 2014. La nouvelle convention collective entre TELUS et le SQET, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2015, viendra à échéance le 31 décembre 2017.

Notre filiale TELUS Solutions de sourçage inc. a conclu une convention en Colombie-Britannique avec le BCGEU couvrant 65 employés. Cette convention est entrée en vigueur le 1er mai 2013 et arrive à échéance le 30 avril 2016.

Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses employés. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié des dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET

afin de créer des comités et des processus de consultation structurés et formels. En plus de communiquer régulièrement l'information aux syndicats en 2014, nous avons tenu de nombreuses séances de consultation avec les syndicats et la direction pour discuter de questions d'intérêt commun.

De plus, TELUS avise ses syndicats et les employés 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.



4.2 Expérience des employés

Aperçu

L'expérience de nos employés au travail est irréfutablement liée à notre succès commercial. Lorsque nous investissons dans nos employés, que nous appuyons leurs objectifs professionnels et veillons à leur mieux-être personnel, nous stimulons leur mobilisation, favorisant ainsi leur engagement envers l'entreprise et l'exécution de notre stratégie d'entreprise.

Communication et consultation

En suscitant la participation des employés lors de la prise de décisions, nous promouvons une culture de collaboration et d'inclusion où chacun se sent responsable du changement et de l'innovation. Nous reconnaissons qu'en étant à l'écoute des préoccupations et des idées des employés, non seulement nous établissons un lien qui accroît leur mobilisation, mais nous leur permettons de prendre davantage de décisions qui améliorent leur vie au travail, à la maison et dans leur collectivité. Nous utilisons des moyens variés pour communiquer des idées et pour recueillir des commentaires, y compris :

- notre site intranet;
- des plateformes sociales, comme des wikis, SharePoint et Jam (notre site de microblogage);
- des bulletins;
- des journaux vidéo.

Pendant toute l'année, l'équipe de la haute direction organise des forums qui permettent aux employés de poser des questions, de communiquer des idées et de faire des recommandations directes sur la façon dont nous pouvons améliorer les processus de travail qui ont une incidence directe sur l'expérience de nos équipes et des clients. Les événements Plus près du client donnent aux dirigeants et aux employés l'occasion d'entendre nos employés en contact avec les clients et d'apprendre de leur expérience. Ce faisant, il est possible de faire des changements importants afin de mieux servir nos clients et de soutenir notre équipe.

Surveiller la mobilisation

Chaque année, les employés de TELUS sont invités à participer au sondage L'heure juste sur la mobilisation. Ils peuvent nous faire part de leurs idées et commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer leur expérience. Les dirigeants utilisent les données recueillies pour mieux comprendre les besoins de leur équipe, et les employés prennent part à la création et à la mise en œuvre des plans d'action afin de saisir les principales occasions d'amélioration.

Les changements que nous avons mis en place en 2014 à la suite des commentaires des employés ont entraîné une augmentation de notre pointage en matière de mobilisation de 2 pour cent à l'échelle nationale et de 3 pour cent pour les employés de TELUS International. À 85 pour cent, TELUS dépasse d'un point la moyenne du premier quartile des meilleurs résultats en matière de mobilisation au Canada. Comparativement à d'autres organisations de taille, de complexité et de portée semblables, TELUS peut compter sur l'équipe la plus mobilisée au monde pour une deuxième année consécutive, selon [Aon Hewitt](#).

Résultats du sondage L'heure juste quant à la mobilisation sur 12 mois A Chiffres assurés

%	2014 ¹	2013 ¹	2012 ²
Mobilisation globale – TELUS au Canada	A 85	83	80
Mobilisation globale – TELUS International ³	A 76	73	71

1 Les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie) sont prises en compte dans les résultats de TELUS International pour 2013 et 2014, qui couvrent aussi nos activités aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis. Les résultats de 2012 ne comprennent pas les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie), car nous ne les exploitons pas à l'époque.

2 Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).

3 Les résultats de TELUS International pour 2013 sont présentés sous forme de chiffre global, et les données de 2012 ont été mises à jour pour être présentées de la même façon.

Les résultats du sondage de 2014 comprennent des améliorations dans des secteurs essentiels qui ont une incidence sur la mobilisation et l'expérience des employés, connus sous le nom de facteurs de mobilisation.

Résultats quant à la mobilisation sur 12 mois pour les principaux facteurs de mobilisation – TELUS au Canada

%	2014 (n = 24 435) ¹	2013 (n = 23 733) ¹	2012 ² (n = 23 569) ¹
Processus de travail	66	64	60
Perspectives de carrière	72	70	68
Gestion du développement	78	76	74
Rémunération	50	49	47
Reconnaissance	76	75	73

1 La lettre « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.

2 Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).

Résultats quant à la mobilisation sur 12 mois pour les principaux facteurs de mobilisation – TELUS International

%	2014 (n = 11 150) ¹	2013 (n = 9 828) ¹	2012 ^{2,3} (n = 8 633) ¹
Processus de travail	67	65	62
Perspectives de carrière	68	65	64
Gestion du développement	73	72	68
Reconnaissance	67	64	63

1. La lettre « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.

2 Les résultats de 2012 ont été modifiés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).

3 Les résultats de 2012 ne comprennent pas les activités de nos installations en Europe (Bulgarie et Roumanie), car nous ne les exploitons pas à l'époque.

Nos résultats en matière de mobilisation indiquent que les employés sont très mobilisés, quel que soit leur rôle, leur style de travail, leur sexe, leur unité d'affaires, l'endroit où ils travaillent, leur génération ou leur ancienneté.

En 2015, notre objectif est de faire passer le taux de mobilisation de 85 à 87 pour cent pour les employés au Canada et de 76 à 79 pour cent pour les employés de TELUS International, tout en continuant de faire progresser et de renforcer notre culture. Nous y arriverons en étant à l'écoute de nos employés, en créant des partenariats afin de mettre en œuvre les modifications suggérées et en incarnant nos valeurs. Nous continuerons d'élever notre culture d'avant-garde sur le plan mondial en tentant d'atteindre notre objectif de 90 pour cent de mobilisation en 2018.

Roulement

Le taux de roulement des employés a été plus bas en 2014 qu'en 2013, même si la concurrence est demeurée élevée pour les employés les plus talentueux. Nous attribuons la baisse de notre taux de roulement volontaire à la façon dont les employés sont engagés et attachés à notre entreprise, à nos valeurs et à notre culture. Ces données traduisent également le bon état général de notre entreprise.

Taux de roulement sur 12 mois à l'échelle nationale¹

A Chiffres assurés

%	2014	2013	2012
Volontaire ²	A 10,1	10,7	9,4
Involontaire	A 3,8	4,3	3,5
Total	A 13,9	15,0	12,9

¹ En 2013, nous avons modifié notre méthode de calcul de façon à utiliser un dénominateur d'effectif déterminé par la moyenne des chiffres au début de l'année et de ceux à la fin de l'année, plutôt qu'une moyenne des effectifs à la fin de chacun des 12 mois. De plus, nous ne divulguons que les données relatives aux employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Ces changements ont des répercussions sur le taux de roulement volontaire déclaré précédemment en 2012.

² Le taux de roulement volontaire comprend les employés qui ont quitté l'entreprise pour partir à la retraite. Le taux de roulement volontaire en 2012 a été recalculé de façon à inclure la retraite, et donc, diffère de ce qui a été divulgué les années précédentes.

Taux de roulement annuel au Canada par sexe et génération A Chiffres assurés

%	Femmes	Hommes	Génération Y (de 1980 à 2000)	Génération X (de 1965 à 1979)	Bébé- boumeurs (de 1946 à 1964)	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	Total
2014	A 15,4	A 12,9	A 22,0	A 6,5	A 13,5	A 25,0	A 13,9
2013	16,6	14,0	24,1	8,3	13,4	48,9	15,0
2012	14,4	12,1	22,5	7,6	10,5	35,0	12,9

En 2015, nous continuerons d'inciter nos employés à faire la promotion de TELUS de façon proactive à leur famille, à leurs amis et à leur collectivité. TELUS est un employeur de choix pour tous.



4.2.1 Ressources humaines

Notre culture est appuyée par la qualité des employés et des dirigeants de notre entreprise. Nous croyons que les personnes qui incarnent notre marque et nos valeurs, et qui adoptent une attitude de propriétaire d'entreprise, sont à même de produire de bons résultats.

Gestion du développement

La gestion du rendement de nos employés a une incidence positive sur leur expérience, ce qui favorise leur mobilisation et les aide à exceller dans leurs fonctions. Nous sommes convaincus que notre manière de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. Les employés sont évalués en fonction d'indicateurs qui sont directement liés à nos valeurs, ce qui assure la transparence et un parcours clair de perfectionnement.

Les employés participent à des discussions annuelles officielles sur le rendement et souvent, plusieurs fois par an. Les dirigeants sont invités à rencontrer les employés tous les mois afin d'évaluer leur rendement et d'encourager leur perfectionnement. L'investissement et la mobilisation de nos dirigeants au cours des 5 dernières années ont contribué positivement à l'augmentation de 27 pour cent du taux de mobilisation de notre équipe.

En 2014, nous avons lancé un outil amélioré de gestion du rendement dans le Coin de l'équipe, qui présente des indicateurs qui prennent en charge le modèle SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels) et qui améliorent l'exécution stratégique du perfectionnement du rendement. La fonction de production de rapports sur l'état mensuel, bien qu'elle en soit encore aux premières étapes de l'adoption, s'est également avérée un outil utile pour inculquer l'importance d'une communication cohérente et d'une rétroaction sur le rendement.

Résultats de L'heure juste quant au rendement sur 12 mois

	%	2014	2013	2012
Employés ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS		78	76	74
Employés ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS International		73	72	68

Pour 2015, nos objectifs sont les suivants :

- améliorer la diffusion de notre stratégie d'entreprise dans l'ensemble de la société;
- continuer d'améliorer la qualité des objectifs individuels de rendement;
- fournir une rétroaction significative et en temps opportun aboutissant à des évaluations annuelles du rendement.

En 2015 et pour les années à venir, nous prévoyons continuer d'appuyer et de guider les dirigeants afin qu'ils puissent offrir des outils de gestion du développement aux employés grâce à l'établissement de politiques et de processus associés à la communication et à la formation. Cet effort devrait permettre à notre équipe de mieux comprendre que la gestion du développement est essentielle au succès de notre entreprise et que nous en sommes tous responsables.

Reconnaissance

La reconnaissance des employés, lorsqu'elle est bien appliquée, est un excellent moyen de favoriser les comportements souhaités et d'atteindre les objectifs de l'entreprise. La reconnaissance est plus que le fait de donner et de recevoir; il s'agit de l'appréciation du travail que font nos employés et de la façon dont ils le font.

Bravo est notre principal outil de reconnaissance des réalisations des employés. Ce programme permet aux employés d'échanger de la reconnaissance formelle et informelle avec des collègues, ce qui correspond à nos valeurs.

Reconnaissance Bravo sur 12 mois

	2014	2013	2012
Cartes électroniques Bravo envoyées (n^{bre})	36 717	36 698	32 653
Cadeaux et points Bravo envoyés (n^{bre})	74 892	67 081	64 601
Valeur des cadeaux envoyés (en millions de dollars)	5 51	5 68	5 28

En 2014, plus de 1 900 employés ont été reconnus dans le cadre de sept programmes de reconnaissance de l'entreprise récompensant des employés qui ont incarné nos valeurs et apporté une importante contribution à l'entreprise. De plus, nous avons travaillé auprès des dirigeants afin d'élaborer des stratégies de reconnaissance, appuyées par des boîtes à outils et des documents en ligne pouvant être personnalisés pour répondre aux besoins de leur unité d'affaires et de leur équipe.

Pour en savoir plus sur notre programme Champions des clients d'abord, regardez [la vidéo](#).

Résultats du sondage L'heure juste quant à la reconnaissance sur 12 mois

	%	2014	2013	2012
Employés estimant obtenir une reconnaissance adéquate – TELUS		76	75	73
Employés estimant obtenir une reconnaissance adéquate – TELUS International		67	64	63

L'équipe TELUS International aux Philippines reconnaît les employés de longue date au moyen de ses prix annuels Jalons de service. À ce jour, 98 employés travaillant depuis 10 ans ou plus ont été reconnus, et près de 2 000 employés travaillent avec nous depuis 5 à 10 ans.

En 2015, nous continuerons d'améliorer nos programmes, nos documents de référence et les communications en place afin d'appuyer notre culture de reconnaissance. Pour ce faire, nous lançons une plateforme de reconnaissance de pointe qui prend en charge les reconnaissances plus fréquentes, informelles et entre collègues. De plus, nous allons fournir un soutien supplémentaire à nos dirigeants afin qu'ils puissent reconnaître efficacement les employés qui travaillent à distance dans le cadre de notre programme Styles de travail.

Gestion de la relève

Notre entreprise est composée de personnes diversifiées et talentueuses, et nous cultivons les qualités de leadership qui existe en chacune d'elles. La gestion de la relève fait partie intégrante de notre stratégie de ressources humaines, car elle nous aide à créer une solide banque de candidats ayant les compétences, les qualités de leadership de même que la pensée et l'expérience diversifiées nécessaires pour réaliser nos priorités d'entreprise. En 2014, nous avons adapté ce programme en :

- effectuant une évaluation interfonctionnelle de candidats et de la relève avec toute l'équipe de la haute direction;
- discutant des principaux points faibles et des solutions liées aux candidats qui correspondent à nos lacunes;
- lançant le module Planification de la relève / Organigramme de la relève dans le Coin de l'équipe, qui améliore l'accès aux données sur les candidats et la relève ainsi qu'à de nouveaux renseignements grâce à des rapports et à des capacités de recherche poussés.

En 2015, nous continuerons de mettre l'accent sur la gestion de la relève pour les postes essentiels, conformément à nos priorités stratégiques.



4.2.2 Perfectionnement et apprentissage

Une culture qui appuie efficacement le perfectionnement et la croissance de ses employés est essentielle au succès de notre entreprise. Nous croyons que les investissements que nous faisons dans notre équipe sont directement liés à son taux de mobilisation, à sa productivité et à la diversité de ses idées.

Occasions de perfectionnement

Nous reconnaissons les capacités de leadership en chacun des employés et nous les appuyons dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative. Nous offrons des possibilités d'apprentissage qui contribuent à façonner et à définir le leadership à TELUS, notamment :

- des programmes de leadership opportuns et pertinents;
- des cours visant à enrichir les compétences comme le coaching, la communication, les présentations, la collaboration ainsi que l'intelligence émotionnelle et sociale.

En 2014, nous avons :

- lancé un nouvel atelier intitulé La ténacité, atout-choc pour notre avantage concurrentiel qui explique l'importance d'intégrer la ténacité et la résilience personnelle à notre routine quotidienne afin de nous différencier davantage de nos concurrents;
- organisé des forums des directeurs à l'intention des employés occupant un poste de direction afin d'améliorer les compétences personnelles en leadership et la force collective de notre équipe;
- proposé le Programme En AVANT, axé sur le perfectionnement de nos dirigeants à rendement et à potentiel élevé dans tous les échelons de l'entreprise;
- poursuivi notre programme Dirigez votre équipe, qui met l'accent sur l'échange d'outils, de processus et de comportements qui aident les nouveaux dirigeants à réussir dans leurs fonctions;
- revu notre stratégie et nos programmes d'apprentissage afin de nous assurer qu'ils sont harmonisés avec l'orientation stratégique de TELUS.

Participation au programme En AVANT en 2014-2015 par sexe

Participation au programme En AVANT ¹	À rendement élevé ²	À potentiel élevé ³	Total	%
Femmes	128	70	198	33
Hommes	249	149	398	67

¹ Au 31 décembre 2014

² À rendement élevé : personnes ayant démontré un rendement exceptionnel (résultats et valeurs), mais n'ont pas encore maximisé leurs compétences en leadership (possibilité d'avancement). Leur rendement est très élevé, mais elles ne souhaitent pas toutes passer au niveau supérieur.

³ À potentiel élevé : personnes ayant démontré des compétences exceptionnelles en matière de leadership (possibilité d'avancement). Elles excellent dans leurs fonctions actuelles et ont besoin de défis immédiats pour demeurer motivées. Il est possible qu'elles se concentrent sur la maximisation de leur rendement afin d'être en meilleure position pour passer au niveau suivant.

Moyenne annuelle des heures de formation¹ – TELUS au Canada

A Chiffres assurés

Globalement	Sexe		Statut			Échelon		
	Hommes	Femmes	Syndiqués	Cadres et professionnels	Détailants	Sans personne à charge	Gestionnaire intermédiaire	Directrice principale
A 21,8	A 24,2	A 17,9	A 32,2	A 16,6	A 1,8	A 22,6	A 16,3	A 2,8

¹ Ne comprend que la formation saisie et enregistrée dans le Coin de l'équipe, notre système intégré de gestion des talents, au 31 décembre 2014. Ce chiffre ne comprend pas la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ni les études payées par l'entreprise ou autres séances de formation ponctuelle auxquelles les employés peuvent prendre part.

Nos employés bénéficient d'outils d'apprentissage simples et de grande qualité, conçus pour combler leurs besoins en perfectionnement et pour harmoniser leurs objectifs personnels et professionnels avec ceux de l'entreprise. Nous aidons les employés en leur proposant des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales qui leur permettent d'apprendre ce qu'ils ont besoin de savoir, lorsqu'ils en ont besoin, de la façon qui leur convient le mieux.

Rendement des investissements en formation¹

Type d'apprentissage ¹	Formelle	Informelle	Sociale
Employés ayant utilisé le type d'apprentissage	864	846	561
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (total)	720	726	274
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (%)	83	86	49

¹ Les résultats sont ceux du quatrième trimestre de 2014, selon les réponses fournies par 1 128 répondants à un sondage en ligne distribué à 8 000 employés de TELUS choisis au hasard (à l'exclusion de TELUS International).

Résultats du sondage L'heure juste quant à l'apprentissage sur 12 mois

%	2014	2013	2012
Employés satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS	80	76	76
Employés satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS International	79	77	76

Dans le cadre des activités de TELUS International aux Philippines et en Amérique centrale, nous offrons des possibilités de formation aux employés par le truchement d'un programme novateur qui s'intitule Université TELUS International (UTI) et qui aide les employés à obtenir un baccalauréat ou une maîtrise tout en travaillant. L'UTI fournit une aide financière dans le cadre d'un programme subventionné. Les étudiants ont accès à des bibliothèques à la fine pointe ainsi qu'à des professeurs d'université sur place. TELUS International Europe dispose d'une académie de langues qui enseigne des compétences linguistiques aux employés.



Pour en apprendre davantage sur notre stratégie d'apprentissage à TELUS International, voici une petite [vidéo](#)

En 2015, nous passerons à une stratégie nationale d'apprentissage et nous laisserons tomber notre approche propre aux unités d'affaires, en adoptant un programme étroitement lié à nos plans de perfectionnement à long terme, à la gestion de la relève et à l'apprentissage technique propre à l'entreprise. Nous présenterons un langage et un modèle d'apprentissage communs, en mettant davantage l'accent sur la prestation de programmes d'apprentissage mesurables et axés sur les résultats.

Perfectionnement de carrière

Nous permettons à nos employés de s'approprier leur perfectionnement professionnel et personnel, et les incitons à le faire. Les employés peuvent perfectionner leurs compétences dans le cadre de leur poste actuel afin d'être prêts à un changement de poste latéral ou à une promotion à venir.

Non seulement le perfectionnement professionnel fait partie de notre processus de définition des objectifs annuels et d'évaluation du rendement, mais il est aussi une préoccupation constante pour l'entreprise. Toute l'année, les employés et les dirigeants se fixent des objectifs qui sont appuyés par des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement propres à TELUS. De plus, les employés ont accès à des outils en libre-service et en ligne qui leur fournit des renseignements sur la façon de créer des plans d'action professionnels intéressants.

Résultats du sondage L'heure juste quant au perfectionnement de carrière sur 12 mois

	%	2014	2013	2012
Employés satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS		72	70	68
Employés satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS International		68	65	64

En 2014, nous avons lancé un nouveau plan individuel de développement (PID) dans le Coin de l'équipe grâce auquel les membres de l'équipe et les dirigeants peuvent harmoniser plus facilement leurs objectifs et leur rendement avec leur plan de perfectionnement de carrière. En 2015, nous nous concentrerons sur le renforcement de la capacité de nos dirigeants à appuyer les plans individuels de développement des employés en présentant de nouveaux outils et de nouvelles ressources.



4.2.3 Rémunération globale

Nous offrons un programme intégré de rémunération globale, qui fournit des récompenses concurrentielles, fondées sur le rendement, qui s'harmonisent clairement avec notre stratégie d'entreprise. Nos employés au pays profitent de divers types de rémunération flexibles qui comprennent le salaire, une prime de rendement, des avantages sociaux intéressants, des régimes de retraite et des programmes d'achat d'actions. En plus des éléments traditionnels de ces avantages sociaux, les employés travaillent dans **des milieux de travail conviviaux** et ont droit à des rabais sur les produits et services de TELUS. Veuillez cliquer sur les liens suivants pour découvrir les avantages offerts aux employés aux **Philippines**, en **Amérique centrale** et en **Europe**.

Rémunération

La rémunération des employés non régis par une convention collective comprend un salaire de base non variable et une prime de rendement variable établie pour récompenser les employés qui répondent aux objectifs et qui véhiculent les valeurs de TELUS. Cette prime vise également à couronner les efforts des employés clés au rendement élevé qui sont essentiels au succès de l'entreprise. Les membres de l'équipe offrant un rendement élevé sont susceptibles d'excéder la rémunération médiane (50^e percentile) du marché concurrentiel externe et peuvent atteindre le 75^e percentile de la rémunération totale. À TELUS, la rémunération s'appuie sur le marché. Nous procédons à un examen régulier de la rémunération des rôles liés à nos postes en fonction du marché et nous prenons les mesures appropriées pour offrir une rémunération concurrentielle. Les conditions (y compris le salaire) de tous les employés visés par une convention collective sont négociées par TELUS et les syndicats respectifs.

Au Canada, le salaire d'entrée de base offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian pour tous les postes d'entrée de base, notamment les employés cadres et professionnels, syndiqués et à la vente au détail. La moyenne globale étant supérieure de 37 pour cent à la médiane. Les employés de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 30 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays. Cette proportion correspond au salaire habituellement offert aux employés qui possèdent des compétences techniques ou linguistiques et qui reçoivent différentes indemnités pour les repas et le transport. Par exemple, en Amérique Centrale, un poste d'agent en centre d'appels paie souvent deux fois plus qu'un poste administratif dans une banque.

En 2015, nous continuerons de solliciter les commentaires des employés sur nos pratiques de rémunération dans le cadre de notre sondage annuel auprès des employés. De plus, nous référerons aux entreprises concurrentes qui emploient des gens de talent et nous offrirons de la formation aux gestionnaires de personnel, conformément au modèle et à la philosophie de rémunération de TELUS.

Avantages sociaux

À TELUS, nous reconnaissons que nos régimes collectifs d'avantages sociaux constituent un élément essentiel de notre programme de rémunération globale concurrentiel pour les employés. Nous croyons également que nos régimes collectifs d'avantages sociaux favorisent une main-d'œuvre saine. Nous nous efforçons de répondre à la fois aux besoins de mieux-être physique et psychologique de nos employés et de leur famille au moyen de nos régimes personnalisables.

Nous offrons à la plupart des employés permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Les employés peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. Nos avantages sociaux, qui comprennent l'assurance vie et invalidité de longue durée, ainsi que l'accès à des régimes de soins de santé

complets, fournissent une protection adéquate et satisfaisante aux employés. En 2014, 96 pour cent des employés ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.

En 2014, nous avons lancé l'assurance maladies graves facultative pour les employés, leur conjoint et leurs enfants. Cette assurance offre aux employés un montant forfaitaire unique libre d'impôt pour certaines maladies, notamment le cancer, un infarctus ou la sclérose en plaques. La couverture comprend également l'accès à Best Doctors, un service de diagnostic médical qui fournit des renseignements supplémentaires et des options concernant toute prise de décision médicale.

Même si les employés temporaires ne profitent pas de ces avantages sociaux, la plupart d'entre eux reçoivent une contribution de l'entreprise au titre du compte Soins de santé pour couvrir une partie de leurs frais de soins de santé et de soins dentaires. Les employés à temps partiel sont admissibles au compte Soins de santé, à l'épargne-retraite et au Régime d'actionnariat des employés.

Régimes de retraite et d'épargne

Le bien-être financier de nos employés nous tient à cœur et nous les incitons à économiser en vue de leur retraite en leur proposant diverses méthodes, notamment les anciens régimes de retraite à prestations déterminées, les régimes à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente, le régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif et le compte d'épargne libre d'impôt (CELI).

En 2014, nous avons porté le niveau des cotisations par voie de retenues salariales que les employés pouvaient effectuer dans le régime de retraite à cotisations déterminées de 6 à 10 pour cent. TELUS a continué de fournir une contribution maximale de 5,8 pour cent. Nous avons également lancé les fonds Cycle de vie, qui ont fait passer les portefeuilles Avenue de trois à six périodes d'investissement. Nous avons offert Rééquilibrage de l'actif, un service qui répartit trimestriellement l'actif total d'un membre en achetant ou en vendant automatiquement des parts de fonds en fonction des directives de placement.

Nous avons organisé des séances d'information sur l'épargne-retraite partout au Canada sur les trois thèmes suivants :

- Notions de base des régimes de retraite : aperçu du régime de retraite à contribution déterminée et de la valeur de la contribution équivalente de TELUS.
- Investissements : renseignements sur la compréhension et la gestion des investissements, l'établissement d'objectifs de retraite et l'incidence des différents niveaux de contribution sur le revenu à la retraite.
- Préparation à la retraite : analyse du style de vie après la retraite et de la transformation en rente des actifs du régime à contribution déterminée.

Nous offrons aux employés la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales. Ce régime d'épargne flexible offre aux employés de se faire verser entre 1 et 10 pour cent de leur rémunération de base en actions. TELUS verse une contribution équivalente pouvant atteindre 6 pour cent de ce montant à un taux de 40 pour cent (35 pour cent pour les employés occupant un poste de direction ou supérieur).

En 2014, 78 pour cent des employés admissibles ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite, et plus de 22 700 membres de l'équipe ont participé au Régime d'actionnariat des employés, détenant près de 15 millions d'actions. Ensemble, ils représentent le sixième détenteur d'actions ordinaires en importance au sein de l'entreprise.

Nous continuerons de fournir de l'information sur l'épargne-retraite et d'inciter les employés qui participent au régime de retraite à contributions déterminées à maximiser leur épargne pour la retraite.

Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2014	2013	2012
Total de la rémunération et des avantages sociaux	\$2,850	\$2,743	\$2,474¹

¹ Les données de 2012 sont réutilisées en raison d'une erreur d'édition dans le Rapport 2013 sur la RSS.

En 2015, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter en raison de nos programmes de rémunération annuels, de l'augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (par exemple le BC Medical Services Plan et l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada). Par conséquent, cette hausse entraînera une augmentation des niveaux de contribution au régime de retraite à cotisations déterminées de TELUS et aux régimes de TELUS Santé et de TELUS Vente au détail. L'inflation touchant nos régimes de soins dentaires et de soins de santé complémentaires augmentera également.



4.2.4 Styles de travail

Le programme Styles de travail assure l'engagement continu de nos employés en leur proposant des possibilités de travail flexibles afin d'équilibrer leur vie professionnelle et personnelle. La capacité de travailler au bureau, à partir d'un lieu mobile ou à domicile, offre les avantages suivants :

- hausse de la mobilisation, de la productivité et des résultats d'affaires;
- distinction de notre entreprise grâce à sa capacité à attirer et à retenir les meilleurs talents;
- réduction de l'empreinte environnementale;
- économies importantes pour l'entreprise.

Diminution des émissions de la part des employés de TELUS et économies associées

Participants ¹	Réduction du kilométrage ²	Économie de temps en heures ³	Équivalent CO ₂ non émis (kg) ⁴
8 509	22 758 750	1 365 525	5 639 953

¹ Tient pour acquis que les employés mobiles travaillent trois jours par semaine à domicile, et que les travailleurs à domicile y travaillent cinq jours par semaine.

² Kilomètres (km) – moyenne – transit aller-retour de 15 km (rapport de Statistique Canada 2006).

³ Économie de temps en heures : en fonction de 52 minutes par jour (rapport de Statistique Canada 2010).

³ Réduction de l'équivalent CO₂ : Rapport d'inventaire national canadien http://unfccc.int/national_reports/annex_i_ghg_inventories/national_inventories_submissions/items/8108.php

⁴ fondée sur les facteurs d'émission et la consommation de carburant d'une voiture de taille moyenne.

En 2014, on note un certain nombre d'activités clés dans le cadre du programme Styles de travail. Voici quelques exemples :

- création d'une boîte à outils à l'intention des dirigeants de chaque secteur d'activité afin de les sensibiliser à la mobilisation, à la collaboration et à la productivité des membres de leur équipe;
- lancement d'une stratégie permettant à nos équipes de vente de promouvoir le programme Styles de travail à l'externe;
- création d'un site Web interne donnant facilement accès à l'information technologique du programme Styles de travail.

Taux d'adoption de Styles de travail

%	2014	2013	2012
Employés mobiles	60	60	47

En 2015, TELUS vise à ce que 70 pour cent des employés travaillant dans ses principaux immeubles au pays optent pour un style de travail mobile ou à domicile.

4.3 Santé, sécurité et mieux-être des employés

Aperçu

L'optimisation de la santé, de la sécurité et du mieux-être des employés est une priorité pour notre entreprise, car nous croyons non seulement qu'elle profite aux employés, mais aussi qu'elle permet de réduire les coûts liés aux absences, d'accroître la productivité et de favoriser la réussite de l'entreprise. Nous nous concentrons sur la prévention des invalidités liées ou non au travail, des accidents et des blessures de travail. Nous souhaitons aider les employés à améliorer leur santé et leur mieux-être au travail et à la maison. Les données et les programmes sur la santé, la sécurité et le mieux-être présentés dans ce rapport concernent les employés au pays. Nous prévoyons recueillir davantage d'information sur nos activités à l'international pour les inclure dans un rapport futur.

Santé

De nombreux facteurs peuvent avoir une incidence sur la santé et le mieux-être de nos employés, y compris l'environnement social et économique, l'environnement physique ainsi que les caractéristiques et les comportements individuels. À TELUS, nous cherchons des moyens de nous attaquer à tous ces facteurs afin que les employés soient bien et en santé.

En 2014, le taux d'absentéisme à TELUS au pays (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures survenues au travail) a encore diminué. Il était de 6,2 jours par équivalent temps plein. Ce taux d'absentéisme est bien inférieur à la moyenne de 9 jours par équivalent temps plein des entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés.

Taux d'absentéisme

Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein au pays ¹	Taux moyens au Canada ²		
		Employés à temps plein	Entreprises comptant plus de 500 employés	Entreprises syndiquées
2014	6,2	7,4	9,0	11,3
2013	6,5	7,4	9,3	10,9
2012	6,8	7,7	8,9	11,0

¹ En 2014, nous avons modifié la méthodologie pour exclure les heures supplémentaires du calcul du nombre de postes équivalents à temps plein. Ces ajustements correspondent aux lignes directrices de production de rapports sur la durabilité et à la méthodologie de Statistique Canada. Pour faciliter les comparaisons d'une année à l'autre, nous avons mis à jour les taux de 2012 au moyen des taux de 2013 ci-dessus.

² Source : Statistique Canada. En janvier 2015, Statistique Canada a fait un ajustement rétroactif de manière à intégrer les données du recensement de 2011 plutôt que celles du recensement de 2006. Le tableau ci-dessus a été mis à jour pour tenir compte de ces taux récemment ajustés.

En 2015, nous tenterons de contrer les cas d'absentéisme avec perte de temps grâce à la prévention ciblée et à la gestion de l'assiduité. En plus de la gestion de l'assiduité, nous prévoyons lancer des programmes novateurs de formation et de santé des travailleurs, axés sur de meilleurs résultats de santé et un meilleur accès aux soins.

Sécurité

Nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité de l'entreprise et vérifions toutes les plaintes et tous les accidents déclarés en matière de santé et de sécurité de façon à ce que les problèmes de sécurité émergents soient corrigés. Nous offrons de la formation aux employés leur permettant de cerner et de gérer les risques sur les lieux de travail. Ils peuvent ainsi se fixer des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. Chaque trimestre, nous divulguons nos résultats en matière de rendement de la sécurité au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du **conseil d'administration de TELUS**.

Tous les employés de TELUS sont représentés par l'un des 80 comités de santé et de sécurité ou un délégué à la santé et la sécurité. Chaque comité doit être formé d'au moins 50 pour cent d'employés syndiqués, et tous les représentants de santé et de sécurité doivent être syndiqués. Tous les participants syndiqués sont choisis par le syndicat qui les représente, tandis que les membres cadres professionnels des comités de santé et de sécurité sont choisis par TELUS.

Nous avons atteint notre objectif de 0,74 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées, et nos résultats de 2014 ont diminué (de 0,74 à 0,70 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées). TELUS a affiché une réduction constante des accidents avec perte de temps depuis 2010, et ce résultat continue de se comparer favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis de 2013 (1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées). En 2015, nous visons à continuer de réduire le nombre d'accidents et de blessures, et à maintenir notre ratio précédent d'accidents avec perte de temps de 0,70. Aucun décès lié au travail n'est survenu à TELUS depuis 1997.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées¹

	2014	2013	2012
Résultats de TELUS²	0,70	0,74	0,78
Objectif de TELUS	0,74	0,77	0,77

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.
2 Données de 2014 provenant des registres de TELUS au 15 avril 2015.

En 2014, nous avons organisé une séance sur les processus équitables axée sur la façon d'améliorer les résultats de la formation et de réduire les accidents en milieu de travail. Cette séance s'adressait aux employés occupant un poste ayant un taux d'accidents plus élevé. Nous avons approuvé cinq recommandations lors de cette séance, que nous mettrons en œuvre en 2015 :

- intégrer des mesures de sécurité dans l'évaluation du rendement de chaque employé de première ligne, y compris les gestionnaires;
- mettre à jour le profil de formation en sécurité des gestionnaires;
- créer un plan officiel de communication et de marketing en matière de sécurité sur le terrain;
- prévoir et promouvoir 40 heures de formation pour chaque employé sur le terrain;
- créer un guide de sécurité pour les gestionnaires.

Mieux-être

À TELUS, nous adoptons une approche globale en matière de mieux-être personnel et organisationnel, en encourageant une vie saine grâce à la sensibilisation, à la formation et à la croissance. Nous communiquons les résultats de recherche, les meilleures pratiques, les outils, les processus et les méthodologies actuelles qui permettent aux employés de TELUS d'adopter et de maintenir un mode de vie sain et productif, au travail et à la maison.

TELUS s'est dotée du programme Une vie saine, axé sur la santé du corps et de l'esprit, ainsi que des programmes comme :

- Votre santé en tête : Une stratégie complète en matière de santé mentale qui comprend de nombreuses ressources pour informer et soutenir les membres de l'équipe et les dirigeants;
- Programmes de soutien : Saine alimentation, soutien au leadership, services de soins aux enfants et aux personnes âgées, ressources d'abandon du tabac, services de soutien financier et à la retraite, soutien lors des événements marquants de la vie et Partenaires pour la vie – Société canadienne du sang;
- Programme d'aide aux employés et à leur famille : Aide confidentielle offerte aux employés et à leur famille sous forme d'accès rapide et en tout temps à un vaste réseau national de conseillers;
- Professionnels du mieux-être : Accès à de nombreux professionnels du mieux-être à l'échelle du pays qui offrent une gamme de services, comme la massothérapie et la naturopathie;
- Vie active : Accès à des installations sur les lieux de travail en tout temps, rabais auprès de centres de yoga et de conditionnement physique à l'échelle du pays et à des défis vie active;
- Spiritualité : Huit espaces non confessionnels de prière et de contemplation au pays pour les employés qui cherchent un endroit pour vivre leur spiritualité. Nous prévoyons aménager un autre lieu au Jardin TELUS de Vancouver en 2015.

En 2014, nous avons continué d'enrichir ce programme dans le but d'accroître la participation des employés. Nous avons ajouté et amélioré de nombreux éléments de notre programme, notamment :

- nous avons ajouté des webinaires et des ateliers, et publié des articles portant sur des sujets comme l'alimentation et la santé mentale;
- nous avons poursuivi notre partenariat avec la Société canadienne du cancer afin de mettre l'accent sur la prévention du cancer;
- nous avons fait la promotion du don de sang dans l'esprit de notre philosophie Donnons où nous vivons. Les employés de TELUS ont fait 1 911 dons auprès de la Société canadienne du sang;
- nous avons organisé trois défis santé en ligne à l'échelle nationale, mobilisant 1 200 employés en leur fournissant des ressources et du soutien pour les aider à être en bonne santé;
- nous avons créé un blogue interne, chapeauté par la chef du service du mieux-être de TELUS, pour inciter les employés à entreprendre un dialogue sur le mieux-être;
- nous avons offert plus de 100 rabais dans des centres de conditionnement physique partout au Canada, ainsi que des outils et des ressources pour aider les employés mobiles ou qui travaillent à domicile à mieux gérer leur santé physique et psychologique, ainsi que leur mieux-être et leur équilibre travail-vie personnelle;
- nous avons été reconnus comme l'un des meilleurs lieux de travail au Canada pour les employés atteints d'arthrite par le comité [Arthritis Consumer Experts](#).



En ce qui concerne les employés de TELUS International, nous faisons la promotion de l'équilibre travail-vie personnelle de nombreuses façons, y compris au moyen de groupes d'intérêts spéciaux. Ces groupes sont un mélange d'organismes autofinancés pour employés, éducatifs et parascolaires portant sur divers domaines d'intérêt, comme la course, l'esprit d'entreprise, le théâtre et la photographie. De plus, les employés ont accès à des gymnases et à des centres de mieux-être **sur place**, à l'échelle de l'entreprise. Certains bureaux sont également dotés d'une pharmacie offrant des prix réduits, d'une garderie, d'espaces de détente amusants et même d'un terrain de football ou de soccer sur le toit.

En 2015, nous accorderons une importance accrue à la santé mentale en mettant l'accent sur la gestion de cas intégrée et simplifiée. Cette approche nous permettra d'améliorer nos relations avec nos partenaires et nos fournisseurs, et d'offrir des programmes coordonnés comme des webinaires et des ateliers. TELUS souhaite aider les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale. Par conséquent, elle appuie des programmes comme **le Programme d'aide aux employés et à leur famille** et elle offre son soutien aux employés et à leur famille. En 2015, nous lançons également un projet pilote novateur de programme de santé en ligne dirigé par la chef du service du mieux-être, qui a été nommée au début de 2014.



4.3.1 Respect en milieu de travail

Le respect en milieu de travail et notre engagement envers la création et le maintien d'un environnement de travail positif et professionnel sont des éléments essentiels de notre culture et de nos valeurs de vie au travail.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail de TELUS effectue un examen annuel de sa politique afin d'assurer la conformité de ce document aux lois pertinentes dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, au Canada comme à l'étranger.

À TELUS, nous voulons favoriser un milieu de travail diversifié où tous les employés se respectent. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- à l'aide de différents outils de formation, offrir une séance sur le respect en milieu de travail au cours de laquelle les employés s'unissent afin de façonner notre culture;
- demander aux nouveaux employés de participer à un cours sur le respect en milieu de travail dans le cadre de leur séance d'accueil;
- chaque année, exiger que les employés suivent le cours Intégrité, qui comprend du contenu portant sur le respect en milieu de travail.

En fait, selon notre sondage L'heure juste, 92 pour cent des employés estiment que leurs collègues respectent leurs pensées et leurs sentiments. Nous travaillons à l'élaboration d'un nouveau cours en ligne sur le respect en milieu de travail, qui sera offert en 2015. Ce cours donnera un aperçu interactif et détaillé des comportements acceptables en milieu de travail, des changements à la législation ainsi que des protections et des solutions offertes en cas de problème.

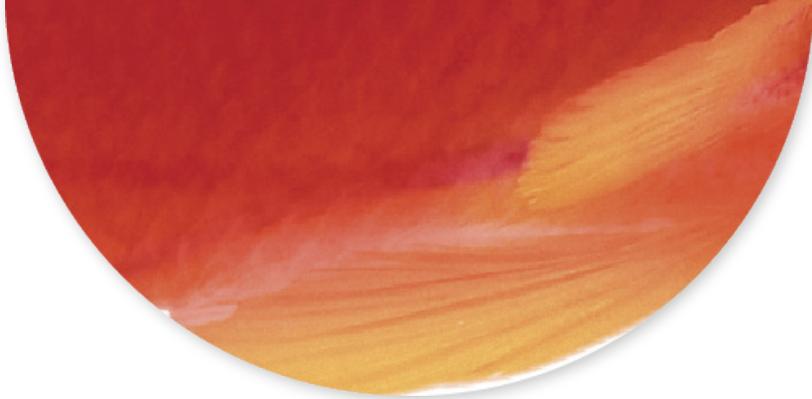
La Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) détermine si certaines pratiques internes nécessitent une attention particulière. Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, être traitées par la CCDP ou rejetées. Les employés au pays et à l'international peuvent joindre la LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112 ou telus.ethicspoint.com) pour soulever une question ou déposer une plainte de façon anonyme et confidentielle à propos d'un problème de comptabilité, de contrôle interne ou d'éthique.

Plaintes soumises à la CCDP (STC seulement)

	2014	2013	2012	2011
Nouvelles	12	7	6	25
Réglées	6	8	24	10

Plaintes réglées par la CCDP

	2014	2013	2012	2011
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	2	0	6	4
Réglées	3	2	7	4
Rejetées	1	6	11	2



4.4 Investissement communautaire

Aperçu

Nos investissements communautaires font partie intégrante de notre philosophie Donnons où nous vivons. Nous devons mobiliser le public, les membres de notre équipe, nos retraités et nos partenaires afin de déterminer de quelle façon nous pouvons mieux répondre aux besoins de nos collectivités. Notre objectif est d'améliorer la vie des jeunes et leur collectivité dans trois principaux domaines. Pour ce faire, nous :

- aidons à transformer la prestation des soins de santé en finançant des projets de prévention des maladies, de recherche clinique et de soins de santé primaires;
- exploitons la puissance d'Internet afin d'offrir des formations améliorées et inspirantes et de créer un environnement dynamique dans lequel les jeunes apprendront;
- faisons la promotion d'un environnement plus sain dans lequel nous célébrons notre amour des animaux et de leur habitat, et notre goût d'en prendre soin.

Nous évaluons, enrichissons et améliorons continuellement notre stratégie d'investissement communautaire afin de nous assurer que notre incidence sur la société est notable et significative. En 2014, cette évolution nous a amenés à préciser l'attention que nous accordons à la santé, à l'éducation et à l'environnement. Cette orientation s'harmonisera avec l'ensemble de nos programmes en 2015.

Pour créer de la valeur partagée et appuyer la croissance à long terme de notre entreprise, nous optimiserons notre apport :

- en utilisant notre expertise technologique pour contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines;
- en créant des partenariats stratégiques durables avec la collectivité et les organismes de bienfaisance;
- en octroyant des subventions aux organismes locaux au Canada et à l'étranger;
- en investissant dans nos programmes de marketing de causes sociales – une plateforme utile pour les collectivités et pour notre entreprise;
- en appuyant les employés et les retraités qui contribuent directement aux activités d'organismes de bienfaisance et communautaires;
- en appuyant financièrement les causes de manière à ce qu'elles aient une incidence positive sur la collectivité et sur notre entreprise.

En 2014, nous avons :

- versé plus de 44,36 millions de dollars au profit de plus de 4 400 organismes de bienfaisance;
- donné 5,6 millions de dollars à 486 projets communautaires, par l'intermédiaire de nos 11 comités d'investissement communautaires au Canada et de 3 comités d'investissement communautaire de TELUS à l'étranger;
- créé une nouvelle stratégie de partenariats afin de mieux harmoniser nos relations et de favoriser une plus grande valeur de l'entreprise;
- communiqué avec plus de 120 000 jeunes dans le cadre de 9 événements Unis pour l'action partout au Canada;
- fait la promesse d'investir 5 millions de dollars sur 5 ans dans la protection des espèces en voie d'extinction et des causes environnementales;
- mobilisé plus de 15 000 employés, retraités, membres de leur famille et amis lors des événements annuels de la Journée du bénévolat;
- enregistré plus de 635 000 heures de bénévolat dans le cadre de nos programmes pour employés et retraités;
- accru de 12 pour cent le taux d'adhésion des Clubs des ambassadeurs communautaires de TELUS, dont les membres ont fabriqué et offert 68 000 articles de soins personnels d'une valeur de plus de 673 000 \$;
- créé et lancé 40 campagnes de marketing, qui nous ont permis de recueillir 1,25 million de dollars en dons au profit d'organismes de bienfaisance;
- gagné deux prix HALO de la meilleure **campagne sur les médias sociaux** et de la meilleure **campagne environnementale ou animale** remis par le **Cause Marketing Forum**.

En 2015, notre objectif est d'élaborer et de mettre en œuvre des indicateurs d'incidence sociale.



4.4.1 Mobilisation des intervenants

Nous apportons une contribution dans la vie des gens de nos collectivités et nous discutons régulièrement avec nos partenaires caritatifs, nos clients, nos employés et les membres de la collectivité. Nous le faisons à l'aide de nos comités d'investissement communautaire, de diverses plateformes de médias sociaux, comme Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, ainsi que par de moyens plus traditionnels comme le courrier, le téléphone et nos célébrations lors de la Journée du bénévolat. Chaque année, nous interagissons avec des milliers d'organismes de bienfaisance et d'employés actuels et retraités, et des millions de personnes dans la collectivité dans le cadre de nos programmes de marketing communautaire et de participation à la vie communautaire.

Le modèle de nos comités d'investissement communautaire constitue un excellent exemple de l'approche unique de TELUS quant à la mobilisation des intervenants. Nous comptons sur les membres des comités (60 pour cent des dirigeants communautaires ne travaillent pas pour notre entreprise) pour transmettre l'information et prendre des décisions sur les secteurs où TELUS est en mesure d'avoir la plus grande incidence avec les budgets alloués aux comités.

En 2014, nous avons fait appel à des experts externes comme [SiMPACT Strategy Group](#), [Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.](#), [The&Partnership](#) pour nous aider à parvenir à une gestion saine de l'investissement communautaire, à une évaluation du rendement et à une production de rapports exceptionnelles au Canada. Nous intégrerons les points de vue et les recommandations de ces experts à notre stratégie au cours de 2015.

4.4.2 Évaluation de nos dons

La compréhension de l'incidence de notre programme d'investissement communautaire est essentielle à son succès. Nous collaborons avec le **London Benchmarking Group** et nous utilisons sa méthodologie afin de mesurer cette incidence. Nos investissements communautaires peuvent être catégorisés comme suit :

- Investissement philanthropique : Dons uniques ou intermittents en réponse à des appels à la charité ou dans le cadre d'activités caritatives des employés (voir la section Aide humanitaire);
- Investissement social : Engagement stratégique et à long terme dans le cadre de partenariats communautaires qui répondent à des types précis d'importants enjeux sociaux (voir la section Partenaires stratégiques);
- Projets commerciaux : Activités communautaires qui appuient directement un objectif d'affaires, promeuvent ou protègent les intérêts commerciaux de l'entreprise (voir la section Marketing de causes sociales);
- Dons des employés : Contributions dans le cadre d'un projet communautaire pouvant être directement associées à notre participation au projet (voir la section Programmes des employés).

Total des dons de TELUS A Chiffres assured

En millions de dollars	2014	2013	2012
Investissement philanthropique	6,36	8,92	6,80
Investissement social	18,92	17,06	18,97
Projets commerciaux	16,61	17,02	14,78
Valeur des dons des employés ¹	2,47	3,23	3,43
Total	A 44,36	46,23	43,98

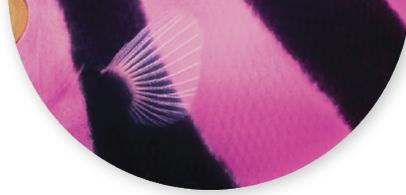
¹ Les montants équivalents versés par TELUS sont compris dans la catégorie Investissement philanthropique.



Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada <http://www.imaginecanada.ca/fr/node/115>. Forte de cette désignation, elle verse chaque année plus de 1 pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2014, nous avons dépassé cet objectif en versant plus de 2,14 pour cent de nos bénéfices avant impôts. En 2015, nous avons l'intention de conserver notre appellation d'entreprise généreuse.





4.4.3 Façons dont nous donnons

Comités d'investissement communautaire

Les **Comités d'investissement communautaire de TELUS** sont un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs collectivités. Leur objectif est de fournir des subventions aux organismes de charité qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique et sociale. En 2014, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 449 projets. De plus, nos trois comités d'investissement communautaire à l'étranger – au Guatemala, au Salvador et aux Philippines – ont remis 300 000 \$ à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 37 projets communautaires.

Afin d'assurer une bonne gouvernance, nous voulons que nos comités d'investissement communautaire soient composés à 50 pour cent de représentants ne travaillant pas à TELUS qui apportent l'expertise de la collectivité dans les processus décisionnels. À la fin de 2014, 61 pour cent des membres des comités d'investissement communautaire ne travaillaient pas à TELUS, une augmentation de 2 pour cent par rapport à 2013. En 2014, les comités étaient composés à 59 pour cent d'hommes et à 41 pour cent de femmes, comparativement à 60 pour cent d'hommes et à 40 pour cent de femmes en 2013.

Financement des comités d'investissement communautaire en 2014 par champ d'action

En millions de dollars	Total	Pourcentage du financement total
Santé et mieux-être	2,1	38 %
Éducation et sports	2,6	46 %
Arts et culture	0,9	16 %
Total	5,6	100 %

En 2015, TELUS lancera son quinzième comité d'investissement communautaire en Europe. Le Comité d'investissement communautaire de TELUS International en Europe sera présent en Bulgarie et en Roumanie. La planification de la relève des comités continuera de se concentrer sur le recrutement de membres qui incarnent la diversité de la collectivité dans laquelle ils offrent leurs services.

Aide humanitaire

À TELUS, nous sommes déterminés à **tendre la main** aux collectivités qui vivent une situation de crise, que ce soit au pays ou ailleurs dans le monde. Afin de mieux nous préparer aux événements climatiques et autres catastrophes, nous avons amélioré et précisé nos politiques et procédures afin de réagir plus efficacement à ces événements et de minimiser leurs répercussions sur nos clients et les collectivités.

Afin d'accroître notre capacité à nous mobiliser en cas de catastrophe au pays, TELUS a poursuivi son partenariat avec la Croix-Rouge canadienne en mettant en œuvre le programme **Partenaires dans l'action**. En 2014, TELUS a offert des formations aux employés dans le cadre des activités des **Journée du bénévolat de TELUS**. Depuis 2000, TELUS, les employés et les retraités ont versé plus de 1,4 million de dollars à la Croix-Rouge.

Depuis 2009, TELUS a offert un soutien de plus de 3,85 millions de dollars en espèces et en nature afin de participer aux efforts de secours au Canada, aux Philippines, au Japon, en Afrique, à Haïti et ailleurs dans le monde.



Partenariats stratégiques

TELUS s'associe à un grand nombre d'organismes caritatifs et communautaires afin d'avoir une plus grande incidence sociale dans ses trois domaines privilégiés : la santé, l'éducation et l'environnement. En partenariat avec des organismes de bienfaisance, TELUS vise à obtenir une valeur partagée. Ces partenariats de valeur partagée permettent de créer une valeur commerciale mesurable en abordant des questions sociales qui sont importantes pour l'entreprise.

En 2014, TELUS a poursuivi son **partenariat** avec bon nombre d'organismes. Elle a appuyé l'amélioration des résultats du secteur de la santé pour tous les Canadiens, le perfectionnement et l'éducation des jeunes, en les incitant à la créativité et en leur donnant les moyens de redonner. TELUS croit que la protection de l'environnement est essentielle afin de préserver des communautés saines pour les générations à venir.

Voici quelques-uns des faits saillants de 2014 :

- Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) : À titre de commanditaire en titre de la **Marche pour la guérison du diabète de TELUS**, nous croyons que chaque pas compte pour l'amélioration de la santé de milliers de Canadiens dans 70 villes. En 2014, nous avons organisé une marche à Toronto, à Vancouver et à Calgary. Nous avons présenté notre technologie portable de santé grand public et nos moniteurs d'activité dans le cadre d'activités amusantes intitulées Un pas en avant pour la guérison du diabète. Pour chaque pas des participants, TELUS a fait un don à la FRDJ en leur nom.



- **Club Jeunesse 60 minutes** : TELUS commandite ce programme offert aux écoles et lance le défi aux enfants de la maternelle à la sixième année de faire de l'activité physique 60 minutes par jour. Les participants reçoivent de l'information sur l'alimentation, l'hydratation et d'autres habitudes de vie saines, en plus de suivre leur progression en ligne.



Vidéo

EN avec sous-titres FR : <http://youtu.be/fyGAxyJyfOw>

- Le Hockey et l'Éducation sont de Réels Outils Sociaux (HEROS) : <http://heroshockey.com/fr/> TELUS appuie un programme local qui utilise le hockey comme catalyseur pour transmettre de bonnes habitudes de vie aux jeunes à risque. Grâce au soutien de TELUS ces 10 dernières années, le programme a connu une forte croissance, passant de 2 à 8 villes canadiennes, en plus d'un programme à Belfast, en Irlande du Nord. Plus de 3 900 jeunes ont appris de précieuses leçons de vie en jouant au hockey.



- **Enfants Entraide** : Partenaire depuis 2007, TELUS est devenue en 2012 le cocommanditaire national de tous les événements **Unis pour l'action** au pays. Grâce à ce partenariat, nous avons élargi le programme de sensibilisation à la philanthropie Donnez où vous vivez de façon à inclure davantage de provinces canadiennes, et avons participé à la création et à l'amélioration de l'application mobile **We365** une plateforme numérique visant à inspirer les jeunes et à leur permettre de redonner tous les jours de l'année.



Pour en apprendre davantage sur Unis pour l'action et sur la façon dont les jeunes sont de plus en plus inspirés à changer le monde, **regardez** maintenant.

Pour en apprendre davantage sur le fonctionnement de l'application We365, **regardez** maintenant.

- Centre canadien de protection de l'enfance : TELUS est membre fondateur du **Centre canadien de protection de l'enfance**, et appuie l'organisme dans le cadre de plusieurs initiatives :

- Création de la **série Sécurité et mobilité TELUS** où 3 500 leçons de sécurité sur les téléphones intelligents et le **guide sur l'usage sécuritaire des téléphones intelligents** ont été présentés à des enseignants de septième année. Cette série a atteint plus de 205 000 familles de préadolescents et d'adolescents.
- Présentation du programme **Priorité Jeunesse** à des organismes de services à l'enfance.
- Distribution de 200 000 exemplaires de la brochure sur la sécurité sur Internet, **Une porte grande ouverte** dans les écoles et auprès des familles.
- Distribution de la brochure **Être parent de préados ou d'ados à l'ère numérique** à 285 000 familles, éducateurs et organismes d'application de la loi.
- Partenariat avec la GRC pour offrir l'**appli trouVmoi** qui a été téléchargée plus de 8 600 fois .
- Journée de la sécurité sur Internet et Journée contre la cyberintimidation : Effort visant à créer des collectivités plus sûres pour les enfants et à assurer la tranquillité d'esprit des parents.



- Mes beaux moments : En partenariat avec la Fondation Rideau Hall, nous avons lancé la campagne Donnerà2 pour appuyer la **campagne nationale du gouverneur général**. Dans le cadre de cette campagne, nous offrons notre soutien à un mouvement qui vise à accroître la participation communautaire à des activités qui comptent. Nous avons atteint 69 449 mises au défi.



- Centres des sciences propulsés par TELUS : Notre partenariat avec quatre centres des sciences partout au pays – Vancouver, Calgary, Edmonton et Toronto – nous permet d'inspirer les innovateurs de demain.



- **Fonds mondial pour la nature – Canada :**

Grâce à notre investissement de 1 million de dollars sur 4 ans, nous offrons la possibilité à nos employés et à nos clients d'appuyer la protection des animaux et des habitats afin de contribuer à un monde où les gens et la nature prospèrent.



- **Conservation de la nature Canada :** Grâce à ce partenariat, nous offrons la chance à nos employés et à nos clients d'appuyer la conservation des sols et de protéger nos trésors naturels les plus importants, soit les espaces naturels qui abritent les plantes et la faune canadienne.



- **Arbres Canada :** Depuis 1998, TELUS et **Arbres Canada** collaborent pour créer un milieu de vie plus sain pour les Canadiens. Grâce à une vision commune, 3 725 arbres fruitiers et 57 431 plants ont été plantés au Canada dans le cadre du programme Bravo de reconnaissance des jalons de carrières des employés de TELUS. Quelque 220 employés ont planté 929 arbres urbains dans trois villes canadiennes lors des Journées du bénévolat de TELUS (Toronto, Rimouski, Brampton). TELUS a également consacré des fonds à la plantation de centaines d'arbres dans le cadre du programme **Alberta Flood ReLeaf**, un programme qui remplace les arbres endommagés par les inondations de 2013 dans le sud de l'Alberta. Depuis le début de notre partenariat, 520 010 arbres ont été plantés dans l'ensemble du pays.



Programmation locale OPTIKMC de TELUS

Télé OPTIKMC Local communautaire de TELUS verse des fonds pour appuyer la production de contenu local et indépendant et d'une programmation communautaire de qualité en Colombie-Britannique et en Alberta. Dans le cadre de sa programmation Télé communautaire, TELUS produit également son propre contenu en mettant l'accent sur la santé, l'alimentation, la famille, les affaires et les héros locaux avec des thèmes et des personnalités proches des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

En 2014, nous avons :

- pris en charge environ 100 programmes communautaires et de nombreux projets;
- été mis en nomination pour les prix de l'Alberta Media Production Industries Association, Leo, Juno et Prism;
- produit, grâce à notre plateforme sociale novatrice STORYHIVE, 20 courts métrages, et 30 pilotes de séries web ont été financés;
- organisé nos propres ateliers à l'intention des participants à STORYHIVE et offert une formation précieuse sur la façon de faire de leurs visions artistiques une réalité;
- appuyé un large éventail de conférences et d'ateliers, comme TEDx Vancouver, le Storyworld du Northern Alberta Institute of Technology, la Merging Media Conference de Vancouver et le Vancouver Film Festival.

En 2015, nous avons l'intention d'appuyer encore plus de programmes et de partenariats communautaires. Nous voulons également étendre les concours de notre plateforme STORYHIVE aux vidéos musicales et à un plus grand nombre de courts métrages. Nous continuerons de chercher des façons novatrices de cultiver et de créer des programmes et des projets authentiques et localement pertinents, et de fournir de la formation et des possibilités éducatives aux membres de la collectivité.

Tout le contenu que nous prenons en charge est offert gratuitement sur demande pour nos clients avec le service [Télé OPTIK de TELUS](#) et pour le public en général sur nos sites Web.

Nous encourageons les jeunes à redonner à leur collectivité, chaque jour.

Donnez où vous vivez

TELUS veut aider les jeunes à transformer leurs passions et leurs idées en véritable changement, afin de favoriser la résilience des communautés. Notre programme éducatif Donnez où vous vivez encourage et outille les élèves des écoles secondaires et intermédiaires afin qu'ils apprennent à redonner à la collectivité. Chaque école participante est encouragée à cibler dans sa collectivité des causes que les élèves, les classes ou les écoles au complet peuvent appuyer.

Le programme de conférences, d'ateliers et de présentations Donnez où vous vivez sera présenté dans 180 écoles secondaires en Colombie-Britannique, en Alberta, au Yukon, en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique d'ici la fin de l'année scolaire 2014-2015. Nous avons l'intention de le présenter partout au Canada, c'est-à-dire à 150 000 jeunes Canadiens de plus d'ici 2017.

En grandissant, mes amis et moi cherchions toujours des moyens de donner et de poser des gestes concrets dans notre collectivité, mais c'était difficile, affirme Craig Kielburger, fondateur d'Enfants Entraide. Le programme Donnez où vous vivez fournira à nos écoles et à leurs élèves tous les outils, les renseignements et le soutien qu'ils ont toujours souhaité obtenir pour amorcer le changement et appuyer leur collectivité locale, en les aidant à devenir des chefs de file et des artisans du changement."

We365

En 2014, TELUS et Enfants Entraide ont lancé à nouveau **We365**, une application mobile novatrice et une communauté en ligne qui aide les jeunes à redonner à leur collectivité, chaque jour de l'année. Grâce à une expérience utilisateur améliorée, à une nouvelle allure créatrice et à des fonctionnalités supplémentaires, les jeunes peuvent explorer d'autres causes sociales, faire le suivi de leurs heures de bénévolat, promouvoir l'activisme social et échanger avec d'autres jeunes qui partagent leur passion. We365 utilise la technologie pour inspirer les jeunes d'aujourd'hui et les mobiliser afin qu'ils répandent le changement dans nos collectivités à l'échelle locale et mondiale. Depuis son lancement officiel en octobre 2013, plus de 75 000 utilisateurs ont téléchargé l'application.





4.4.4 Marketing d'investissement communautaire

La philosophie Donnons où nous vivons de TELUS est au cœur de ses initiatives d'investissement communautaire. Ce qui compte pour nos collectivités compte pour nous également. C'est pourquoi nous croyons au fait de redonner aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, à la fois en temps et en argent.

Nous mobilisons les Canadiens dans le cadre de campagnes de marketing nationales qui sont harmonisées avec nos piliers d'investissement communautaire. Par exemple, notre engagement envers les jeunes et la technologie est démontré par notre campagne annuelle Unis pour l'action. Notre philosophie est également appuyée par des programmes locaux et régionaux de marketing de causes sociales, et grâce à nos plateformes de médias sociaux qui partagent les nombreux articles fascinants sur la façon dont nous prenons soin de nos collectivités.

Marketing de causes sociales à l'échelle nationale

Jour après jour, nous donnons où nous vivons.

En mai 2014, nous avons lancé notre campagne Il se produit de grandes choses, inspirée de notre philosophie **Donnons où nous vivons**. L'objectif était de mieux faire connaître l'engagement de TELUS à redonner aux collectivités locales, à favoriser la mobilisation des clients et à accroître la promotion de sa marque.

Nous avons invité nos clients à écrire, dans les médias sociaux, les façons dont ils donnent à des causes qui leur tiennent à cœur. Ils couraient la chance de gagner 20 000 \$ et de pouvoir jouer un rôle encore plus grand. Le gagnant a été présenté dans une émouvante **vidéo**.

En voici quelques faits saillants :

- plus de 24 000 vues;
- 4 000 mentions J'aime, plus de 6 700 partages et un sentiment général positif de plus de 99 pour cent sur la publication de Facebook;
- 90 000 visites sur le site donnonsounousvivons.ca.

Faites une fleur à la faune

La conservation de la faune et de son habitat est essentielle à la création de collectivités saines et durables. Notre engagement envers le mieux-être des animaux et les causes environnementales a été au cœur de notre campagne Faites une fleur à la faune. En partenariat avec **WWF Canada**, **Arbres Canada** et **Conservation de la nature Canada**, la campagne s'est déroulée en décembre 2014. Dans le cadre de cette campagne, nous avons annoncé notre engagement à verser 5 millions de dollars sur 5 ans au profit des animaux et de l'environnement.

Puisque TELUS s'était déjà engagée à donner de l'argent à cette cause, nous avons décidé de laisser aux gens la joie de le dépenser. Nous avons créé le microsite Magasinez à nos frais et avons invité les Canadiens à magasiner dans le cadre de projets liés à la faune ou à l'environnement en utilisant une partie des fonds de TELUS.

Infographie Magasinez à nos frais http://www.natureconservancy.ca/assets/images/dm/graphics/Shop_Wildly_Final.jpg

Voici les faits saillants de cette campagne :

- atteinte de nos objectifs de participation et de dons en seulement 6 jours durant une campagne de 1 mois;
- 4,1 millions de commentaires sur Facebook, 1 140 mentions J'aime pour la page et 27 341 mentions J'aime pour nos éléments en anglais sur les médias sociaux;
- un distributeur propulsé par Twitter qui a distribué 13 285 animaux en peluche de TELUS aux passants à Vancouver et à Calgary, donnant lieu à plus de 20 000 interactions avec des clients;
- nos annonces en ligne et mobiles ont généré plus de 183 millions de commentaires publicitaires, donnant lieu à près de 280 000 visites directes sur le microsite de la campagne.



4.4.5 Programmes des employés et des retraités

Nous nous engageons à favoriser une culture de don au sein de l'entreprise en mobilisant les employés et les retraités 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. Depuis 2006, TELUS motive et mobilise les membres de l'équipe et les retraités dans le cadre des programmes de **l'équipe TELUS bienfaisance : Journée du bénévolat de TELUS, Dons de charité de l'équipe TELUS, Dollars pour gens d'action, Marche pour la guérison du diabète de TELUS** et les **Ambassadeurs communautaires de TELUS**.

En 2014, dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance, TELUS, les employés actuels ou à la retraite ainsi que leurs parents et amis ont recueilli 6,7 millions de dollars d'aide financière et ont fait plus de 635 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif partout au Canada. Voici donc nos faits saillants pour 2014 :

- Journée du bénévolat de TELUS : Les événements se tiennent maintenant dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Depuis le lancement du programme en 2006, 6 pays l'ont adopté et le taux de participation est près de 10 fois plus élevé qu'au début :
- plus de 15 000 employés, retraités et membres de leur famille au Canada ont pris part aux 1 000 activités locales organisées à l'échelle du pays. Voici quelques exemples de nos efforts collectifs :
- 2 702 sacs remplis de déchets ont été ramassés le long de cours d'eau, dans des parcs et dans des champs;
- 17 043 repas ont été préparés ou servis aux sans-abri et aux personnes dans le besoin;
- 235 267 livres de nourriture ont été triés pour ceux qui ont vraiment besoin des banques alimentaires pour se nourrir;
- 8 680 arbres et plantes ont été plantés pour revitaliser des parcs et des jardins;
- 14 135 trousseaux Des outils pour les jeunes ont été assemblés pour les jeunes des quartiers défavorisés;
- 2 407 trousseaux de toilette et de secours ont été assemblés pour les sans-abri et d'autres personnes dans le besoin;
- 188 600 rubans ont été pliés pour la Fondation canadienne du cancer du sein;
- 8 056 appels ont été faits ou pris dans le cadre de téléthons;
- 187 pots de peinture ont été utilisés pour enjoliver les organisations de la communauté;
- 79 500 livres ont été triés pour des collectes de livres;
- les installations de 116 organismes caritatifs ont été rafraîchies.
- Un nombre record de plus de 6 500 bénévoles à l'échelle mondiale qui ont :
 - construit 23 maisons pour des familles auparavant sans-abri au Salvador;
 - construit deux écoles et rénové deux salles de classe au Guatemala;
 - rénové un orphelinat à Bucarest, l'École Louis-Braille pour la déficience visuelle en Bulgarie, deux écoles aux Philippines et un Club Garçons et Filles dans le Nevada;
- nettoyé un centre communautaire au Royaume-Uni afin que des enfants, des groupes familiaux et la collectivité puissent prendre part à une variété d'activités environnementales et d'aventure.

- Programme Dons de charité de l'équipe TELUS : Nous avons remis la somme de 4,8 millions de dollars à plus de 2 300 organismes de bienfaisance au Canada. Depuis 2000, nous avons versé plus de 74 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires partout au Canada. En 2015, notre objectif est d'investir plus de 4,5 millions de dollars.
- Dollars pour gens d'action : Les employés et retraités ont enregistré 635 065 heures de bénévolat et ont versé plus de 812 000 \$ aux organismes qui leur tiennent le plus à cœur.
- Marche pour la guérison du diabète de TELUS : Plus de 4 500 employés, membres de leur famille et amis ont participé à 70 marches communautaires partout au Canada. Plus de 450 000 \$ ont été amassés, et le public a été sensibilisé à l'importance de trouver un traitement efficace. Depuis 2000, nous avons remis plus de 8 millions de dollars à la [Fondation de la recherche sur le diabète juvénile](#).
- **Ambassadeurs communautaires de TELUS**: Nous avons fabriqué et offert 67 649 articles de soins personnels (comme des oreillers en forme de cœur et de poumon, des troussees d'écoliers, des couvertures de bébé, etc.), versé plus de 673 032 \$ pour l'achat de fournitures et donné de notre temps pour poser des gestes concrets qui ont une incidence positive sur la vie des gens dans le besoin. Notre taux d'adhésion a augmenté de 12 pour cent (ou 371 membres), excédant ainsi notre objectif de 150 membres en 2014. En 2015, nous avons comme objectif de recruter 150 nouveaux membres au sein des Clubs des ambassadeurs de TELUS dans l'ensemble du pays et de produire 70 000 articles de soins personnels.



En 2015, nous avons l'intention d'améliorer le suivi des bénévoles et d'autres intervenants afin d'évaluer notre efficacité en matière de mobilisation des intervenants externes.

Jour après jour, nos employés donnent où ils vivent.

Grâce à des milliers de gens travaillant d'un bout à l'autre du pays, nous avons largement contribué au mieux-être de la collectivité. Regardez [maintenant](#).

Voyez la transformation d'un terrain vacant en une école construite grâce au cœur, aux mains et aux livres de poche de nos employés au Guatemala. Regardez [maintenant](#).



En Bulgarie, [voyez](#) comment les personnes souffrant d'une déficience visuelle de l'École Louis-Braille bénéficient de l'aide de nos employés.

[Regardez](#) nos employés se réunir pour peindre et rénover un orphelinat à Bucarest.

Découvrez pourquoi nous sommes exceptionnels dans la courte [vidéo](#) « My volunteers are awesome » tournée au Salvador.

Oak Tree Clinic et le programme WelTel

L'[Oak Tree Clinic](#) fournit des soins médicaux spécialisés aux femmes et aux enfants vivant avec le virus du SIDA.

Les femmes atteintes du SIDA éprouvent des difficultés bien précises. Les porteuses de ce virus sont deux fois plus susceptibles que les hommes de souffrir de dépression. Elles sont nombreuses à souffrir de pauvreté, d'isolement et d'un manque de soutien social, de violence et de discrimination. Elles sont souvent mères de famille ayant un faible revenu.

WelTel est un programme unique qui utilise des appareils mobiles pour envoyer des messages texte hebdomadaires dans le but de créer un lien amical entre les patientes et leur médecin, un soutien nécessaire entre les rendez-vous. TELUS a fourni 12 appareils mobiles dans le cadre de ce programme en 2014 en réponse au programme pilote de 2012. Les patientes qui participent au programme ont été 20 pour cent plus nombreuses à prendre leurs médicaments, par rapport à celles qui n'y participaient pas.



Business Operations and Ethics

Every day, we deliver shareholder value.





5.1 Rendement économique et répercussions

Aperçu

À TELUS, nous favorisons une croissance économique durable au profit de nos investisseurs, de nos clients, de nos employés, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne. Nous parvenons à atteindre nos objectifs, en plus de fournir des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs.

Nous contribuons à l'économie en :

- prenant des décisions d'achat qui profitent aux Canadiens en choisissant des fournisseurs locaux selon le cas;
- fournissant de l'emploi et une rémunération à 28 065 employés canadiens;
- payant 1,9 milliard de dollars en impôts aux divers ordres de gouvernement;
- versant 1,35 milliard de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs, qui contribuent à leur tour à la retraite et à l'épargne des Canadiens;
- remettant plus de 44,36 millions de dollars à plus de 4 400 organismes de bienfaisance et en faisant 635 000 heures de bénévolat auprès de ces organismes;
- dépensant environ 2,36 milliards de dollars dans des programmes d'immobilisations;
- favorisant l'innovation grâce à la prestation d'une technologie de l'information et de la communication à la fine pointe, de services et de savoir-faire au profit de nos clients, ce qui accroît la connectivité des Canadiens;
- investissant dans les technologies de communication les plus évoluées auxquelles nous avons accès dans le monde afin d'offrir une expérience de qualité supérieure à nos clients.

Pour obtenir une analyse de l'environnement économique et industriel au sein duquel nous exerçons nos activités, consultez la neuvième section de notre [Rapport annuel de gestion 2014](#), afin de connaître les tendances et les attentes de l'industrie des télécommunications.



5.1.1 Mieux servir nos investisseurs et autres intervenants

TELUS communique régulièrement avec les investisseurs actuels et éventuels, ainsi qu'avec le public par divers moyens de communication tels que :

- **communiqués de presse**, discussions et analyses produites par la direction, **états financiers**, dépôts de documents connexes auprès d'organismes réglementaires et conférences téléphoniques ou webdiffusions trimestrielles avec des investisseurs, concernant les résultats d'exploitation et financiers trimestriels;
- communiqués de presse portant sur les activités de l'entreprise et de marketing;
- ensemble de nos rapports publiés annuellement, y compris le rapport annuel, la circulaire d'information, le Rapport sur la durabilité ainsi que la notice annuelle;
- assemblée annuelle des actionnaires tenue partout au pays, accompagnée d'une webdiffusion en direct accessible à l'échelle internationale et d'un sondage de satisfaction, permettant aux actionnaires de fournir des commentaires ou de poser des questions par courriel à l'adresse ir@telus.com, avant, durant et après l'assemblée;
- une ligne 1-800 à l'intention des investisseurs, les boîtes de réception ir@telus.com et ceo@telus.com, ainsi qu'une ligne téléphonique et un site web confidentiel sur l'éthique afin d'inciter les actionnaires et le public à communiquer avec nous pour toute question ou préoccupation
- la boîte de réception du conseil d'administration (board@telus.com) offre aux actionnaires et aux autres intervenants un outil pour communiquer directement avec le Conseil sur des sujets pertinents entre les assemblées annuelles;
- réunions avec des groupes de défense des actionnaires (comme la **Coalition canadienne pour une bonne gouvernance**) afin de discuter de la rémunération des dirigeants ou des questions de gouvernance.

Le conseil d'administration de TELUS croit qu'il est important de communiquer régulièrement avec les actionnaires pour créer un dialogue ouvert et constructif avec eux. Pour favoriser un tel dialogue, le conseil a approuvé en février 2015 une politique d'engagement des actionnaires qui dresse les grandes lignes de la façon dont le conseil peut communiquer avec les actionnaires et vice versa, et les sujets que le conseil peut aborder. La politique donne aussi un aperçu de la façon dont la direction interagit avec les actionnaires. Une copie de la Politique d'engagement des actionnaires se trouve sur le site telus.com/governance.

TELUS a tenu son assemblée annuelle de 2014 à Vancouver, en Colombie-Britannique. Le chef de la direction et président du conseil a passé en revue nos réussites de 2013 et a répondu aux questions des actionnaires. La réunion a rassemblé plus de 550 participants, notamment des actionnaires qui ont voté sur des résolutions de l'entreprise. Les résultats de ces résolutions ont été positifs, et les actionnaires ont réaffirmé leur soutien au conseil d'administration, ainsi qu'à notre approche de la rémunération des membres de la direction.

En 2014, TELUS a également communiqué avec des investisseurs actuels et éventuels en répondant quotidiennement aux questions des investisseurs et des analystes, en participant à des conférences d'investisseurs et en rencontrant des analystes financiers et des investisseurs. Cette année, nous avons participé à 22 conférences, présentations et tournées des investisseurs, soit à 10 de plus qu'en 2013. L'importance que nous accordons à une communication ouverte et transparente nous a permis de mieux comprendre les besoins des investisseurs et de prouver notre engagement à l'excellence en ce qui concerne la mobilisation des intervenants. Depuis février 2015, 19 analystes en placements surveillent, analysent et publient régulièrement des rapports sur TELUS. Pour simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires ainsi que réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons souvent TelePresence Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre les différents bureaux de TELUS au Canada. L'utilisation de cette technologie nous permet de réduire notre empreinte carbone ainsi que celle des investisseurs qui souhaitent rencontrer les membres de la haute direction.

Conférences et réunions d'investisseurs

	2014	2013	2012
Conférences téléphoniques avec webdiffusions :			
Conférences téléphoniques trimestrielles sur les profits et conférences téléphoniques sur les objectifs	4	4	4
Assemblée des actionnaires	1	1	2
Présentations et tournées pour la conférence des investisseurs	22	12	7

TELUS s'est également efforcée de fournir des renseignements supplémentaires à ses investisseurs socialement responsables en organisant des réunions avec le chef de la durabilité et d'autres dirigeants de l'entreprise. Les discussions ont porté sur des demandes de renseignements liées au rendement de TELUS sur les questions de durabilité et des initiatives connexes.

En 2014, TELUS a encore une fois été reconnue pour l'excellence de sa gouvernance d'entreprise et sa production de rapports, ce qui lui a valu de nombreux honneurs, notamment :

- le prix des **Comptables professionnels agréés du Canada** pour le meilleur dossier de rapport annuel dans la catégorie des communications et des médias et l'excellence de l'information sur la gouvernance d'entreprise, en plus d'une mention d'honneur pour sa production de rapports financiers;
- le classement au 17e rang mondial de son rapport annuel 2013 par l'Annual Reports on Annual Reports, et le prix Plume d'or pour son excellence remis par l'Association internationale des professionnels de la communication;
- la reconnaissance du **IR Magazine**, qui a nommé TELUS parmi les entreprises canadiennes ayant le meilleur programme de relations avec les investisseurs dans le secteur des communications et qui, en novembre 2014, a inscrit TELUS sur sa liste des 50 meilleurs programmes de relations avec les investisseurs au monde.



Nous continuons d'accueillir les commentaires de nos actionnaires dans la boîte ir@telus.com.



5.1.2 Faits saillants des données financières et d'exploitation

Nos investissements constants dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande ont continué de favoriser un meilleur rendement financier et opérationnel en 2014. Ces investissements ont renforcé notre position concurrentielle, en plus d'aider à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients actuels. Notre solide rendement financier et opérationnel a encore une fois entraîné des rendements supérieurs pour nos investisseurs, soit une hausse du cours de l'action et une augmentation des dividendes. De plus, il accroît notre capacité à mieux répondre aux besoins de nos autres intervenants et nous permet de faire des investissements communautaires et d'appuyer des organismes de bienfaisance.

Les sections suivantes contiennent de l'information extraite du rapport annuel et du rapport de gestion. Pour en savoir sur les faits saillants de notre rendement en 2014 et nos objectifs pour 2015, [cliquez ici](#).

Rendement consolidé

En 2014, les efforts de notre équipe visant à offrir une meilleure expérience client et l'exécution réussie de notre stratégie de croissance nationale ont entraîné une progression de nos produits d'exploitation, chiffrés à 12 milliards de dollars, en hausse de 5,2 pour cent par rapport à 2013, et une croissance des revenus et les profits avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA¹) de 4,9 pour cent pour se chiffrer à 4,2 milliards de dollars. Ces résultats étaient les meilleurs parmi nos pairs à l'échelle nationale et montrent à quel point notre démarche Les clients d'abord crée de la valeur pour les actionnaires. De plus, nous avons généré des revenus nets et une croissance du bénéfice par action de 10 et 14 pour cent net, respectivement.

Les flux de trésorerie disponibles se chiffraient à 1,06 milliard de dollars en 2014, tandis que la croissance du BAIIA et les contributions de l'employeur aux régimes de retraite à prestations déterminées ont été largement compensées par une hausse des dépenses en immobilisations (excluant les licences de spectre) et des intérêts versés, et d'autres facteurs.

Ce dynamisme a été favorisé par la croissance rentable de nos segments filaire et mobile. Nous avons terminé l'année avec un total de 13,7 millions de connexions clients, soit une hausse de 2,9 pour cent depuis 2013, ce qui reflète notre succès continu dans l'ajout de nouveaux clients des services mobiles, Internet et de télévision.

1. Le BAIIA n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR); aucune définition normalisée du BAIIA n'est préconisée dans les NIIF-CNCI. Par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres entreprises. Consultez la section 11 dans les discussions et analyses de notre rapport annuel 2014.

Objectifs

Nous continuons d'être guidés par nos cibles, politiques et lignes directrices financières à long terme, mises en place afin de maximiser la valeur pour tous nos intervenants. Ainsi, nos objectifs financiers consolidés pour 2015 illustrent l'exécution continue de notre stratégie de croissance nationale axée sur les services mobiles et la transmission de données. Au cours des cinq dernières années, nous avons atteint trois des quatre objectifs financiers consolidés, ce qui a favorisé le rendement du capital aux actionnaires au moyen de nos dividendes et des programmes d'achat pluriannuels. Pour en savoir plus et obtenir un ensemble complet d'objectifs et d'hypothèses financières pour 2015, consultez le rapport sur nos résultats au quatrième trimestre 2014 et notre objectif pour 2015 publié le 12 février 2015.

Services mobiles

En 2014, TELUS a élargi sa base d'abonnés aux services postpayés en ajoutant 357 000 clients haute valeur, pour un total de 7,1 millions. Cette forte croissance des services postpayés, jumelée à un taux de désabonnement mensuel moyen des services postpayés de 0,93 pour cent, parmi les meilleurs de l'industrie, traduit nos efforts continus visant à accorder la priorité aux clients. Nos produits d'exploitation provenant des services mobiles ont augmenté de 7,5 pour cent en 2014, tenant compte de 293 000 ajouts nets d'abonnés et d'une hausse de 2,9 pour cent (excluant Public Mobile) des produits d'exploitation mensuels moyens par abonné en raison de niveaux plus élevés d'utilisation de la transmission de données. Le BAIIA des services mobiles a augmenté de 5 pour cent en raison de la croissance des produits d'exploitation, de la réduction du taux de désabonnement des services postpayés et de notre attention continue sur l'efficacité. Pour en savoir plus et pour obtenir un ensemble complet d'objectifs et d'hypothèses financières pour 2015, consultez le rapport sur nos résultats au quatrième trimestre de 2014 et notre objectif pour 2015 publié le 12 février 2015.

Résultats des services mobiles 2014 :

- produits d'exploitation (externes) provenant du réseau de 6,0 milliards de dollars, une hausse de 6,5 pour cent depuis 2013;
- BAIIA de 2,73 milliards de dollars, une augmentation de 4,7 pour cent depuis 2013;
- couverture du réseau LTE de 89 pour cent de la population, comparativement à 81 pour cent en 2013;
- produits d'exploitation à long terme par client de 4 800 \$, une augmentation de 450 \$ depuis 2013;
- PMAA pondéré (excluant Public Mobile) de 63,13 \$, en hausse de 1,75 \$ comparativement à 2013.

Services filaires

En 2014, TELUS a étendu et amélioré son réseau à large bande, y compris la connexion d'autres maisons et entreprises à la fibre optique, pour atteindre 2,8 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, avec des vitesses de bande passante allant jusqu'à 50 mégabits par seconde (Mbps) accessibles à 93 pour cent des clients. Nos produits d'exploitation provenant des services filaires ont augmenté de 3 pour cent, traduisant la croissance des services de données et le succès de nos offres groupées, soit la quatrième année consécutive où nous affichons une croissance de l'encaisse. De plus, nous avons généré une croissance annuelle positive du BAIIA des services filaires pour la deuxième année consécutive, en hausse de 5 pour cent en raison de la croissance des revenus, améliorant les marges des services de télévision et d'Internet, et des initiatives d'efficacité. Pour en savoir plus et pour obtenir un ensemble complet d'objectifs et d'hypothèses financières pour 2015, consultez le rapport sur nos résultats au quatrième trimestre de 2014 et notre objectif pour 2015 publié le 12 février 2015. <http://ar.telus.com/>.

Résultats du secteur filaire en 2014 :

- produits d'exploitation (externes) provenant du réseau de 5,4 milliards de dollars, une augmentation de 2,7 pour cent depuis 2013;
- BAIIA de 1,49 milliard de dollars, une augmentation de 5,3 pour cent comparativement à 2013;
- 85 000 pertes de lignes d'accès au réseau, soit 67 000 de moins qu'en 2013;
- 916 000 abonnés aux services de télévision, une augmentation de 101 000 abonnés depuis 2013;
- 1,48 million d'abonnés à l'accès Internet haute vitesse, soit une augmentation de 80 000 abonnés par rapport à 2013.

Valeur économique distribuée

En millions de dollars	2014	2013	2012
Produits et services achetés	5 299	4 962	4 820
Dépenses liées aux régimes des employés, à l'exclusion des dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés	2 400	2 316	2 139
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	88	200	173
Dépenses en immobilisations	2 359	2 110	1 981
Intérêts payés	412	364	337
Impôt sur le revenu (comprenant les crédits d'impôt à l'investissement) payé, net	464	438	150
Dividendes déclarés pour les actionnaires	935	866	794
Total	11 937	11 256	10 394

En 2014, nous avons également augmenté notre dividende trimestriel à deux reprises, le plus récemment en novembre. Il s'agissait de notre huitième hausse depuis mai 2011, au moment où nous avons annoncé notre programme de croissance des dividendes pluriannuel visant deux augmentations du dividende d'environ 10 pour cent par an. En mai 2013, nous avons prolongé ce programme jusqu'à la fin de 2016. Depuis le début de 2013, nous avons versé aux actionnaires un total de 3,4 milliards de dollars, qui comprend la valeur combinée de nos programmes d'achat d'actions en plus de 1,8 milliard de dollars en dividendes versés. De plus, en 2014, TELUS a versé plus de 600 millions de dollars à ses actionnaires grâce à son programme d'actionariat (offre publique de rachat dans le cours normal des activités), fondé sur le milliard de dollars retourné aux actionnaires par rachats d'actions en 2013. Dans le cadre de notre engagement continu visant la remise de capital aux actionnaires, nous avons annoncé notre intention d'acheter jusqu'à 500 millions de dollars en actions de TELUS chaque année jusqu'en 2016.

La description précédente concernant les objectifs financiers de TELUS en 2015 contient de l'information prospective visée par l'avertissement sur les énoncés prospectifs de ce rapport. Veuillez donc prendre connaissance de notre [rapport de gestion 2014](#) pour obtenir un aperçu des objectifs financiers pour 2015.



5.1.3 Soutien aux Canadiens

TELUS stimule l'économie canadienne en achetant les biens et services nécessaires à l'exercice de ses activités. Ce faisant, elle appuie les citoyens canadiens et les entreprises où ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.

En 2014, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 8,3 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales), une somme correspondant à 69 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 7,7 milliards de dollars, ou 93 pour cent des paiements totaux faits à nos fournisseurs, ont été versés à des entreprises canadiennes ou à des multinationales ayant des établissements au Canada.

Paiements aux fournisseurs par endroit

En millions de dollars	2014	2013	2012
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	7 688	6 955	6 927
Fournisseurs étrangers	602	555	649
Total des paiements aux fournisseurs	8 290	7 510	7 576

Paiement d'impôts

La contribution de TELUS à la prospérité de notre pays est mise en évidence grâce à sa responsabilité en tant qu'entreprise citoyenne. Au cours des 13 dernières années, TELUS a versé plus de 15 milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral, provinciaux, locaux et étrangers. Ces fonds ont servi à financer des services pour les Canadiens et d'autres citoyens dans les territoires de compétence où TELUS est exploitée. Ce montant passe à plus de 22 milliards de dollars lorsqu'on tient compte des retenues à la source visant les employés. En calculant les frais annuels et les achats de spectre au cours de la même période, TELUS a versé près de 18 milliards de dollars à divers ordres de gouvernement et plus de 25 milliards de dollars si l'on tient compte des retenues à la source.

En 2014, TELUS a versé près de 2,6 milliards de dollars à différents ordres de gouvernement, notamment :

- un montant net de 464,2 millions de dollars en impôt fédéral, provincial et étranger sur le revenu des sociétés;
- 280,5 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en taxes professionnelles, sur les services publics et en taxes de vente non créditable ou non remboursables sur les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités;
- la remise de taxes de vente se chiffrant à 1 181,1 milliards de dollars comprenant la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente harmonisée (TVH), la taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe étrangère sur la valeur ajoutée (TVA) perçue auprès de nos clients; en outre, TELUS a payé 645,7 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA aux fournisseurs lors de l'acquisition de biens et de services, qui ont finalement été remboursés par les autorités gouvernementales chargées de la perception de ces taxes;
- la somme de 612,3 millions de dollars en charges sociales prélevées sur le salaire des employés et remises aux gouvernements fédéral et québécois;
- 16 millions de dollars facturés aux clients pour le service 911, puis remis au gouvernement des provinces canadiennes participantes.

TELUS respecte un code de conduite fiscal et une politique de gestion des risques détaillés (la « Politique fiscale ») qui ont été adoptés par le **conseil d'administration de TELUS**. La Politique fiscale, tout comme le **Code d'éthique et de conduite**, expose les principes de responsabilité des employés et de conduite professionnelle. La politique reconnaît la nécessité pour TELUS de se conformer aux lois fiscales, tout en tenant compte des droits que possède l'entreprise en tant que contribuable dans les divers territoires où elle exerce ses activités. La politique fiscale constitue également un cadre pour l'évaluation des risques fiscaux, qui tient compte non seulement des répercussions financières éventuelles pour TELUS, mais aussi les répercussions pour ses clients, sa réputation, sa marque et ses employés.

La philosophie de TELUS quant au paiement d'impôts peut se résumer comme suit :

- TELUS paie l'impôt que la loi exige et respecte les lois et la jurisprudence connexes;
- là où l'interprétation de TELUS de la loi sur l'impôt diverge de celle des administrations fiscales, TELUS tente de résoudre la situation de la façon la plus rapide et la plus économique possible, tout en cherchant à préserver une relation à long terme, ouverte et constructive avec les administrations fiscales;
- l'entreprise ne prend aucune position contraire à la loi ni à la jurisprudence en vigueur.

Conformément à la Politique fiscale, tous les échanges de marchandises, de biens et de services entre les entreprises de TELUS sont faits en fonction de la juste valeur marchande. La tarification des transferts entre ces entreprises se fonde sur des conditions comparables et la nature commerciale des transactions.

Pour en savoir plus sur les objectifs fiscaux de TELUS pour 2015, consultez notre **Rapport de gestion du quatrième trimestre de 2014**.

Total des versements en impôt fédéral, provincial et international

(en millions de dollars)		2014	2013	2012	2011
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés					
Canada	Gouvernement fédéral canadien	254,7	247,6	76,6	108,1
	Colombie-Britannique	83,9	85,2	44,1	40,7
	Alberta	44,9	35,4	10,5	(5,2)
	Saskatchewan	0,8	0,5	0,1	0,1
	Manitoba	0,8	0,7	0,2	0,2
	Ontario	36,7	31,9	3,9	1,3
	Québec	29,5	24,3	3,2	4,6
	Provinces de l'Atlantique	3,4	2,5	0,4	0,6
	International	9,5	9,5	11,0	0,1
Total corporate income tax payments		464,2	437,6	150,0	150,5
Autres paiements en impôts					
Canada	Partie patronale des charges sociales	138,2	123,9	112,4	105,5
	Impôt foncier et des taxes professionnelles	105,7	103,2	78,0	76,8
Taxes de vente non créditable ou non remboursables	Gouvernement fédéral canadien	0,3	0,3	0,2	0,3
	Colombie-Britannique	30,2	20,0	3,1	3,9
	Saskatchewan	0,1	0,1	0,1	0,0
	Manitoba	1,4	0,3	0,4	0,8
	Ontario	1,5	0,0	0,0	0,1
	Québec	0,8	0,8	0,7	0,7
	Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	0,0	0,0
	International	11,2	5,3	3,8	3,5
Primes et taxes sur le capital provincial		(0,3)	0,7	(0,1)	(5,5)
Crédits d'impôt du Québec		(8,6)	(4,7)	(6,8)	(13,6)
Total des autres paiements en impôt		280,5	249,9	191,8	172,5
Charges sociales versées¹		612,3	608,2	546,5	516,2
Taxes versées pour le service 911¹		16,0	7,8	7,6	7,3

Taxes de vente versées²

Canada	TPS et TVH du Canada	803,0	810,1	943,4	899,7
	Colombie-Britannique	156,3	115,1	0,0	0,0
	Saskatchewan	4,5	4,0	3,4	2,7
	Manitoba	5,3	4,9	4,9	4,4
	Ontario	0,0	0,0	0,0	0,0
	Québec	209,6	196,8	179,4	143,1
	Provinces de l'Atlantique	0,0	0,4	1,7	1,3
	TVA à l'international	2,4	3,9	3,4	5,8
	Total net des taxes de vente perçues et versées	1 181,1	1 135,2	1 136,2	1 057,0
Total des versements en impôt canadien et international		2 554,1	2 438,7	2 032,1	1 903,5

¹ Montants des exercices antérieurs qui n'avaient pas été communiqués.

² Remise des taxes de vente, à savoir la TPS, la TVH, la TVQ, la TVP et la TVA, perçues auprès de nos clients. En outre, TELUS a payé 645 700 000 \$ en TPS, TVH, TVQ et TVA aux fournisseurs lors de l'acquisition de biens et de services, qui ont finalement été remboursés par les autorités gouvernementales chargées de la perception de ces taxes.

Investissement dans notre réseau

Au cours des dernières années, TELUS a fait des investissements considérables qui ont accru la connectivité des Canadiens, comme l'accroissement de la vitesse, de la portée et des capacités de ses réseaux à large bande évolués. Parmi les projets visés, notons la mise en place, le lancement et la mise à niveau de son réseau mobile HSPA+ de prochaine génération offert à l'échelle nationale. Le réseau de TELUS prend en charge des vitesses de téléchargement de pointe selon les données du fabricant qui peuvent atteindre 37 mégabits par seconde (Mbit/s), couvrant ainsi 99 pour cent de la population du pays. Notre service mobile **4G LTE**, lancé en 2012, offre aux Canadiens la technologie mobile la plus rapide du monde actuellement. En 2014, nous avons étendu notre réseau LTE de manière à couvrir plus de 89 pour cent de la population canadienne, soit une augmentation par rapport aux 81 pour cent de la fin de 2012.

En janvier et en février 2014, TELUS a participé aux enchères des licences du spectre de 700 MHz d'Industrie Canada et a réussi à obtenir une moyenne nationale de 16,6 MHz dans le spectre au coût de 1,14 milliard de dollars. Cette acquisition lui permettra d'offrir son réseau LTE à 97 pour cent de la population canadienne. Le spectre situé dans la bande de fréquences de 700 MHz offre des capacités de propagation supérieures qui permettent de couvrir efficacement les vastes régions rurales du Canada, ainsi que d'améliorer la qualité de la couverture à l'intérieur des immeubles en région urbaine.

TELUS a également participé aux enchères du spectre des services sans fil évolués (SSFE-3) d'Industrie Canada en mars 2015, faisant l'acquisition de licences d'utilisation du spectre correspondant à une part moyenne nationale de 15 MHz, au coût de 1,5 milliard de dollars. Nous avons continué d'investir dans l'expérience de nos clients en participant aux enchères du spectre d'Industrie Canada qui ont commencé en avril 2015 pour les bandes de 2 500 à 2 690 MHz.

À elle seule, TELUS a investi plus de 3,6 milliards de dollars relativement au spectre depuis les enchères de 2008. Depuis 2000, TELUS a également investi plus de 27,5 milliards de dollars dans les technologies et les infrastructures de communication dans tout le pays afin d'améliorer considérablement la connectivité des Canadiens.

TELUS continue d'étendre son réseau filaire à large bande afin d'en accroître la capacité et la vitesse, et à l'offrir à un nombre accru de communautés. Grâce aux technologies ADSL2+ et VDSL2, notre réseau Télé OPTIK à large bande couvre désormais plus de 2,8 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Il couvrait environ 2,7 millions de foyers en 2013. En continuant d'investir dans notre réseau à large bande et dans le déploiement accru de la fibre dans nos réseaux d'accès, nous sommes dorénavant en mesure d'offrir des vitesses à large bande de 50 Mbit/s à plus de 93 pour cent des ménages capables d'accueillir les services Télé OPTIK. Ces investissements nous ont permis d'offrir une connectivité Internet haute vitesse plus rapide et des services sur IP originaux et de qualité supérieure, comme Télé OPTIK et Internet haute vitesse de TELUS.



5.1.4 Innovation

Le courage d'innover est une des valeurs chères à TELUS. Afin de la transmettre à nos employés, nous devons aussi nous engager à faire preuve d'innovation en tant qu'entreprise, comme en témoigne notre investissement financier dans la recherche et le développement pour améliorer le service que nous offrons à nos clients.

TELUS a investi 194 millions de dollars en recherche et en développement en 2014, contre 161 millions en 2013.

Investissement estimé en recherche et développement

	2014	2013	2012
Montant consolidé (en millions de dollars)	194	161	170

Nos investissements importants en recherche et développement établissent les bases de notre croissance future et d'une meilleure expérience client. Dans le monde hyperconnecté d'aujourd'hui, Internet est au cœur de la vie des clients. C'est pourquoi TELUS continue d'investir dans la construction et l'agrandissement d'un des réseaux mobiles à large bande les plus évolués du monde avec l'objectif d'offrir aux clients un accès illimité, de très grandes vitesses de transmission et la meilleure fiabilité qui soit.

La hausse des investissements de TELUS en recherche et développement de 33 millions de dollars d'une année à l'autre s'explique principalement par l'établissement de systèmes stratégiques qui appuient l'expansion de notre réseau mobile LTE. En 2014, nous avons bâti des centaines de nouveaux sites cellulaires et avons mené des milliers d'activités de mise à niveau de sites cellulaires existants. De plus, nous avons déployé de la technologie LTE évoluée sur les fréquences du spectre de 700 MHz acquis récemment et mis en œuvre de petites cellules et des technologies Wi-Fi pour élargir davantage nos travaux relatifs au réseau. Le tout contribue à l'atteinte de notre objectif visant à offrir un accès en tout temps et en tous lieux à tous les Canadiens.

TELUS finance également diverses institutions de recherche universitaires, principalement postsecondaires, dans le but d'explorer les questions scientifiques et de surmonter les difficultés pratiques propres à notre industrie. Nous collaborons avec des professeurs, des étudiants et des stagiaires postdoctoraux afin de découvrir les innovations technologiques les plus évoluées qui nous permettront d'offrir la meilleure qualité de service qui soit aux Canadiens. Ce faisant, nous contribuons à former la prochaine génération d'ingénieurs et de techniciens.

La participation de TELUS aux réseaux de recherche à l'échelle nationale touche un grand nombre de promoteurs de l'industrie, de chercheurs universitaires et de participants du gouvernement, notamment :

- l'Université de la Colombie-Britannique;
- l'Université de Victoria;
- l'Université de l'Alberta;
- l'Université de Calgary;
- l'Université du Manitoba;
- l'Université Carleton;
- l'Université de Toronto;

- l'Université York;
- l'École Polytechnique de Montréal;
- l'Université Laval;
- l'Université McGill;
- le Collège Algonquin;
- le Sheridan Institute of Technology and Advanced Learning;
- la Emily Carr University of Art & Design;
- la Mitacs;
- l'American University of Beirut;
- le Réseau de centres d'excellence du Canada;
- le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada.

TELUS est un membre actif et influent de plusieurs des grandes associations professionnelles mondiales vouées à l'avancement de la recherche et de l'innovation technologique. Notre engagement envers les membres de ces associations contribue également à l'élaboration de normes et de solutions qui créent l'avenir des technologies de l'information et des communications.

Voici quelques associations avec lesquelles nous travaillons en partenariat :

- l'Association du Système mondial de communications mobiles;
- le TM Forum (anciennement TeleManagement Forum);
- les Next Generation Mobile Networks;
- le Metro Ethernet Forum;
- l'Alliance for Telecommunications Industry Solutions;
- le Projet de partenariat 3e génération;
- le Digital ID and Authentication Council of Canada;
- la CTIA (association de services mobiles);
- la Continua Health Alliance;
- l'American Registry for Internet Numbers;
- la Global Platform;
- le Small Cell Forum;
- l'Organization for the Advancement of Structured Information Standards;
- l'Optical Internetworking Forum;
- la Society of Cable Telecommunications Engineers;
- la Society of Motion Picture and Television Engineers.

Ces alliances créent une source mondiale de renseignements, de connaissances et d'occasions de réseautage pour les chefs de file de l'industrie, comme TELUS, qui font progresser l'utilisation de la technologie et des systèmes intégrés.

Investissements stratégiques

En 2014, TELUS a enregistré des dépenses en immobilisations de 2,36 milliards de dollars ou 20 pour cent de l'ensemble de ses produits d'exploitation (excluant les licences du spectre), soit légèrement plus que les 19 pour cent de 2013. Parmi ces dépenses, l'entreprise a investi également 832 millions de dollars dans ses réseaux mobiles et 1,5 milliard de dollars dans ses initiatives visant le secteur filaire. Ces investissements soulignent l'importance que nous accordons à l'infrastructure mobile et filaire à large bande afin d'améliorer la couverture, la vitesse et la capacité du réseau. Nous avons réalisé les investissements ci-dessous, entre autres :

- déploiement du spectre de 700 MHz et expansion du réseau LTE;
- branchement de plus de foyers et d'entreprises au réseau à fibre optique;
- amélioration de la résilience et de la fiabilité des réseaux et des systèmes afin d'appuyer nos initiatives Les clients d'abord en cours et la croissance de notre clientèle;
- réparation des réseaux et des systèmes en vue du retrait à venir des actifs obsolètes.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2014	2013	2012
Colombie-Britannique	752	737	707
Alberta	862	760	649
Saskatchewan	2	2	2
Manitoba	24	16	11
Ontario	406	267	229
Québec	283	302	355
Provinces de l'Atlantique	3	2	2
À l'extérieur du Canada	27	25	26
Total des dépenses en immobilisations	2 359	2 110	1 981

TELUS prévoit poursuivre ses investissements dans son infrastructure mobile et filaire à large bande, y compris le branchement de plus de foyers et d'entreprise au réseau à fibre optique, ainsi que le déploiement du spectre de 700 MHz et l'amélioration de la résilience et de la fiabilité des réseaux et des systèmes afin d'appuyer nos initiatives Les clients d'abord en cours.

En plus de ses activités liées aux réseaux mobiles et filaires, TELUS continue d'investir dans ses activités en santé et à l'échelle internationale. Notre objectif est d'accroître la portée, la collaboration et les résultats dans l'écosystème de la santé. TELUS investit également à l'échelle internationale afin de fournir à ses clients une plus grande gamme de services en impartition des processus d'affaires. Par exemple, notre intégration de TELUS International Europe nous a permis de fournir des services à des clients dans plus de 30 langues.



5.2 Éthique

Aperçu

Ce qui rend notre équipe si solide, c'est notre engagement commun à bien nous comporter en affaires et à faire preuve d'une parfaite intégrité en tout temps. Cet engagement nous lie les uns aux autres et constitue le fondement de nos relations avec nos partenaires, nos fournisseurs, nos actionnaires, nos collectivités et nos clients. Le **Code d'éthique et de conduite de TELUS** (« le Code ») énonce les obligations et les lignes directrices qui régissent les normes éthiques élevées qui sont les nôtres. Le Code explique clairement en quoi consiste la Politique d'éthique et établit, à l'intention des membres de l'équipe, la façon de résoudre les problèmes qui pourraient survenir.

Au même titre qu'une bonne gouvernance d'entreprise, une conduite éthique fait partie intégrante de toutes les activités de TELUS. Une bonne gouvernance d'entreprise repose sur l'adoption de comportements éthiques au sein de l'organisation. En 2015, la Politique d'éthique a été renommée le Code d'éthique et de conduite de TELUS afin de mieux démontrer la façon dont ce programme lie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires, ainsi que les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les employés, y compris des membres du **conseil d'administration de TELUS**. Ce code est mis à jour chaque année et est communiqué aux employés et aux intervenants externes.

Pour mesurer notre rendement à cet égard, nous avons créé un indice d'intégrité, qui utilise les résultats du cours Intégrité, les sondages auprès des employés internes, les sondages externes auprès de nos clients et les violations signalées de nos politiques. En 2014, notre résultat a augmenté de 93,62 à 93,80. Pour 2015, nous nous sommes fixé un objectif de 94.

LigneÉthique TELUS

Le service LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112 ou telus.ethicspoint.com), permet aux employés et aux intervenants externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l'éthique.

En 2014, nous avons pris des mesures supplémentaires afin d'harmoniser le contenu du cours Intégrité avec notre public, soit les employés et contractuels de TELUS International, en choisissant des enjeux liés à l'intégrité qui sont pertinents pour eux.

La LigneÉthique a reçu **A** 328 appels de personnes qui demandaient un avis sur des questions d'éthique ou qui déposaient une plainte, soit 3 pour cent de moins que l'an dernier. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été résolue et a été soumise au comité d'audit et au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du **conseil d'administration de TELUS**.

Communications reçues par le bureau d'éthique

Type	2014	2013	2012
Demandes d'avis	99	97	114
Plaintes	229	241	298
Total des communications	328	338	412

Manquement à l'éthique et à la discipline

En 2014, il y a eu **A** 127 manquements à la politique d'éthique de TELUS touchant 167 employés, contre 118 manquements touchant 155 employés en 2013. Les fautes les plus fréquentes en 2014 étaient liées à des manquements aux politiques de l'entreprise et à des conflits d'intérêts. Aucun de ces manquements ne comportait une fraude de la part d'un employé 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 ont donné lieu à des mesures disciplinaires et au congédiement de plus d'un employé.

Nous continuons de nous appuyer sur nos programmes d'information pour accroître la sensibilisation des employés à l'éthique. Ce travail de sensibilisation pousse nos employés à adopter des comportements éthiques et à respecter nos politiques, tout en contribuant à l'atteinte des objectifs de l'entreprise. En 2015, nous mettrons l'accent sur les initiatives de sensibilisation et nous remettrons à nos employés le Code d'éthique et de conduite. Ce document guide nos programmes, nos politiques et nos décisions.

Conséquences des manquements à l'éthique

Mesures correctives	2014	2013	2012
Lettre au dossier	36	4	48
Suspension	33	24	30
Démission de l'employé	97	118	100
Employees resigned	1	9	5
Total des employés ayant fait l'objet de mesures disciplinaires	167	155	183



5.2.1 Vie privée

Partout au pays, des millions de Canadiens utilisent Internet et des appareils mobiles, comme des téléphones intelligents et des tablettes, pour garder le contact, étudier, travailler et magasiner. L'intégration croissante de la technologie dans nos vies personnelle et professionnelle change considérablement la façon dont nous communiquons et échangeons des renseignements sur nous-mêmes, ce qui crée de nouvelles difficultés liées à la sécurité de l'information, à la surveillance et à la reddition de comptes.

TELUS respecte la vie privée de ses clients et de ses employés, et applique depuis longtemps une politique visant à protéger les renseignements personnels dans toutes ses activités. Afin de fournir aux clients un accès rapide et facile aux renseignements clés sur nos pratiques de confidentialité, TELUS respecte la norme internationale consistant à utiliser des avis multiples :

- Le premier avis s'intitule [À propos de l'engagement de TELUS en matière de vie privée](#), et une [foire aux questions](#) permet aux clients de comprendre en un coup d'œil les pratiques de TELUS en matière de vie privée.
- Le deuxième avis, intitulé [Engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS](#), fournit de l'information plus détaillée sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la protection des renseignements personnels ainsi que de l'information sur les choix proposés aux clients.
- Le troisième avis, intitulé le [Code de TELUS sur la protection de la vie privée](#), présente la politique complète de protection de la vie privée. Ce document est structuré de manière à fournir des détails précis sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée.

Chaque document fournit des détails différents permettant au client de choisir l'information qui lui convient le mieux pour prendre une décision éclairée.

Le chef du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS est responsable de superviser le Code de TELUS en la matière et de s'assurer que des contrôles internes sont mis en œuvre par l'entreprise afin d'appuyer ce code et les engagements qu'il contient. Pour les questions de confidentialité qui concernent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés qui ont une expertise locale. Afin de répondre aux exigences de la directive de l'Union européenne en ce qui concerne nos activités à l'étranger, TELUS International détient la certification [Safe Harbour](#) depuis 2012.

Mise en œuvre de notre politique en matière de protection de la vie privée

Nous utilisons un certain nombre de mécanismes pour mettre en œuvre notre code sur la protection de la vie privée :

- nous avons un numéro sans frais et une adresse courriel (1-800-567-0000 et privacy@telus.com) pour que les clients puissent communiquer avec nous au sujet d'enjeux relatifs à la protection de la vie privée ou de demandes d'accès;
- nous avons un numéro sans frais et une adresse courriel distincts pour que les employés puissent communiquer avec nous si une question de protection de la vie privée les préoccupe;
- notre sondage annuel interne d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise comprend des questions précises sur la protection de la vie privée qui peuvent servir à cerner les risques émergents pour TELUS;
- nous exigeons une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, qui doit être faite pour tous les projets relatifs à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels; ces évaluations sont revues et approuvées par les professionnels en matière de protection de la vie privée du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS, ainsi que par les membres du Bureau principal de la sûreté de TELUS, qui sont des professionnels en matière de systèmes de protection des renseignements ou des professionnels en matière d'assurance qualité de l'information globale;
- TELUS dispose de protocoles d'avis et de réponse en cas d'atteinte à la vie privée intégrés à ses processus et à ses modules de formation, qui font l'objet d'une révision régulièrement.

Plaintes en matière de vie privée

Nous sommes heureux d'annoncer que TELUS n'a reçu aucune plainte relative à la vie privée provenant du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en 2014.



5.2.2 Lutte contre la corruption

Un des principaux obstacles au développement économique est la corruption. Ce comportement porte atteinte à la primauté du droit, mine la confiance envers les institutions publiques et remet en question les principes démocratiques. Les actes de corruption peuvent survenir dans n'importe quelle société, riche ou pauvre. C'est pourquoi les organismes de réglementation, les agences d'application de la loi et les dirigeants de l'industrie doivent être constamment vigilants.

Les risques associés à la corruption préoccupent les entreprises tant au Canada qu'à l'étranger, car elles peuvent être confrontées à des demandes de pots-de-vin, se poser en rivales de concurrents agissant de manière corrompue, ou se retrouver avec des employés qui violent leurs codes de conduite. TELUS atténue ces risques en appliquant un programme de conformité en matière de lutte contre la corruption rigoureux, assorti de politiques, de processus et de contrôles clairs.

Nous continuons de renforcer les procédures de lutte contre la corruption dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. En 2014, nous avons continué de mettre à profit l'évaluation et le cadre fondés sur les risques établis en 2012, comme suit :

- Participation et soutien de la haute direction : Nous avons désigné des hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise à titre de responsables afin de veiller à ce que le programme de conformité en matière de lutte contre la corruption soit mis en œuvre de manière efficace et adéquatement supervisé. Les membres de la haute direction ont donné le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- Politiques et procédures de conformité de l'entreprise : Le **conseil d'administration de TELUS** a approuvé une politique de lutte contre la corruption, puis celle-ci a été présentée à l'équipe TELUS. La politique fournit des lignes directrices aux employés de TELUS et aux tiers auxquels elle fait appel, et s'ajoute aux autres politiques TELUS connexes, dont le **Code d'éthique et de conduite de TELUS**, le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** et le Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires.
- Formation : Le cours annuel Intégrité comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation seront fournis dans le cadre du Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires, ainsi que du programme de formation propre à la lutte contre la corruption.
- Mécanismes de surveillance, d'audit et de signalement : Des employés provenant de divers secteurs de l'entreprise sont chargés d'assurer l'efficacité du programme de conformité. Les examens et audits à venir seront menés, et les rapports seront présentés par le Bureau de la conformité au conseil d'administration de TELUS, le cas échéant.
- Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes : Les objectifs annuels de rendement ont été créés pour les employés responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément à la politique de lutte contre la corruption rend les employés de TELUS passibles de mesures disciplinaires qui peuvent mener à leur renvoi.



5.3 Gouvernance et communication de l'information

Aperçu

Nous nous engageons à adopter des pratiques de gouvernance d'entreprise saines et durables. Ces pratiques fournissent une assise solide à l'équipe de direction chargée de la durabilité à TELUS et s'appuient sur les considérations suivantes : 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 judicieux qui supervise la gestion;
- la responsabilisation à l'égard des clients, des employés, des investisseurs et d'autres intervenants;
- des contrôles internes efficaces et la communication transparente des objectifs stratégiques;
- des assurances à l'interne et à l'externe;
- une rémunération de la direction fondée sur le rendement et la prise de risques responsables.

Nos intervenants accordent une grande importance à la gouvernance. Chaque année, nous nous efforçons de fournir une plus grande transparence et d'appliquer de nouvelles normes d'intégrité dans toutes nos activités. Voici des exemples de nos meilleures pratiques en matière de gouvernance :

- Nous avons adopté une politique en matière de diversité administrative en vertu de laquelle le comité de gouvernance d'entreprise, responsable de recommander des candidats à des postes d'administrateurs au sein du conseil d'administration, prend en considération la diversité, comme le sexe, l'âge et l'origine ethnique, de telle sorte qu'il puisse tirer parti d'un plus grand éventail de perspectives et d'expériences pertinentes.
- Nous avons adopté une politique relative à la durée du mandat à l'intention des administrateurs qui se joignent au conseil d'administration depuis le 1er janvier 2013, en vertu de laquelle ils doivent remettre leur démission au comité de gouvernance d'entreprise après 15 ans au sein du conseil d'administration.
- Nous avons resserré les lignes directrices relatives à la détention d'actions à l'intention des administrateurs et des hauts dirigeants. Les administrateurs qui ne font pas partie de la direction sont désormais tenus d'atteindre une cible de participation équivalant à trois fois la provision annuelle dans un délai de cinq ans après la nomination. Les hauts dirigeants sont désormais tenus de détenir trois fois leur salaire de base en actions ordinaires, le président-directeur du conseil d'administration, douze fois son salaire de base et le président et chef de la direction, sept fois son salaire de base.
- Nous avons tenu un vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction lors des assemblées

annuelles, où notre quatrième vote consultatif annuel lors de l'assemblée annuelle de 2014 a obtenu l'approbation de 95,3 pour cent des actionnaires ordinaires.

- Nous élisons les administrateurs à la majorité des voix exprimées depuis 2007.
- Nous avons adopté une politique de récupération en 2012 (en vigueur depuis le 1er janvier 2013) qui permet à l'entreprise de récupérer ou d'annuler certains types d'incitatifs ou de rémunération différée versée à des hauts dirigeants dans des circonstances où il y a eu une présentation erronée des faits ou une erreur importante découlant du retraitement des états financiers de l'entreprise, un dirigeant aurait reçu une rémunération incitative moindre selon les états financiers retraités, et l'inconduite du haut dirigeant (comme un acte de fraude, de malhonnêteté ou de négligence intentionnelle ou de non-conformité importante aux exigences juridiques) a contribué à l'obligation de retraiter les états financiers. Fait à noter, l'entreprise n'a pas eu à récupérer d'indemnisation en vertu de cette politique depuis sa mise en place et n'a jamais auparavant été aux prises avec une situation où il aurait fallu récupérer de la rémunération ou la rajuster si une politique de récupération avait été en place.
- Tenir des séances à huis clos lors de chacune des réunions du conseil et de ses comités, séances au cours desquelles les administrateurs indépendants se rencontrent sans que les membres de la direction soient présents.
- Exiger que les rapports de l'auditeur en chef et des auditeurs externes soient présentés au comité d'audit.
- Tenir des séances à huis clos lors de chacune des réunions trimestrielles du comité d'audit, séances au cours desquelles les membres du comité rencontrent les auditeurs internes et externes sans que les membres de la direction soient présents.

En 2014, nous avons poursuivi la mise en œuvre des améliorations qui nous aident à atteindre une bonne gouvernance et à accroître la confiance des intervenants. Voici la liste des initiatives mises en œuvre en 2014 et au début de 2015 :

- Preuve de notre engagement continu envers la diversité et le recrutement de candidats exceptionnels au conseil d'administration, avec l'ajout de trois nouveaux administrateurs au conseil d'administration : Mary Jo Haddad et Lisa de Wilde, qui se sont jointes au conseil en mai 2014 et février 2015, respectivement, et Sarajit (Sabi) Marwah, dont la candidature est proposée à l'assemblée annuelle de 2015. Ils nous arrivent forts d'une expertise stratégique et d'une expérience opérationnelle importante dans des marchés clés.
- Enrichissement et mise en œuvre de notre plan de relève de calibre mondial pour les dirigeants et les membres du conseil d'administration en mettant l'accent sur l'assurance de la continuité d'une direction exceptionnelle et en assurant la continuité de notre stratégie de croissance nationale, ainsi que faire du client notre priorité absolue, tout en faisant progresser les occasions de relève pour les dirigeants clés. Dans le cadre de notre plan de relève, en mai 2014, à la suite du départ à la retraite du président Brian Canfield, Dick Auchinleck a été nommé administrateur principal indépendant, Darren Entwistle a pris le poste de président-directeur du conseil d'administration et Joe Natale a été promu au poste de président et chef de la direction en plus d'avoir été nommé administrateur. De plus, le comité responsable de la gouvernance d'entreprise a supervisé le recrutement de Mary Jo Haddad et de Lisa de Wilde en tant qu'administratrices en 2014, et de Sabi Marwah au poste d'administrateur lors de notre assemblée annuelle en 2015.
- Conformément aux tendances et meilleures pratiques actuelles de l'industrie, nous sommes passés à une structure d'honoraires à paliers pour la rémunération des administrateurs; le conseil estime qu'une telle structure correspond davantage à l'évolution du rôle d'administrateur et qu'elle est plus représentative de la nature de leur contribution durant l'année plutôt qu'une structure de rémunération fondée sur la participation aux réunions.
- Publication de notre premier rapport annuel sur la transparence en septembre, ce qui démontre notre engagement envers la protection de la vie privée de nos clients, tout en appuyant les efforts des organismes d'application

de la loi et des fournisseurs de services d'urgence. Le rapport décrit le nombre (et le type) de demandes de renseignements sur les clients que l'entreprise a reçues d'organismes d'application de la loi et d'autres organisations en 2013.

Pour en savoir plus sur notre [conseil d'administration](#) et la gouvernance d'entreprise à TELUS, consultez notre [circulaire d'information 2015](#).

Rémunération de la haute direction

La philosophie de rémunération des membres de la haute direction à TELUS se fonde sur le rendement et trace un lien clair et direct entre la rémunération et l'atteinte des objectifs de l'entreprise (à court, moyen et long terme). Inspirée à la fois d'approches fondées sur le marché et sur le rendement, la rémunération est structurée selon une juste combinaison de méthodes fixes et risquées, qui tiennent compte du rendement individuel, du rendement de l'entreprise et des données sur la rémunération du marché. Les pratiques de rémunération de TELUS sont éprouvées et nécessitent la prise en compte d'un certain nombre d'indicateurs de rendement internes et externes, conformément à notre philosophie de rémunération au rendement. Les ressources humaines et le comité de la rémunération du conseil d'administration est chargé d'examiner et d'approuver les lignes directrices en matière de rémunération de tous les vice-présidents à la direction, à l'exception du président-directeur et du chef de la direction, et d'examiner la rémunération du président-directeur et du chef de la direction et de formuler des recommandations à cet égard au conseil d'administration. Pour en savoir davantage sur notre philosophie de rémunération, consultez notre [circulaire d'information 2015](#).

Gestion du risque

La gestion efficace du risque appuie elle aussi les fondements de l'équipe de direction chargée de la durabilité. TELUS définit le risque comme le degré d'exposition lié à l'atteinte d'objectifs clés par rapport à :

- l'efficacité de l'exploitation;
- la fiabilité des rapports financiers;
- la conformité aux lois et aux règlements;
- la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Pour nous conformer à notre approche équilibrée à l'égard des affaires, nous utilisons 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 employés dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris le conseil d'administration. Nous cherchons toujours à améliorer la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise en posant les gestes suivants :

- évaluer les perceptions touchant la résilience, la visée et la tolérance à l'égard du risque, y compris l'intégration de la gestion des risques dans les processus décisionnels clés;
- affecter des responsables à la réduction des risques clés parmi les membres de la direction;
- intégrer l'information dans le processus de planification stratégique et l'évaluation des risques de l'entreprise.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et de réduction des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du [rapport annuel 2014](#).

À la section des états financiers consolidés de notre rapport, vous trouverez également des renseignements sur les obligations financières.

L'intention stratégique de TELUS constitue le fondement de son programme de gouvernance. Elle est soutenue par **six impératifs stratégiques**. Ces derniers guident nos efforts et constituent un cadre pour nos actions. Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de sa marque, le futur est simple, et ces valeurs nous guident :

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

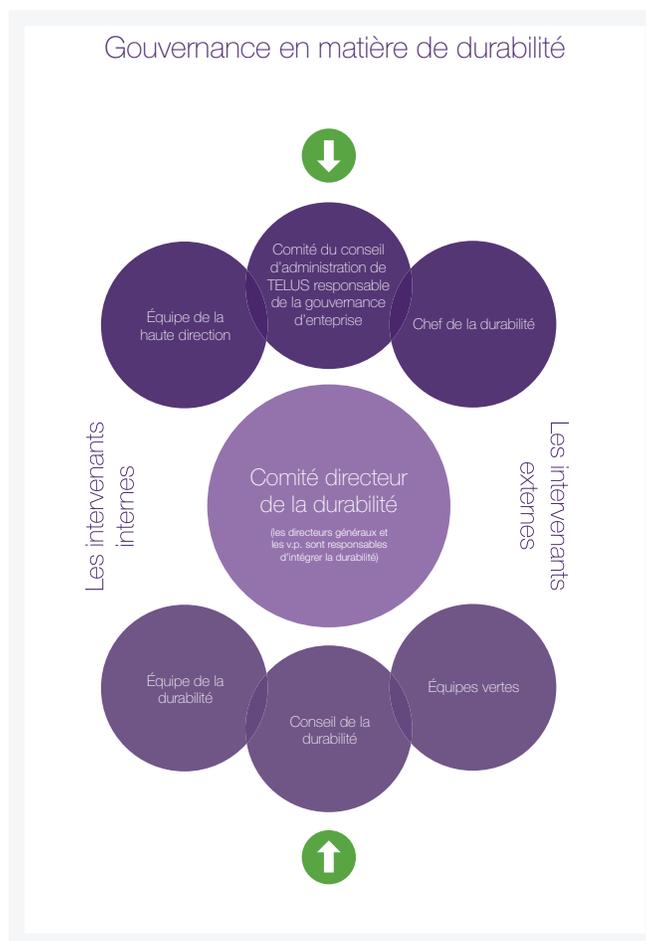
Chaque année, nous établissons des priorités qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance nationale et qui accordent la priorité aux clients.

Comité directeur de la durabilité

L'**équipe de la haute direction de TELUS** a la responsabilité globale du rendement en matière de durabilité. Au début de 2015, à la suite de l'élaboration des nouvelles stratégies et feuilles de route en matière de durabilité, nous avons mis sur pied un comité directeur de la durabilité (ancienne équipe de direction chargée de la RSS). Les membres du comité sont des hauts dirigeants provenant de toutes les unités d'affaires de TELUS. Ils sont responsables de l'intégration et de la mise en œuvre des éléments de durabilité dans l'ensemble de l'entreprise, en collaboration avec l'équipe Durabilité. De plus, le comité favorise une culture de durabilité, se réunit régulièrement pour passer en revue les progrès par rapport à nos objectifs et évalue les initiatives existantes et nouvelles.

Le comité fournit chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du **conseil d'administration de TELUS** et informe aussi le comité d'audit de l'avancement du rapport sur la durabilité, habituellement au premier trimestre de chaque année.

L'équipe de la haute direction de TELUS et le chef de la durabilité (nommé en 2013) doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble des programmes de durabilité. Notre rapport annuel sur la durabilité est un moyen de regrouper les commentaires des intervenants sur nos programmes et notre rendement afin que nous puissions tenir notre engagement consistant à façonner un avenir plus sain et durable.



Pour obtenir une description complète des pratiques de gouvernance d'entreprise de TELUS, y compris les politiques visant le conseil et la communication de l'information sur les pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la NYSE, reportez-vous à la circulaire d'information 2015 de TELUS ou consultez la section réservée à la gouvernance sur notre [site web](#).



5.3.1 Transparence

Aperçu

Le débat en cours au Canada concernant la reddition de comptes en matière de transparence aura une incidence sur la protection de la vie privée au pays. Le respect de la vie privée des clients constitue un principe important de la philosophie de TELUS, qui consiste à faire passer les clients d'abord. TELUS a par conséquent été heureuse de participer au débat sur la protection de la vie privée par la publication de son premier [rapport sur la transparence](#) en 2014.

TELUS divulgue ses données sur la transparence 2014 dans le cadre de son rapport sur la durabilité.

En tant que société de télécommunication nationale, TELUS reçoit régulièrement, de la part d'organismes d'application de la loi et d'autres organisations gouvernementales, des demandes de renseignements sur ses clients. Le présent rapport vise à expliquer l'approche de l'entreprise à l'égard de ces demandes. Il a aussi pour but de faire état du nombre et du type de renseignements demandés en 2014.

TELUS protège consciencieusement la vie privée de ses clients, tout en répondant aux demandes de renseignements personnels sur le client provenant d'organismes d'application de la loi et d'organisations gouvernementales, selon ce qui est prescrit par la loi au Canada. Conformément à sa philosophie Les clients d'abord, TELUS contestera aussi les demandes de renseignements qu'elle juge excessives, compte tenu des lois applicables. Par exemple, elle contestera toute demande de renseignements ou ordonnance judiciaire reçue qui, selon elle, va au-delà des pouvoirs conférés au juge par les lois applicables (Code criminel, etc.). TELUS ne divulgue de renseignements confidentiels sur ses clients que si elle juge approprié de le faire.

Tout d'abord, nous avons intégré le rapport sur la transparence à notre rapport annuel sur la durabilité, ce que nous comptons d'ailleurs continuer de faire au cours des prochaines années. Le changement le plus important découle sans doute de l'arrêt rendu par la Cour suprême du Canada dans l'affaire R. c. Spencer. Le plus haut tribunal du pays a statué que les autorités d'application de la loi doivent avoir un mandat pour obtenir le nom et l'adresse d'un client, à moins que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ne soit en danger ou que l'information ne soit déjà disponible dans un annuaire. On attribue à l'arrêt Spencer une baisse d'environ 25 pour cent du nombre de demandes de renseignements concernant le nom et l'adresse d'abonnés en 2014.

Une chose est néanmoins demeurée inchangée : plus de la moitié des demandes reçues en 2014 visaient à obtenir de l'information pour trouver une personne en situation d'urgence ou pour communiquer avec elle. La réception d'un appel d'un service local de police ou d'un téléphoniste du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une personne perdue ou suicidaire constitue un exemple typique de ce type de demande. Nous avons reçu environ 62 000 demandes de renseignements urgentes l'an dernier, soit une moyenne quotidienne de 169 demandes. Nous avons divulgué des renseignements pour 53 810 demandes. Pour les autres, le centre 911 ou l'organisme d'application de la loi ne pouvait pas confirmer qu'il s'agissait d'une véritable urgence ou la demande a été retirée avant même que nous fournissions des renseignements parce que la situation à l'origine de la demande avait évolué.

De même, nous n'avons divulgué que des renseignements partiels, voire aucun, dans environ 15 pour cent des ordonnances judiciaires reçues, soit parce que nous n'avions pas l'information dans nos systèmes, soit parce que nous jugions la demande invalide ou excessive. Au besoin, nous portons une affaire devant les tribunaux, comme nous l'avons

fait dans une **affaire** à propos de messages texte pour laquelle nous avons interjeté appel devant la Cour suprême du Canada. En 2013, la Cour suprême a tranché et a rendu une décision qui a finalement renforcé le droit à la protection de la vie privée de tous les Canadiens. En outre, au début de 2014, nous avons commencé à contester les ordonnances des tribunaux nous sommant de divulguer aux organismes d'applications de la loi les noms, les adresses, les numéros de téléphone et les renseignements de facturation de plus de 9 000 abonnés des services mobiles de TELUS qui ont utilisé leur appareil mobile à proximité de certaines stations cellulaires de TELUS pendant une période donnée. Selon TELUS, la portée de cette ordonnance était trop grande et, par conséquent, contraire à la loi. La question devrait être traitée par la cour en mai 2015.

Nombre approximatif de demandes de renseignements provenant d'organismes gouvernementaux¹

	2014	2013	Variation sur 12 mois (%)
Ordonnances judiciaires et assignations²	4 003	4 315	-7,2
Ordonnances judiciaires	3 550	3 922	-9,5
Assignations	453	393	+15,3
Ordonnances judiciaires émises à la suite d'une demande d'aide liée à un Traité d'entraide juridique	2	2	0
Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients	30 946	40 900	-24,3
Demandes liées à des appels d'urgence	61 596	56 748	+8,5
Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet	144	154	-6,5
Demandes en vertu de la loi	1 247	1 343	-7,1
Total	97 938	103 462	-5,3

1 Ces chiffres ont été établis par TELUS en fonction de la manière dont les demandes en question ont été consignées dans ses systèmes. Le mode de calcul employé n'est pas forcément le même que celui employé par les autres fournisseurs de services de télécommunications pour déterminer le nombre de demandes reçues appartenant à l'une ou l'autre des catégories mentionnées.

2 TELUS détermine le nombre de demandes de ce type en fonction de celui des ordonnances judiciaires et des assignations reçues, et non du nombre d'abonnés concernés. La plupart des ordonnances judiciaires et des assignations visent à obtenir des renseignements sur plus d'un abonné de TELUS.

Types de demandes reçues par TELUS

Ordonnances judiciaires et assignations

Description : Une ordonnance judiciaire ou une assignation à produire est une demande signée par un juge, ordonnant à TELUS de divulguer certains renseignements sur ses clients. Ces renseignements peuvent être liés à n'importe quel service de TELUS, y compris ses services filaires, mobiles ou Internet. La plupart des ordonnances judiciaires et des assignations exigent de TELUS la divulgation de données historiques (relevés téléphoniques, par exemple). Une petite minorité des ordonnances judiciaires exigent par ailleurs de TELUS la divulgation de données en temps réel concernant, par exemple, le contenu d'une conversation téléphonique (établi au moyen d'un dispositif d'écoute) ou encore l'emplacement d'un téléphone mobile. Les ordonnances judiciaires obtenues par les organismes d'application de la loi sont souvent qualifiées de « mandats ».

Des 4 003 ordonnances judiciaires ou assignations qu'elle a reçues en 2014, TELUS n'a fourni que des renseignements partiels ou n'a fourni aucun renseignement dans 15 pour cent des cas.* La plupart du temps, nous ne disposions plus du renseignement demandé puisque nous ne conservons les renseignements qu'aussi longtemps que nécessaire aux fins commerciales et juridiques.

Dans environ 100 cas, nous avons contesté l'ordonnance parce qu'elle était invalide ou excessive. Pour la plupart, nous avons refusé de produire les renseignements demandés en raison de vices légaux ou d'autres erreurs importantes contenues dans les demandes déposées par les organismes d'application de la loi.

* Cette estimation a été établie au moyen d'un échantillonnage des dossiers conservés par le service Sécurité d'entreprise de TELUS.

- Loi applicable : Code criminel du Canada.

Ordonnances judiciaires émises à la suite d'une demande d'aide liée à un traité d'entraide juridique

Description : Ordonnances judiciaires émises par un tribunal canadien en vertu de la Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle à la suite de demandes d'aide. Les demandes d'aide liées à un traité d'entraide juridique émanent habituellement d'organismes d'application de la loi étrangers; elles sont formulées aux fins d'une enquête criminelle et exigent l'émission d'une ordonnance judiciaire par un tribunal canadien. TELUS ne répond pas aux demandes d'aide qui lui sont directement adressées par un organisme étranger; elle ne divulgue les renseignements demandés qu'en présence d'une ordonnance judiciaire émanant d'un tribunal canadien.

- Loi applicable : Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle à la suite de demandes d'aide.

Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients

Description : Demandes de divulgation de renseignements de base concernant les clients, comme leur nom et leur adresse. Elles nous sont généralement envoyées pour identifier l'abonné associé à un numéro de téléphone en particulier, la plupart du temps pour que la police délivre un mandat à l'encontre de la bonne personne ou procède à l'arrestation de la bonne personne. Par le passé, la divulgation de ce type de renseignements était apparemment autorisée par le droit canadien et par les modalités de service de TELUS, sans qu'une ordonnance judiciaire soit nécessaire. Toutefois, à la suite de l'arrêt prononcé par la Cour suprême du Canada en juin 2014 dans l'affaire R. c. Spencer, TELUS a modifié sa pratique en la matière. Elle exige désormais une ordonnance judiciaire pour divulguer le nom et l'adresse des clients, sauf en cas d'urgence ou si ces renseignements figurent déjà dans un annuaire. À la suite de cette décision, nous avons constaté une baisse d'environ 25 pour cent de ce type de demandes en 2014, par rapport à 2013.

- Loi applicable : Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et règlements du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients. Voir également les Modalités de service de TELUS applicables, ainsi que son Engagement en matière de protection de la vie privée des clients.

Demandes liées à des appels d'urgence

Description : Demandes urgentes ayant pour but d'aider à localiser une personne ou de lui venir en aide dans le cas où sa vie, sa santé ou sa sécurité est en péril. Par exemple, TELUS peut indiquer aux services de police et aux autres services d'urgence l'emplacement d'un appareil mobile appartenant à une personne disparue ou en danger.

Plus de la moitié de ces demandes (41 386 en 2014) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (20 273 demandes) provenait de services de police locaux ou de services d'urgence.

En pareil cas, TELUS ne divulgue que les renseignements qui s'imposent pour répondre à l'urgence.

- Loi applicable : LPRPDE et règlements du CRTC relatifs à la confidentialité des renseignements des clients.

Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet

Description : À la demande des autorités policières, TELUS a divulgué le nom et l'adresse des clients qui utilisent une adresse IP afin d'aider les autorités en question à enquêter sur un cas d'exploitation sexuelle d'enfant sur Internet. Par le passé, la divulgation de ce type de renseignements était apparemment autorisée par le droit canadien et par les modalités de service de TELUS, sans qu'une ordonnance judiciaire soit nécessaire. Toutefois, dans le cadre de l'affaire R. c. Spencer évoquée ci-dessus, la Cour suprême du Canada a récemment décrété qu'une telle divulgation n'était autorisée qu'en présence d'une ordonnance judiciaire, sauf en cas d'urgence. TELUS a par conséquent modifié ses pratiques en la matière.

Pour les autres cas, TELUS a toujours exigé une ordonnance judiciaire pour fournir des renseignements sur le client associés à une adresse IP.

- Loi applicable : LPRPDE, Code criminel du Canada.

Demandes en vertu de la loi

Description : Demandes de renseignements formulées par un organisme gouvernemental à la suite desquelles TELUS est tenue par la loi applicable de divulguer les renseignements demandés. Par exemple, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, l'Agence du revenu du Canada peut exiger de TELUS la divulgation de certains renseignements sur ses clients.

- Loi applicable : Ensemble des lois fédérales ou provinciales autorisant un organisme gouvernemental à exiger de TELUS la divulgation de renseignements.

Foire aux questions

En quoi consiste la procédure de réponse aux demandes de renseignements?

TELUS dispose d'une procédure visant l'étude attentive des demandes de renseignements reçues des organismes d'application de la loi et des organisations gouvernementales. Cette procédure est la suivante :

- Chaque demande de renseignements est reçue et consignée par le service Sûreté d'entreprise de TELUS.
- Un membre de l'équipe de ce service spécialement formé et dûment autorisé l'étudie ensuite pour s'assurer qu'elle est correctement rédigée et juridiquement valide. Si la demande en question est liée à un appel d'urgence, le représentant vérifie si la situation présente un risque imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.
- Si le représentant a des doutes, il les soumet à son supérieur, au Service juridique de TELUS, ou encore à l'organisme ou à l'organisation dont émane la demande, selon le cas, afin qu'ils soient dissipés.

- Une fois que le représentant est convaincu de la validité de la demande, il prend les mesures appropriées pour y répondre – par exemple, en consultant les bases de données pertinentes de TELUS pour y trouver les renseignements demandés.

Combien de temps TELUS conserve-t-elle les renseignements sur ses clients?

TELUS ne conserve les renseignements sur ses clients que le temps nécessaire au respect de la loi et des objectifs commerciaux de l'entreprise. Par exemple, TELUS conserve les copies des factures de ses clients pendant environ sept ans, comme l'exige la loi. Elle conserve des renseignements de base sur les appels facturables de ses clients pendant une durée maximale de 14 mois, à des fins de facturation et de gestion du réseau.

Quelles sont les lois applicables en matière de protection de la vie privée des clients?

Les activités de télécommunication de TELUS sont régies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, ainsi que par les règlements du CRTC relatif à la confidentialité des renseignements sur les clients.

Le présent rapport porte sur les activités de télécommunications de TELUS, notamment sur ses services filaires, mobiles et Internet.



5.4 Conformité à la réglementation

Appuyer un contexte réglementaire équilibré, qui tient compte également des besoins des consommateurs, de l'industrie et de la politique gouvernementale, est important pour nous, jour après jour.

Aperçu

TELUS exerce ses activités dans un contexte réglementaire de plus en plus complexe, faisant de la conformité réglementaire un enjeu crucial. Bien que bon nombre des services offerts par TELUS ne soient plus assujettis à la surveillance réglementaire rigoureuse dont ils faisaient l'objet autrefois, nous gérons toujours les tarifs des produits et services de télécommunication réglementés. En outre, le service Télé OPTIK de TELUS fait l'objet d'une surveillance réglementaire importante en vertu de la Loi sur la radiodiffusion.

Les changements technologiques, associés à l'évolution des préférences et des attentes des consommateurs, font en sorte qu'il est essentiel que la réglementation soit simple et flexible, de façon à ce que TELUS puisse réagir rapidement aux changements et continuer d'exploiter les réseaux de qualité, robustes et novateurs auxquels les citoyens et les entreprises se fient jour après jour, afin de participer à la société et à l'économie.

En 2014, TELUS a participé à trois audiences réglementaires importantes devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) qui auront des répercussions sur ses services mobiles, filaires et de télévision. L'objectif de ces auditions était d'aligner les besoins, les attentes et les préférences des consommateurs sur les préoccupations politiques plus larges en ce qui concerne la concurrence et l'innovation dans l'industrie des télécommunications et de la radiodiffusion. TELUS a participé activement à l'examen de ces politiques et a saisi chaque occasion de plaider en faveur d'un cadre réglementaire qui appuie sa philosophie Les clients d'abord et lui permet de mieux servir ses clients dans tout le pays au moyen d'importants investissements en immobilisations dans ses réseaux mobiles et filaires à large bande. Les conclusions de ces audiences seront publiées en 2015.

Dans le cadre de sa stratégie complète d'affaires gouvernementales et de relations avec les intervenants, ainsi que de son objectif de respecter en tout temps les exigences réglementaires, TELUS a également fait appel à d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral en 2014. Elle a collaboré avec [Industrie Canada](#), le [Bureau de la concurrence](#) et le [ministère du Patrimoine canadien](#) afin de préconiser des politiques qui favorisent une approche équilibrée de la concurrence, de l'innovation et de l'investissement. Aux échelons provincial et municipal, elle a continué de travailler avec les administrations et les intervenants communautaires sur des questions allant de la construction de tours cellulaires à l'élargissement des services à large bande aux régions non desservies ou mal desservies.

Conformité aux codes de l'industrie

Le Code sur les services sans fil du CRTC, un concept proposé par TELUS, est entré en vigueur en décembre 2013. Il établit un code de conduite obligatoire pour tous les fournisseurs de services mobiles, vocaux et de données de détail lorsqu'ils fournissent des services aux consommateurs et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil, qui s'applique partout au pays, établit des exigences de base quant aux droits des consommateurs et aux responsabilités des fournisseurs de services. Tous les fournisseurs de services mobiles y sont assujettis. Le Code traite de questions comme la clarté et le contenu des ententes de services mobiles, la facturation de frais de résiliation anticipée, les plafonds obligatoires pour la transmission de données et les frais d'itinérance, ainsi que l'élimination des frais d'annulation après deux ans.

Au terme de l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil en décembre 2013, TELUS a déposé un rapport de conformité devant le CRTC en janvier 2014, présentant le détail des mesures prises par TELUS afin de se conformer au code. Le CRTC a confirmé, au moyen de la Fiche de rendement de la mise en application du Code sur les services sans fil, que TELUS était tout à fait conforme.

En 2014, TELUS a continué de dominer l'industrie quant à la satisfaction de la clientèle à l'égard des fournisseurs de services de télécommunication. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui gère le Code sur les services sans fil et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, a publié son rapport annuel en novembre 2014. Il montre que l'approche **Les clients d'abord de TELUS** a donné lieu à une baisse considérable du nombre de plaintes de clients pour la troisième année consécutive.

Comptant plus de 11 millions de connexions clients, TELUS a fait l'objet de 653 plaintes de clients en 2013-2014, ce qui représente moins de 6 pour cent des plaintes déposées auprès du CPRST par les Canadiens à l'échelle du pays. De plus, TELUS a enregistré une baisse de 26 pour cent du nombre de plaintes de clients auprès du CPRST en 2014, un résultat d'autant plus remarquable que TELUS a servi 145 000 clients de plus en 2014 qu'en 2013. De plus, Koodo et Public Mobile ont fait l'objet de 172 et de 128 plaintes respectivement, chaque entreprise comptant pour un peu plus de 1 pour cent de toutes les plaintes reçues par le CPRST.

Respect de la nouvelle législation

En 2014, le gouvernement fédéral a adopté de nouvelles lois ayant des répercussions sur les services mobiles de TELUS. La première imposait un plafond aux tarifs de gros facturés par les fournisseurs à d'autres fournisseurs pour l'itinérance au Canada. TELUS a pris les mesures nécessaires pour mettre ces plafonds en place en juin 2014.

Le gouvernement fédéral a également adopté une loi exigeant des fournisseurs de services de télécommunication et de radiodiffusion qu'ils éliminent les frais relatifs à la facturation papier. Suivant l'entrée en vigueur de la loi, TELUS a supprimé les frais relatifs aux factures papier dans tous les services concernés.

Enchère des fréquences de 700 MHz

En février 2014, TELUS a annoncé qu'elle avait acquis du spectre supplémentaire lors de la **vente aux enchères** du spectre de 700 MHz. Ce spectre supplémentaire lui permettra d'étendre sa couverture à 97 pour cent de la population canadienne, y compris dans les zones rurales. TELUS sera également en mesure d'accroître la couverture dans les zones urbaines (p. ex., en fournissant un meilleur service dans les immeubles dans les zones densément peuplées). Elle a commencé à exploiter ce spectre nouvellement acquis peu après la vente aux enchères, et continuera de le faire au cours de la période 2015-2016.

Pratiques de gestion du trafic Internet

TELUS gère le trafic Internet sur de petites portions de son réseau filaire conformément à la politique du CRTC sur les Pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI). TELUS emploie ces mesures dans un nombre limité de collectivités où la demande de réseau est supérieure à la capacité offerte afin d'offrir à la majorité de ses clients la meilleure expérience possible. En période de congestion seulement, un nombre restreint de clients utilisant le plus de bande passante pourrait être touché et remarquer un ralentissement des vitesses. Cette pratique permet à TELUS d'offrir à la majorité (plus de 80 pour cent) des clients utilisant moins de bande passante une meilleure expérience et des vitesses Internet plus constantes.

TELUS utilise aussi une technique de gestion du trafic Internet appelée fonction d'optimisation de l'expérience de la vidéo mobile sur son réseau mobile 4G national, qui optimise de façon transparente les fichiers vidéo diffusés en continu sur les réseaux mobiles. Elle réduit la congestion du réseau, aide les clients à minimiser leur utilisation de données, favorise le téléchargement accéléré des vidéos et diminue les risques d'interruptions agaçantes pendant la diffusion, le tout sans atténuer la qualité de la vidéo. La technologie ne tient pas compte du contenu vidéo en continu visionné par les clients, mais plutôt de certaines caractéristiques techniques des fichiers vidéo. Elle optimise la taille de certains fichiers vidéo en continu et la façon de les diffuser (selon le type d'appareil). Cette fonction n'a aucun effet sur les fichiers téléchargés (y compris les fichiers vidéo).

TELUS n'a encore reçu aucune plainte de clients au sujet de son utilisation de PGTI, que ce soit sur son réseau mobile ou filaire.



5.4.1 Radiodiffusion

Plaidoyer pour le choix des consommateurs et la concurrence

En 2014, TELUS a participé à la consultation Parlons télé du CRTC portant sur des questions liées au choix des consommateurs, la concurrence et l'innovation dans l'industrie de la radiodiffusion. Le service Télé OPTIK de TELUS se démarque grandement au sein de l'industrie, car il offre aux consommateurs des options conviviales de regroupement qui leur permettent de personnaliser davantage leur abonnement aux services de télévision selon leurs préférences. En tant que participant à l'audience du CRTC, TELUS a demandé la modification des mesures de protection de la concurrence pour qu'elle puisse enrichir la programmation du service Télé OPTIK et permettre à ses clients de regarder ces contenus sur toutes les plateformes offertes par le fournisseur de services de leur choix. De telles mesures de protection de la concurrence sont nécessaires en raison des niveaux élevés de concentration et d'intégration verticale dans le marché canadien de la radiodiffusion.

La décision du CRTC sur ces aspects de la consultation Parlons télé a été publiée en mars 2015. Cette décision a souligné l'approche conviviale de TELUS quant aux regroupements et a fixé de nouvelles exigences pour tous les fournisseurs de services de télévision afin qu'ils proposent un choix semblable à leurs abonnés. Le CRTC a également adopté un grand nombre des mesures de protection de la concurrence proposées par TELUS. Par conséquent, les consommateurs canadiens pourront profiter à l'avenir d'une plus grande flexibilité quant aux regroupements et au choix de leurs services de télévision, ainsi que d'un marché plus concurrentiel.

Nouvelles exigences relatives à l'utilisation de la substitution simultanée

Comme toutes les entreprises de diffusion, TELUS doit procéder à la substitution simultanée dans le cas de son service Télé OPTIK à la demande d'un radiodiffuseur local. Ces substitutions sont souvent difficiles à faire lorsque les horaires des radiodiffuseurs en question ne correspondent pas parfaitement ou que des changements de dernière minute sont apportés à la programmation. Récemment, le CRTC a établi de nouvelles attentes à l'égard de tous les radiodiffuseurs et distributeurs en ce qui a trait à l'utilisation de la substitution simultanée.

TELUS affiche l'un des taux d'erreur les plus bas de l'industrie, en raison de la surveillance rigoureuse de toutes les substitutions. Dans le cadre de nos efforts continus visant à fournir la meilleure expérience de visionnement qui soit, nous nous sommes joints à un groupe d'étude, formé par l'industrie à la fin de 2014, chargé d'établir de meilleures pratiques pour réduire davantage le nombre d'erreurs associées à l'utilisation de la substitution simultanée. En 2015, le groupe d'étude présentera un rapport au CRTC sur les progrès réalisés.

Distribuer des alertes d'urgence aux clients

L'équipe chargée du service Télé OPTIK a respecté la date limite du 31 mars 2015 pour transmettre des alertes d'urgence à ses abonnés, selon les décisions du CRTC publiées en 2014. Le CRTC a demandé à Pelmorex Inc., propriétaire de MétéoMédia, de rassembler et de diffuser les alertes d'urgence reçues par divers fonctionnaires. Toutes les entreprises de radiodiffusion canadiennes sont désormais tenues de fournir des messages d'alerte d'urgence pertinents à l'écran et en format audio aux téléspectateurs.



5.4.2 Loi antipourriel

Le 1er juillet 2014, certains articles de la Loi canadienne antipourriel (LCAP) sont entrés en vigueur. Ces articles établissent les exigences en matière de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages électroniques commerciaux (surtout des courriels et des messages texte) envoyés par TELUS aux clients anciens, actuels et éventuels. La LCAP exige également des fournisseurs de services de télécommunication comme TELUS qu'ils transmettent au CRTC les données de transmission liées à l'envoi de messages électroniques commerciaux afin de contribuer aux enquêtes.

La LCAP comprend une exigence en matière de consentement qui s'applique à l'installation de programmes sur des appareils informatiques dans le cadre d'une activité commerciale. Étant donné que cette exigence est entrée en vigueur le 15 janvier 2015, TELUS a consacré des ressources en 2014 à la création et à la mise en œuvre de politiques et de procédures visant à se conformer à ces exigences. TELUS est désormais conforme.

Afin de promouvoir le respect de la loi et de la réglementation, nous avons formé une équipe interfonctionnelle chargée de créer et de mettre en œuvre des politiques et des procédures qui répondent aux exigences de la LCAP. TELUS a mis en place ces politiques et procédures en 2014, et est conforme aux dispositions de la LCAP qui ont trait à l'envoi de messages électroniques commerciaux depuis le 1er juillet. Les employés de TELUS ont reçu une formation d'ordre général et de l'information sur la LCAP grâce à la mise à jour du cours annuel Intégrité et à des communications internes. De plus, les employés provenant d'unités d'affaires et opérationnelles clés ont reçu une formation plus globale, propre à leurs fonctions particulières, afin de veiller à ce que nous nous conformions entièrement à la LCAP. En raison de tous ces efforts, TELUS n'a fait l'objet d'aucune plainte à l'égard de ces dispositions.



5.4.3 Activités internationales

TELUS est chargée de veiller à ce que l'ensemble de ses activités à l'étranger soit conforme aux lois et aux exigences réglementaires dans les pays visés. Pour ce faire, nous faisons des recherches sur l'ensemble des exigences réglementaires en matière de frais, de protection de la vie privée et des données, ainsi que sur d'autres obligations de conformité qui s'appliquent aux territoires de compétence où TELUS exerce ses activités. Nous obtenons et conservons les autorisations nécessaires à nos activités et, au besoin, nous faisons appel à des conseillers juridiques et fiscaux.

TELUS dispose d'une équipe qui assure la planification et l'orientation réglementaire stratégique de ses activités internationales, et qui évalue toutes les occasions d'affaires à l'étranger afin d'en assurer la conformité réglementaire. TELUS fait également appel à des conseillers juridiques à l'externe, au besoin, afin d'obtenir des conseils et veiller à ce que l'entreprise se conforme aux responsabilités réglementaires en vigueur.



5.4.4 Relations avec les Autochtones et engagements envers ceux-ci

L'équipe Relations avec les Autochtones de TELUS collabore avec les gouvernements et les organismes autochtones, ainsi qu'avec des organismes provinciaux et fédéraux, afin d'établir des relations respectueuses et constructives pour appuyer ses initiatives et ses politiques commerciales stratégiques. Nos interactions avec les gouvernements autochtones sont fondées sur la reconnaissance de la relation importante qu'ont les peuples autochtones avec la Terre et le respect des sensibilités culturelles et environnementales, ainsi que du contexte sociohistorique unique des différentes nations et communautés. En favorisant de sérieuses consultations au sujet du titre, des droits et des intérêts des Autochtones, ainsi que leurs droits issus de traités et l'autonomie gouvernementale, nous réussissons à améliorer la connectivité et les technologies offertes aux collectivités autochtones ainsi qu'à étendre notre infrastructure de service.

En 2014, TELUS a collaboré avec des partenaires à plusieurs initiatives clés, y compris le programme de compte de report du CRTC, l'initiative Pathways to Technology de l'ANTCO et l'entente Connecting B.C. pour offrir la connectivité dans les collectivités rurales des Premières nations. Ces initiatives consistaient à fournir un service à large bande, Internet haute vitesse et des technologies mobiles dans le but de favoriser le développement socioéconomique des Premières nations, la sécurité publique, la saine gouvernance, les soins de santé et les occasions d'apprentissage. En 2014, bon nombre des projets relatifs au compte de report du CRTC et à l'initiative Pathways to Technology de l'ANTCO ont nécessité une vaste consultation et collaboration avec les Premières nations pour surmonter les obstacles liés à la construction d'infrastructures dans les collectivités éloignées. TELUS a travaillé en étroite collaboration avec tous les gouvernements et les partenaires afin de veiller à ce que la connectivité soit fournie d'une manière écologique et respectueuse de la culture, et d'une façon qui maximise les avantages de ces projets pour les Premières nations, y compris la création de fournisseurs de services Internet locaux.

Les autres initiatives de TELUS ont nécessité un travail proactif auprès des gouvernements autochtones pour appuyer de nouveaux lotissements résidentiels et commerciaux sur les terres des Premières nations, régis par la Loi sur la gestion des terres des Premières nations, des traités et l'autonomie gouvernementale, ainsi que les terres privées. L'équipe Relations avec les Autochtones de TELUS a travaillé avec les gouvernements autochtones pour obtenir leur approbation et leur coopération, conformément aux lois fédérales et provinciales et à celles des Premières nations. Grâce à ces projets, nous avons pu fournir de meilleurs services filaires et mobiles dans les immeubles communautaires, y compris des résidences, des écoles, des centres de santé et des bureaux du gouvernement.

TELUS continuera de tirer des leçons de ses expériences de travail positives auprès des gouvernements autochtones en 2014, et d'établir des meilleures pratiques en matière d'engagement communautaire et de fourniture de services.



5.4.5 Contributions politiques

Afin d'appuyer le processus démocratique, TELUS peut à l'occasion verser des contributions à un parti politique régional, à une campagne ou à un candidat au Canada. Ces contributions sont versées dans le respect des lois canadiennes, ainsi que du Code d'éthique et de conduite de TELUS. Dans le cadre de la loi fédérale, TELUS ne verse pas de contribution aux partis politiques fédéraux, aux associations de circonscription ni aux candidats au Canada, et selon sa politique interne, TELUS ne verse pas de contribution politique à l'étranger.

Dans le cadre de son engagement envers la transparence, TELUS divulgue ses contributions politiques totales chaque année dans son rapport sur la durabilité. En 2014, TELUS a versé 121 077 \$ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats provinciaux au Canada, en respectant les limites provinciales et municipales. Le détail de ces contributions se trouve sur le site de l'agence électorale de chaque province.



5.5 Continuité des affaires

Aperçu

À TELUS, nous croyons qu'un plan de continuité des affaires est la pierre angulaire de notre culture. Les clients d'abord et de l'importance que nous accordons à la fiabilité de notre réseau, de nos systèmes, de nos produits et services et, surtout, de nos employés. Notre capacité de résilience en cas d'urgence et d'autres événements perturbateurs est essentielle aux yeux de nos clients et influe sur la probabilité qu'ils recommandent nos produits et services.

Planification, préparation, essai

TELUS connaît les menaces pouvant l'empêcher de remplir ses obligations envers ses employés, ses clients, ses partenaires, ses fournisseurs, la collectivité et ses actionnaires. À cet égard, TELUS démontre son engagement envers les intervenants grâce à un programme de gestion de la continuité des affaires durable axé sur la gestion des risques et des conséquences commerciales qui pourraient découler d'une perturbation des lieux de travail de TELUS, de ses effectifs, de ses systèmes de technologie de l'information (TI), de ses réseaux et services de télécommunication ou de sa chaîne d'approvisionnement.

L'efficacité de la capacité de la continuité des affaires de TELUS s'appuie sur les principaux éléments du programme suivants :

- une structure de gouvernance avec le soutien de la direction, la surveillance du conseil d'administration et la mobilisation de l'ensemble de l'entreprise afin de renforcer la capacité de continuité des affaires;
- une stratégie de planification qui s'appuie sur des normes, harmonisée avec les besoins organisationnels et animée par les meilleures pratiques, axée sur l'atténuation des risques, la préparation, l'intervention et la reprise après sinistre, ainsi que la résilience de son organisation;
- une stratégie et une équipe de gestion d'urgence complète qui prend en charge une approche uniforme pour tous les niveaux de menaces et d'incidents par l'intermédiaire de rôles, de responsabilités et de processus de recours hiérarchiques bien définis; des employés formés et expérimentés, y compris une équipe de gestion de crise comprenant de hauts dirigeants de l'entreprise; ainsi que des liens essentiels établis entre les intervenants internes et externes;
- une culture de continuité des affaires qui s'étend à l'échelle de l'entreprise et qui assure un leadership durable et des améliorations constantes, y compris de la formation et de la sensibilisation, des exercices et des essais, en intégrant la capacité de continuité des affaires et la résilience aux processus organisationnels;
- une collaboration avec les organismes d'intervention d'urgence, les collectivités et d'autres entreprises afin d'être prêts et de réagir aux urgences et aux catastrophes; TELUS contribue également à l'essor de la pratique de la continuité des affaires grâce à son travail auprès des organismes d'intervention d'urgence, des organismes de continuité des affaires et des groupes de normalisation.

TELUS a été reconnue en tant que chef de file dans ce domaine, comme en témoignent les récompenses suivantes :

- le [Prix d'excellence de DRI CANADA 2011](#) pour son programme de continuité des affaires;
- le prix nord-américain 2014 du Business Continuity dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace de l'année pour son intervention lors des inondations de 2013 dans le sud de l'Alberta.

Réagir aux événements

TELUS peut compter sur de vastes équipes, systèmes et processus pour surveiller un large éventail de menaces et y réagir efficacement. Ces menaces sont surveillées et évaluées, et les personnes responsables aux niveaux supérieurs sont avisées au besoin. En 2014, les menaces ci-dessous ont été portées à l'attention des niveaux supérieurs, y compris de l'équipe de gestion de crise :

- les inondations en Alberta, au Manitoba et, en Saskatchewan, et la menace touchant les voies à fibre optique au Québec;
- les feux de forêt en Colombie-Britannique, menaçant les voies à fibre optique, les sites cellulaires et d'autres infrastructures de télécommunication, ainsi que la panne d'une tour de téléphonie cellulaire à West Kelowna;
- une tempête de neige à la fin de l'été à Calgary, qui a entraîné une panne de courant dans les centraux, les tours de téléphonie cellulaire et d'autres infrastructures;
- les ouragans Glenda et Ruby, qui ont eu de sérieuses répercussions sur nos employés et nos installations dans nos bureaux des Philippines;
- la présence d'un homme armé sur la colline du Parlement à Ottawa, qui a terrorisé la ville et a forcé des employés de TELUS à se réfugier sur place.

Les menaces liées au climat sont une préoccupation croissante pour TELUS, en particulier après les inondations dévastatrices survenues dans le sud de l'Alberta et l'ouragan Haiyan aux Philippines. Ces événements ont amené notre chef de la direction à lancer une initiative dans toute l'entreprise afin de contrer les menaces liées au climat, en mettant l'accent sur la résilience organisationnelle et la documentation des incidents liés au climat de même qu'en améliorant les processus de gestion des incidents. Un poste dont le titulaire devra se concentrer sur les menaces climatiques a de plus été créé.

En 2015, l'équipe responsable du plan de continuité des affaires continuera de jouer un rôle de premier plan à ce chapitre en se concentrant sur l'augmentation de la résilience de TELUS. Elle exploitera les capacités internes et mobilisera les principaux responsables des infrastructures essentielles et d'autres partenaires stratégiques. En outre, cette équipe entretiendra des relations régulières avec les organismes d'intervention d'urgence et les collectivités. Divers objectifs précis en matière de continuité des affaires figurent dans les tableaux de bord de l'équipe de direction, y compris la sensibilisation aux tremblements de terre, la reprise après sinistre informatique, l'engagement communautaire, la cybersécurité ainsi que la production de rapports sur les menaces associées au climat, leur atténuation et les mesures à prendre.

Expérience client

Jour après jour, accorder la priorité aux clients.





6.1 Fiabilité des réseaux et des systèmes

Aperçu

La fiabilité de TELUS, soit celle de ses produits, de ses processus et de ses employés, joue un rôle de premier plan dans la probabilité que les clients recommandent ses produits, ses services et ses employés. Les clients comptent sur nos équipes, notre technologie, nos réseaux et nos systèmes, et s'attendent à ce qu'ils soient fiables en tout temps. La priorité stratégique absolue de notre démarche Les clients d'abord prévoit que nous nous concentrons sur les investissements qui améliorent la fiabilité et la sécurité afin que nous puissions offrir les résultats attendus et des niveaux opérationnels infaillibles pour nos produits et services.

Culture

Notre objectif est de devenir le chef de file mondial en ce qui concerne la probabilité qu'on nous recommande, l'indicateur que nous utilisons afin de mesurer nos progrès relatifs à la démarche Les clients d'abord. Pour y arriver, nous sommes à l'écoute de nos clients jour après jour, et nous nous efforçons constamment de répondre à tous leurs besoins dans le cadre de tous les points de contact et de toutes les expériences auprès de nos équipes, produits et services. Nous mettons en place des mesures exhaustives pour faire en sorte qu'il nous incombe, ainsi qu'à nos partenaires, d'assurer la fiabilité de l'entreprise. Nous comprenons qu'il nous faut nous améliorer constamment pour bâtir une culture où chaque employé de TELUS est responsable de la fiabilité. À ce titre, nous nous engageons à communiquer de manière cohérente, efficace et transparente, à l'interne comme à l'externe, si des problèmes de fiabilité devaient survenir. De plus, le rendement solide de nos réseaux et de nos systèmes est appuyé par une équipe capable de résoudre rapidement les problèmes de fiabilité qui touchent notre réseau et nos systèmes.

Prévention

Lors de la conception, de la planification et de l'élaboration de nos réseaux et de nos systèmes, de nos offres de produits et de services ainsi que de nos processus, la fiabilité est une priorité de nos cycles de planification et de développement. La planification et les essais de la redondance dans notre infrastructure de réseau et d'alimentation constituent une étape cruciale de la prévention des problèmes de fiabilité avant qu'ils ne surviennent, et nous permettent d'éviter les coûts éventuellement élevés de correction. D'autres mesures comprennent l'utilisation des plus récents outils, des systèmes d'alarme et des processus de surveillance d'incident. Nous avons l'assurance que nos équipes ont reçu la formation adéquate et ont fait les essais appropriés. Par ailleurs, nous produisons des rapports consécutifs à un incident afin de disposer de l'information nécessaire sur les investissements, la stratégie et les possibilités à venir pour accroître notre fiabilité. De plus, afin d'améliorer constamment la fiabilité et la sensibilisation à l'interne et avec les fournisseurs, nous avons :

- mis en œuvre des cartes de pointage et des critères pour le partage d'apprentissages relatifs aux examens à la suite d'incident avec les fournisseurs;
- mis en place des cours en ligne internes pour les meilleures pratiques en matière de gestion du changement à l'intention de tous les membres de l'équipe travaillant dans les processus de changement.

Surveillance proactive

Nous faisons tout ce que nous pouvons pour éviter les interruptions de service. Grâce à une surveillance proactive, nous trouvons, évaluons et résolvons les problèmes avant qu'ils surviennent au sein de notre réseau et que nos clients en soient conscients. Voici quelques-unes des étapes prises :

- Amélioration de la technologie des alarmes pour que nous puissions répondre de façon proactive aux questions des clients avant que ceux-ci soient conscients qu'un problème est survenu;
- Amélioration des outils de surveillance afin de nous permettre de cerner rapidement la cause première des problèmes de réseau et d'augmenter notre vitesse de réponse aux pannes de réseau ou dégradations, y compris les outils de surveillance du réseau de télévision qui nous informent de manière proactive lorsque les paramètres de dégradation des services de réseau risquent d'être dépassés;
- Avis proactifs aux dirigeants clés de creusage de fibre de transport pour permettre la prévention des coupures de câble;
- Formation continue et tests pour nos équipes sur ces outils et processus.

Gouvernance

Notre équipe responsable de la fiabilité, composée de hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de TELUS, a mis en place le programme Fiabilité pour les clients d'affaires, qui se concentre sur la façon dont TELUS peut investir ses ressources le plus efficacement possible pour améliorer l'expérience client et qui harmonise nos processus dans le but de créer une cohérence dans l'ensemble de l'entreprise. Grâce à la collaboration entre TELUS et ses fournisseurs, ce programme mise sur les réussites et les possibilités de normaliser les processus de gestion du changement et les définitions du risque. De plus, ces équipes harmonisent les processus de production de rapports consécutifs à un incident et de réduction des risques à l'échelle de l'entreprise et partagent les apprentissages afin d'appliquer les frais de scolarité dans l'ensemble de l'entreprise.

Réponse

Notre principal objectif est de réduire la fréquence, la durée et la gravité de l'ensemble des interruptions de réseau et de système. Pour ce faire, la restauration du service aux clients est notre priorité immédiate en cas d'incident. La compréhension des répercussions sur les clients est au cœur du travail de nos dirigeants, qui possèdent de solides capacités de triage faisant l'objet d'essais réguliers et étant soutenus par des outils de corrélation de données, des dossiers précis et une conception, une documentation et une technologie de conception de systèmes de bout en bout.

Responsabilité

À TELUS, lorsque des incidents relatifs à la fiabilité surviennent, nous agissons rapidement et efficacement pour rectifier les choses et nous prenons nos responsabilités. Nous communiquons d'abord nos mauvaises nouvelles et nous nous excusons rapidement auprès de nos clients. Nous tirons toujours des leçons de nos échecs et informons nos clients de la façon dont nous nous prémunissons contre la répétition d'un incident. Notre résilience, notre flexibilité et nos valeurs constituent la base à partir de laquelle nous sommes redevables à nos clients.



6.2 Sécurité et confidentialité des données

TELUS travaille d'arrache-pied pour fournir des mesures numériques robustes qui protègent ses clients d'un nombre croissant de menaces importantes à la cybersécurité. En 2014, nous avons continué d'investir dans le niveau de protection le plus élevé en ce qui concerne nos réseaux et notre infrastructure à large bande dans le but de protéger nos périmètres web contre de nouvelles menaces importantes à la sécurité qui compromettent la confidentialité et la sécurité des renseignements des clients. Nous avons mis en place un ambitieux programme de recherche et de développement pour créer et améliorer un système de cybersécurité de pointe, conçu pour détecter automatiquement et intelligemment les menaces et réduire considérablement le temps de réponse. Grâce à notre travail proactif et novateur dans ce domaine, nous sommes en mesure de repérer les anomalies de trafic réseau, comme le moment où des utilisateurs accèdent à notre réseau à l'extérieur du Canada au moyen d'appareils interdits ou d'identités utilisées à mauvais escient.

Le Bureau principal de la sûreté de TELUS dispose de procédures, de lignes directrices et de contrôles pour gérer la confidentialité et la sécurité des données, notamment :

- Politiques régissant nos technologies de l'information : Ces politiques régissent la gestion des ressources et des biens associés aux technologies de l'information, des réseaux d'entreprise, des réseaux de télécommunication et d'autres biens physiques déployés afin d'offrir des produits et des services sécuritaires à nos clients.
- Méthodes de développement de la sécurité et contrôles en matière de gouvernance : La sécurité est au cœur des processus de gouvernance associés aux projets de conception de produits et de services.
- Programme de gestion de la vulnérabilité : Ce programme comprend à la fois une évaluation quotidienne des vulnérabilités et une évaluation des menaces émergentes à la sécurité.
- Systèmes de prévention des intrusions : Ces systèmes surveillent le réseau de TELUS à la recherche de trafic malveillant et diminuent le trafic en appliquant certaines règles.
- Chiffrement numérique : TELUS protège les données stockées dans les ordinateurs portables afin d'atténuer les risques de fuite de données lors de la perte ou du vol d'appareils portables.

En 2014, TELUS a respecté toutes les normes de sécurité des données du [secteur des cartes de paiement](#) afin de protéger les données des cartes de crédit de ses clients. Elle a l'intention de faire la même chose encore cette année.



6.3 Les clients d'abord

Aperçu

L'initiative Les clients d'abord est une priorité pour TELUS depuis 2010. Elle est au cœur de tout ce que nous faisons. Jour après jour, nous fournissons une expérience client exceptionnelle et gagnons le cœur des Canadiens dans le cadre de notre démarche visant à devenir un chef de file mondial en matière de probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe.

Faits saillants de 2014 :

- Nos résultats en matière de probabilité qu'on nous recommande ont augmenté dans l'ensemble des équipes Solutions aux PME de TELUS, Grandes entreprises, TELUS Québec et TELUS Santé, tandis qu'ils ont diminué légèrement au sein de Solutions d'affaires et du secteur consommateur.
- Nous avons enregistré une diminution de 26 pour cent du nombre de plaintes de clients selon le rapport 2013-2014 du Commissaire aux plaintes des clients relatives aux services de télécommunications (CPRST), et ce, même si nous avons accueilli un nombre important de nouveaux clients, tant pour nos services mobiles que pour nos services filaires. Pour la troisième année consécutive, nous avons eu le plus faible pourcentage de plaintes, soit 5,8 pour cent du total de tous les fournisseurs nationaux. De plus, notre taux de désabonnement mensuel moyen pour les services mobiles postpayés est demeuré inférieur à 1 pour cent au cours de 2014.
- Les Canadiens ont placé Koodo au premier rang des fournisseurs offrant uniquement des services de téléphonie mobile et TELUS au premier rang des fournisseurs de services complets nationaux pour la troisième année consécutive, selon l'étude annuelle sur l'expérience globale d'acquisition des services mobiles canadiens menée par J.D. Power and Associates.
- Nous demeurons vigilants quant au respect de la vie privée de nos clients. En ce sens, nous avons produit, en 2014, notre premier rapport annuel sur la transparence, qui vise à informer les clients et le public du nombre (et du type) de demandes de renseignements qu'a reçues TELUS en 2013. Le rapport a également comme objectif de renseigner les gens sur les pratiques internes et sur l'approche globale que déploie l'entreprise pour répondre à ces demandes ou pour les contester, lorsqu'elles proviennent d'organismes chargés de l'application de la loi et d'autres organismes.
- Nous avons participé à la série de consultations Parlons télé du CRTC, portant sur le système de réglementation de la télévision au Canada, en exprimant notre appui axé sur le client en vue d'un environnement réglementaire qui favorise le choix du consommateur dans la sélection des services de programmation et qui assure la concurrence et l'innovation dans le marché. Nous avons également incité l'organisme de réglementation à élaborer un cadre qui permettrait de réduire les comportements anticoncurrentiels.
- Nous avons élargi notre clientèle en ce qui touche les solutions de suivi des patients à distance, les dossiers médicaux électroniques (DME) et les Solutions en pharmacie de TELUS. TELUS Santé s'est associée à [Médecins du Monde](#) afin de doter la toute première clinique mobile en Amérique du Nord de la technologie de DME.
- Nous avons lancé de nouvelles fonctionnalités et applications novatrices pour le service Télé OPTIK, offrant aux clients un contrôle et une flexibilité accrus.
- Nous avons lancé les forfaits À la carte afin de donner aux clients davantage de choix et de flexibilité en ce qui a trait aux options de services vocaux et à l'utilisation de données.
- Nous avons lancé plusieurs programmes et initiatives axés sur les consommateurs visant à promouvoir l'utilisation sécuritaire et responsable des téléphones mobiles, notamment notre partenariat avec [Jeunes conducteurs](#) et

notre campagne Cellulaire au volant, gardez-vous une #PetiteGêne, qui a entraîné une discussion dans les médias sociaux sur les dangers de la distraction au volant.

- Nous avons restructuré nos activités liées à l'infonuagique et les services de TI gérés et nous y avons fait d'importants investissements, en regroupant les équipes de vente, de marketing et de livraison en une seule équipe qui vise la croissance, l'efficacité et l'amélioration de l'expérience client.

Les notes obtenues en ce qui a trait à la probabilité qu'on nous recommande dans différents segments de clientèle varient entre 69 et 83 pour cent. Combinés, ces résultats ont atteint la cible établie dans les objectifs individuels de performance des hauts dirigeants. Pour 2015, nous comptons améliorer ces résultats et maintenir ces indicateurs dans les objectifs individuels de performance des hauts dirigeants.



6.4 Accessibilité

Aperçu

TELUS souhaite faciliter l'accès à ses produits et services, ainsi que leur utilisation, à tous les clients, en particulier ceux qui ont un handicap ou qui vivent dans des collectivités éloignées.

En 2014, le CRTC a rendu une décision exigeant la mise en place d'un **service de relais vidéo (SRV)** au Canada. Le SRV est un service de télécommunication qui permet aux personnes ayant un handicap auditif ou un trouble de la parole et qui communiquent au moyen de la langue des signes de communiquer avec les utilisateurs de téléphones vocaux. Le service fonctionne grâce à des téléphonistes qui relaient une conversation en langue des signes à une communication verbale, et vice-versa, au moyen d'un service de vidéoconférence sur Internet. TELUS souhaite depuis longtemps la création d'un SRV au Canada, et elle contribuera au financement de ce programme national.

En 2014, TELUS a présenté une demande au CRTC afin d'obtenir l'approbation d'investissements de plus de 700 000 \$ dans des projets pour accroître l'accessibilité à ses services de télécommunication. Cette demande a été déposée dans le cadre de l'engagement continu de TELUS à verser une partie des fonds de son compte de report afin d'accroître l'accessibilité des services de télécommunication au Canada. TELUS a consulté des groupes de défense représentant les personnes handicapées avant de déposer sa demande. Elle a proposé des initiatives qui entraîneraient l'amélioration des sites web de TELUS et de Koodo pour qu'ils soient entièrement accessibles à partir de tous les appareils mobiles, tablettes et ordinateurs. L'entreprise a également proposé de consacrer des fonds à l'amélioration de l'accessibilité du portail CourrielWeb TELUS, et d'effectuer une vérification de plusieurs téléphones mobiles afin d'évaluer leur accessibilité.

TELUS a aussi collaboré avec le comité sur l'accessibilité de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) en 2014. Des réunions en personne ont eu lieu entre les membres de l'ACTS et des groupes de défense représentant les personnes handicapées. Ces discussions ont permis de guider les efforts constants déployés par TELUS afin de mieux servir les personnes handicapées.

Croissance de notre réseau à large bande

Dans le cadre de son initiative reliant le réseau à large bande et le compte de report, approuvée par le CRTC en 2010, TELUS étend le service à large bande à 159 collectivités rurales et éloignées en Colombie-Britannique (98), en Alberta (50) et au Québec (11). À la fin de l'année 2014, le service à large bande était offert dans 146 collectivités (ou 92 pour cent d'entre elles), et les autres devraient y avoir accès d'ici la fin de 2015. TELUS est fière d'offrir un service à large bande aux collectivités qui seraient autrement mal desservies.



6.5 Sécurité en ligne

Aperçu

Nous croyons que nous avons un rôle important à jouer pour aider les Canadiens à se protéger contre les activités criminelles en ligne, comme la fraude financière et la cyberintimidation. **TELUS AVERTI** est un programme éducatif unique axé sur la sécurité dans l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents. Ce programme démontre notre engagement envers nos collectivités en offrant de la formation de pointe et des conseils aux parents, aux éducateurs et aux enfants sur l'utilisation sécuritaire et responsable d'Internet.

TELUS AVERTI a conclu de nombreux partenariats afin d'offrir cet important programme. Voici quelques-uns de nos partenaires :

- le Amanda Todd Legacy;
- Bullying.org;
- l'Association canadienne des chefs de police (ACCP);
- le Centre canadien de protection de l'enfance;
- le Family Online Safety Institute (FOSI);
- Hockey Canada;
- le Bureau d'assurance du Canada;
- HabiloMédias;
- PREVNet;
- la campagne Laisse faire le cellulaire / Division jeunesse de la GRC.

Nous offrons ce programme gratuitement à tous les Canadiens et en faisons la promotion auprès des groupes les plus à risque (adultes, parents, enfants, enseignants, services policiers, groupes communautaires, groupes sportifs).

Faits saillants du programme :

- Plus de 500 000 Canadiens ont participé au programme.
- Plus de 350 Centres de formation TELUS offrent le programme TELUS AVERTI dans le cadre de formations individuelles demandées par les clients.
- Les employés de TELUS et des détaillants sont plus de 130 à avoir reçu la formation d'ambassadeurs TELUS AVERTI et à donner de leur temps pour offrir ce programme aux Canadiens.
- Nos employés ont investi plus de 5 000 heures dans cette cause en 2014.
- Le programme TELUS AVERTI a été officiellement approuvé par **l'ACCP**.
- TELUS a versé plus de 1,5 million de dollars dans la création, la mise en œuvre et l'amélioration du programme TELUS AVERTI depuis 2012.
- En 2014, TELUS était le seul membre canadien du FOSI (Family Online Safety Institute).

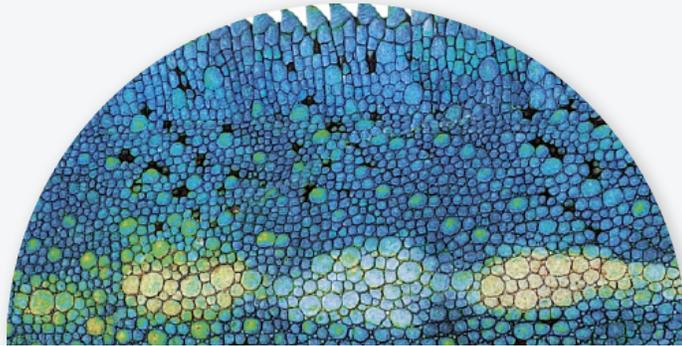
Pour en apprendre davantage sur l'ensemble des ressources du programme TELUS AVERTI à l'intention des Canadiens (comme des bandes dessinées et des vidéos, des fiches-conseils, un guide sur la distraction au volant et sur les questions de vie privée), consultez le [site](#).

En 2015, notre plan comprend les objectifs suivants :

- devenir un chef de file dans le domaine de la protection des familles canadiennes contre les dangers d'Internet;
- sensibiliser 1,5 million de Canadiens dans le cadre du programme TELUS AVERTI (et 5 millions d'ici la fin de 2018).

Recyclage et innovation des produits

Jour après jour, nous proposons des produits durables et novateurs.



Aperçu

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques qui complètent notre engagement de fournir des solutions novatrices de prochaine génération uniques à nos clients. Aussi, nous exploitons la puissance d'Internet afin d'offrir les meilleures solutions aux entreprises canadiennes, de fournir les appareils les plus éconergétiques et de nous assurer que nos produits sont utilisés durant leur cycle de vie complet. Nous nous assurons également de mettre des processus en place pour la remise à neuf et le recyclage des appareils.



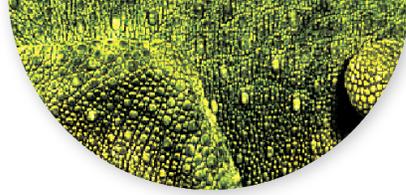
7.1 Chaîne d'approvisionnement durable

Aperçu

Lorsqu'il est question des collectivités où nous vivons et travaillons, notre engagement s'étend au-delà des services et de la technologie que nous fournissons. Nous nous engageons à protéger l'environnement des collectivités. Pour ce faire, l'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement de TELUS s'assure que ses fournisseurs accordent la même importance qu'elle à la durabilité.

Faits saillants de 2014 :

- TELUS a offert une riche expérience client et une incidence positive de la marque.
- Elle a soutenu les stratégies propres à chaque catégorie pour produire la valeur totale de la propriété et financer la croissance future.
- Elle a géré le premier programme de mentorat des fournisseurs axé sur la diversité de TELUS, qui devrait revenir en 2015.
- Elle a organisé de nombreux ateliers et séances de partage des meilleures pratiques pour mobiliser et responsabiliser divers fournisseurs dans le cadre de son engagement envers l'innovation, la collaboration et l'intégrité.



7.1.1 Normes environnementales et sociales

TELUS respecte des normes environnementales et sociales strictes et reconnues mondialement, et elle attend de ses fournisseurs qu'ils fassent la même chose. TELUS détermine et réduit les risques environnementaux et sociaux dans sa chaîne d'approvisionnement de deux façons.

- Sondage d'évaluation des risques des fournisseurs : nous utilisons ce sondage afin d'amener nos fournisseurs à déterminer les répercussions environnementales et sociales de leurs processus et de leurs activités. En 2014, nous avons mis à jour le sondage et avons fait appel à un tiers dans le but de tirer parti de son expertise dans ce domaine, d'accroître l'efficacité du déploiement et d'améliorer le taux de participation. Nous avons présenté ce sondage révisé à nos principaux fournisseurs plus tard que prévu dans l'année. Le taux de participation a été de 48 pour cent, soit en deçà de notre objectif de 65 pour cent. Les questions sont objectives, et quelques-unes d'entre elles signalent un risque. Nous effectuons un suivi auprès des fournisseurs afin de réduire les risques soulevés dans les 30 à 90 jours, selon leur gravité. En 2014, aucun des répondants n'était considéré comme présentant un risque élevé.
- Code de conduite à l'intention des fournisseurs : Tous nos fournisseurs ont l'obligation contractuelle de respecter le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** de TELUS. Nous attendons également de nos fournisseurs qu'ils se conforment à toutes les lois sur l'environnement, la main-d'œuvre et les droits de la personne en vigueur et nous les encourageons à mettre en œuvre une stratégie, y compris des politiques et des programmes, pour gérer et surveiller la conformité avec ces lois et ces normes internationales. Par exemple, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils gèrent, surveillent et réduisent les répercussions environnementales associées à ce qui suit :
 - la consommation des ressources (carburant, électricité, eau, papier, etc.);
 - l'utilisation, le traitement et l'élimination des déchets, dangereux ou non;
 - le rejet de contaminants dans l'air (émissions de gaz à effet de serre, substances appauvrissant la couche d'ozone, composés organiques volatils et autres);
 - le rejet de contaminants dans l'eau et le sol;
 - le cycle de vie du produit, dont font partie son contenu de même que la récupération et l'élimination correctes des matériaux.

La **politique environnementale de TELUS** et son système de gestion environnementale sont conformes à la norme ISO 14001:2004.

Engagement avec les fournisseurs pour mettre en place une chaîne d'approvisionnement durable

TELUS joue un rôle actif dans la gestion de sa chaîne d'approvisionnement dans tout le processus d'approvisionnement, jusqu'au paiement. Ce faisant, elle cherche des relations avantageuses pour toutes les parties, y compris des incitatifs à l'intention des fournisseurs. En voici quelques exemples précis :

- Lorsque l'occasion se présente, TELUS propose des ententes contractuelles à long terme, qui permettent aux fournisseurs de prévoir et de gérer efficacement leur processus de production et d'approvisionnement.
- TELUS met fortement l'accent sur la coordination des prévisions avec les principaux fournisseurs, afin de veiller à ce que les deux parties puissent maximiser leurs investissements dans la chaîne d'approvisionnement, en plus d'offrir une valeur ajoutée aux actionnaires et aux clients. Par exemple, TELUS tient des réunions hebdomadaires portant sur les prévisions avec les fournisseurs d'appareils ainsi que des discussions mensuelles avec les fournisseurs d'équipement destiné à ses infrastructures ou à ses clients d'affaires.
- TELUS utilise des modèles de partenariat proactif pour évaluer et optimiser ses actifs de réseau perdus, qui sont axés sur le partage des profits et la durabilité environnementale.



7.1.2 Initiatives relatives à la chaîne d'approvisionnement

L'équipe Gestion de la chaîne d'approvisionnement de TELUS fait appel à ses partenaires internes et externes pour ancrer plus solidement la durabilité dans notre culture. Elle y parvient en mettant au point des plans d'action dont les incidences économiques, environnementales et sociales sont positives. Début 2015, un comité directeur sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement a été mis sur pied. Son objectif consiste à élaborer des objectifs, des plans d'action et des mesures d'évaluation du succès. Plusieurs initiatives ont été améliorées en 2014 :

- Programme de pièces de rechange de réseau de TELUS : Centralisation des pièces de rechange pour les réseaux mobiles, les réseaux filaires et les installations des clients d'affaires. Cette mesure permet une plus grande disponibilité, une réduction des délais d'indisponibilité du système, l'amélioration de la gestion des pièces de rechange sur le terrain et une hausse des revenus provenant de la revente des pièces inutiles (plutôt que de les mettre en dormance ou de les recycler).
- Amélioration du processus de réparation des appareils mobiles : Augmentation de la facilité de réparation et réduction des délais de réparation pour les clients consommateurs et d'affaires s'ils éprouvent un problème réel ou perçu relatif au fonctionnement de leur téléphone intelligent ou de leur appareil mobile standard. Ces améliorations s'appuient sur la baisse de la nécessité de réparer les appareils ainsi que sur le volume des réparations, donnant lieu à une expérience client améliorée et à une réduction des ressources.
- Programme sur les appareils remis en marché certifiés : Récupération d'appareils mobiles provenant de retours de clients et de stocks excédentaires, ainsi que les essais, la remise à neuf et la certification d'appareils ayant déjà appartenu à des clients de TELUS, donnant lieu à une hausse de la satisfaction de la clientèle, à la gestion des actifs et à une réduction du recyclage, du retrait des actifs et des déchets.



7.1.3 Chaîne d'approvisionnement écologique

À TELUS, la gestion d'une chaîne d'approvisionnement écologique intègre la pensée écologique dans tous les aspects de notre gestion de la chaîne d'approvisionnement, que ce soit la conception du produit, le choix et l'approvisionnement des matériaux, le processus de fabrication, la livraison du produit fini ou encore la gestion du produit à la fin de sa vie utile.

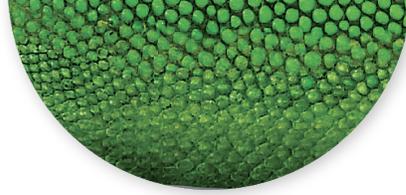
- Équipement de télévision : En mettant en œuvre un système permettant aux clients qui annulent leur abonnement à TELUS de retourner de l'équipement de télévision facilement, nous avons augmenté le taux de retour de l'équipement ainsi que le nombre d'appareils remis à neuf que nous pouvons réutiliser, les détournant ainsi des sites d'enfouissement. Voici quelques exemples.
- Récupération des appareils et accessoires filaires : Nous récupérons la carte à puce des décodeurs et les télécommandes provenant de retours de produits, nous remettons à neuf et réutilisons les appareils et les pièces, ce qui améliore la gestion des actifs et accroît la durée de vie des produits, en plus de réduire la quantité de déchets.
- Projet Boomerang : Il s'agit d'une initiative de bout en bout qui vise à améliorer notre façon de gérer l'équipement résidentiel loué par les clients, de son origine dans l'entrepôt jusqu'à son retour à TELUS. Jusqu'à maintenant, le projet a permis à TELUS de faire passer le taux de récupération de l'équipement résidentiel de 60 à 94 pour cent. En outre, cette initiative permettra à TELUS de réaliser des économies annuelles estimées à 15 millions de dollars sur le coût d'achat d'équipement.
- Initiative d'emballages multiples : Cette initiative vise la réduction de l'utilisation des matériaux d'emballage (carton et polystyrène) durant le processus de remise à neuf. En 2014, elle nous a permis d'économiser plus de 400 000 \$ et de réduire de 220 000 le nombre de boîtes de carton.
- Remorque à deux niveaux d'empilage : Nous emballons maintenant les appareils remis à neuf verticalement sur les palettes des remorques afin d'accroître l'efficacité de l'expédition sur longue distance et de réduire les émissions de CO2 en diminuant le nombre d'expéditions et de remorques. En 2014, nous avons économisé 80 000 \$ en frais de transport directs grâce à la réduction du nombre d'envois par camion.
- Retrait de l'équipement de réseau et récupération des actifs : À mesure que TELUS rajeunit son réseau, elle retire de l'ancien équipement et récupère ces actifs dans le cadre d'un processus centralisé. L'équipement est évalué en vue d'être réutilisé au sein de TELUS, commercialisé et vendu afin d'être réutilisé ou encore recyclé.
- Réacheminement hors des sites d'enfouissement : Nous gérons activement la remise à neuf et le recyclage des produits et des matériaux qui ne peuvent pas être réutilisés ni revendus afin d'augmenter au maximum la quantité de matériaux réacheminée hors des sites d'enfouissement et recyclée comme matière première. Au fur et à mesure que les technologies de recyclage s'amélioreront, nous élargirons la gamme de matériaux recyclés.



7.1.4 Gestion des fournisseurs

Outre la mise en œuvre d'initiatives environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise dans notre propre chaîne d'approvisionnement, nous faisons de notre mieux pour aider nos fournisseurs à respecter des normes semblables. Pour y arriver, nous avons rédigé le **Code de conduite à l'intention des fournisseurs**, qui est intégré à tous les contrats conclus avec nos principaux fournisseurs, en plus d'autres méthodes de suivi et d'atténuation des risques, comme l'évaluation des risques liés aux fournisseurs de TELUS et l'outil ComplyWorks.

Afin de devenir les meilleurs de notre catégorie, nous créons des relations avec des fournisseurs qui intègrent des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise dans leurs stratégies. Nous nous assurons ainsi que notre base d'approvisionnement est non seulement efficace, mais également robuste et capable de répondre aux exigences des clients lors de situations de crise.



7.1.5 Programme de diversité des fournisseurs

Notre programme de diversité des fournisseurs soutient le développement économique et offre de belles occasions aux minorités ethniques, aux Autochtones et aux femmes. En effet, nous offrons plus d'occasions aux entreprises dirigées par ces personnes de répondre à nos appels d'offres dans le cadre de processus concurrentiels. Nous souhaitons que nos fournisseurs reflètent la diversité de notre clientèle et apportent de nouvelles idées et une grande créativité.

La portée de notre programme comprend les entreprises canadiennes détenant une certification du **Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles** (CAMSC), de **WBE Canada** ou de la **Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada** (CGLCC). Nous continuons de renforcer notre capacité dans le secteur des entreprises canadiennes en offrant une direction éclairée quant au développement de politiques et à la croissance de la diversité des fournisseurs au Canada. Pour ce faire, nous devenons membres de conseils d'administration, nous créons des partenariats et nous participons à des programmes de perfectionnement. Plus particulièrement :

- TELUS est une entreprise partenaire de ces trois organismes travaillant à l'intégration de fournisseurs certifiés dans la chaîne d'approvisionnement.
- Le vice-président, Approvisionnement de TELUS siège au conseil d'administration du CAMSC, et le directeur général, Mise en œuvre des activités de TELUS siège au conseil d'administration de WBE Canada.
- Reconnaissance de l'industrie et initiatives de sensibilisation externes :
- Le CAMSC a remis à TELUS le prix Entreprise de l'année 2013. Ce prix est décerné aux entreprises qui intègrent activement dans leurs occasions d'approvisionnement des fournisseurs autochtones et membres de minorités visibles détenant une certification, qui participent au perfectionnement professionnel de ces fournisseurs et qui favorisent la diversité et le développement économique des fournisseurs au sein de leur organisation. Le prix est également remis à leurs fournisseurs et autres entités commerciales.
- TELUS est apparue dans un certain nombre de publications orientées sur la diversité et d'autres manifestations professionnelles soulignant l'incidence positive de la diversité des fournisseurs.
- Nous avons fait la promotion auprès d'entreprises partenaires de la valeur de la diversité des fournisseurs et les avons encouragées à s'associer à des organismes comme CAMSC et WBE Canada.
- TELUS a fait équipe avec deux entreprises pour l'organisation d'un atelier de perfectionnement sur la diversité des fournisseurs, une première au Canada. Le but était d'exposer les points de vue de l'entreprise et du fournisseur détenant une certification et de fournir aux participants une occasion de réseautage. Une centaine d'entreprises ont participé à l'atelier : 55 fournisseurs provenant de divers groupes, 30 fournisseurs d'entreprise et 15 organismes voués à la diversité des fournisseurs.
- TELUS est devenue une entreprise partenaire fondatrice de la CGLCC.

Programme de mentorat des fournisseurs axé sur la diversité

Dans le cadre de son engagement envers la diversité des fournisseurs et le développement de partenariats à long terme avec des fournisseurs qui incarnent ses principales valeurs, TELUS a lancé l'an dernier son programme de mentorat des fournisseurs orienté sur la diversité. En 2014, TELUS a invité tous les fournisseurs certifiés de WBE Canada à participer à ce programme de 12 mois.

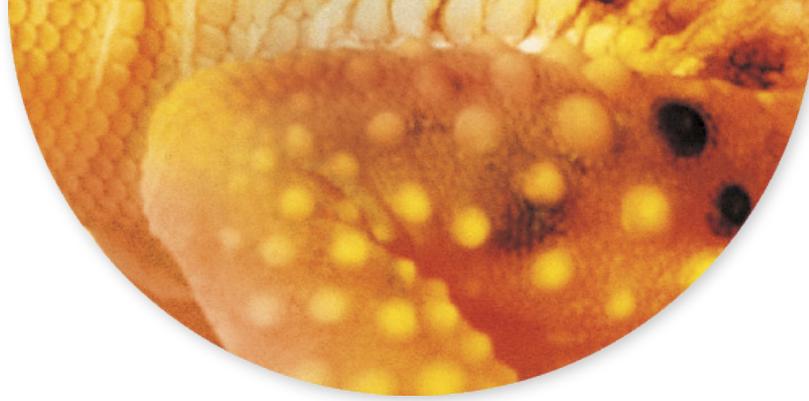
Six entreprises certifiées dirigées par des membres de groupes diversifiés ont élaboré avec des cadres supérieurs de

TELUS des stratégies visant à renforcer et à augmenter leurs activités commerciales. Ensemble, ils ont fixé des objectifs personnalisés pour chacun des mentorés. Ils ont également tiré profit de l'expertise de TELUS pour offrir du perfectionnement à ces mentorés en tant que personnes et entreprises.

La deuxième cohorte de ce programme devrait commencer en 2015. Les nouveautés du programme comprendront un plus grand nombre de participants, que ce soit des mentorés ou des mentors. De plus, TELUS compte étendre le programme au-delà du secteur de l'approvisionnement et proposer des mentors provenant d'autres services, notamment les ventes, le marketing et les ressources humaines.

Initiatives au sein de TELUS :

- intégration des principaux indicateurs de diversité des fournisseurs aux cartes de pointage des hauts dirigeants, ce qui a accru la rémunération variable et a eu une incidence directe sur leur rémunération;
- mise en œuvre de campagnes de sensibilisation et de messages ciblés dans divers points de vente, y compris :
- des évaluations stratégiques semestrielles avec le président et chef de la direction;
- des réunions mensuelles avec l'équipe chargée de l'approvisionnement et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement;
- de la formation et des ateliers de sensibilisation;
- la réussite du programme et des mises à jour au moyen des plateformes internes de médias sociaux.



7.2 Recyclage des produits

Aperçu

À TELUS, nous nous concentrons sur la gestion des répercussions et des risques environnementaux et sociaux au sein de notre chaîne de valeur, de la conception du produit jusqu'à son utilisation par nos clients. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils appuient activement des causes liées aux préoccupations sociales et environnementales universelles et, en retour, nous appuyons activement nos clients lorsqu'il s'agit du recyclage et de l'élimination de leurs produits. Nos produits et services sont approuvés par tous les organismes légaux et de gouvernance se rapportant au produit et au service que nous fournissons.

Équipement de télévision éconergétique

TELUS s'efforce d'offrir à ses clients les appareils les plus éconergétiques qui soient. Tous les décodeurs du service TELUS TV que nous expédions actuellement à nos clients sont conformes à la norme Energy Star V3.0. Nous travaillons à l'élaboration de la prochaine génération de décodeurs, et nous collaborons de près avec le fabricant d'équipement d'origine afin que tout l'équipement soit conforme à la toute dernière norme Energy Star. De plus, nous avons mis en place une fonction automatique de mise hors tension qui réduit de 9 pour cent la consommation totale d'énergie provenant du réseau.

Gestion du cycle de vie de l'équipement de télévision

TELUS a une politique de gestion durable du cycle de vie pour l'ensemble de l'équipement de télévision, qui permet une durée de vie maximale et une incidence globale positive sur l'environnement. Grâce au processus de récupération et de remise à neuf de l'équipement, TELUS a pu réutiliser plus de 500 000 pièces d'équipement de télévision, réduisant ainsi la nécessité d'acheter du nouvel équipement.



7.3 Des produits et des services novateurs

Aperçu

À TELUS, nous offrons des produits et des services qui permettent à nos clients, aux collectivités et à la société d'atteindre leurs objectifs sociaux, économiques et environnementaux.

Internet des objets

Nous exploitons la puissance d'Internet afin d'offrir les meilleures solutions aux Canadiens. En 2014, nous avons aidé des entreprises à tirer profit de la technologie d'Internet des objets (IdO) grâce à nos solutions de pointe et aux lancements suivants :

- le Marché IdO, un portrait convivial de toutes nos solutions IdO, du suivi de parcs automobiles à l'affichage numérique, en passant par la surveillance complète d'immeubles;
- le Centre de contrôle TELUS, une plateforme infonuagique qui simplifie la mise en place et la gestion des services IdO grâce à ses fonctions de configuration automatisée d'appareils, de diagnostic en temps réel et plus encore.

Grâce à nos solutions IdO, nous aidons les entreprises à trouver la technologie qui répond le mieux à leurs besoins uniques. Ces solutions sont soutenues par notre réseau, soit le réseau 4G LTE le plus vaste et le plus sécurisé au Canada, par des outils de gestion des abonnés de pointe et des services d'hébergement au Canada.

Laboratoires de développement et centres d'innovation de TELUS

Le leadership et l'innovation de TELUS en matière de technologie sont possibles grâce à son réseau évolué de laboratoires de développement et de centres d'innovation nationaux.

Laboratoires de développement

Nous avons mis sur pied des laboratoires de développement dans le but de fournir aux ingénieurs, aux développeurs, aux techniciens et aux chefs de produits de TELUS un réseau national sécurisé et fiable pour faire avancer la technologie de façon intelligente et efficace dans un environnement dynamique et créatif. En créant une expérience du monde réel pour valider les technologies d'aujourd'hui et de demain, les laboratoires de TELUS fournissent un environnement cohérent aux intervenants afin qu'ils puissent élaborer et mettre à l'essai de nouveaux services à l'intention de nos clients.

Centres d'innovation

Les centres d'innovation de TELUS au Canada mettent en valeur ses réseaux et ses services actuels et à venir, et constituent une plaque tournante de l'innovation et de l'incubation pour l'entreprise. Les centres d'innovation offrent à nos employés, aux intervenants externes et aux partenaires la plateforme dont ils ont besoin pour découvrir, concevoir et promouvoir l'art du possible en matière d'innovation dans des domaines comme la biométrie, la technologie machine à machine pour la maison, la santé et d'autres marchés, ainsi que d'autres façons d'améliorer la vie des Canadiens. Nous avons construit des centres d'innovation à la fine pointe de la technologie à Vancouver, à Calgary, à Edmonton, à Toronto, à Ottawa et à Montréal, où TELUS peut faire preuve d'innovation grâce à de vraies solutions en action.

TELUS Santé

Aujourd'hui, les décideurs, les administrateurs et les professionnels de la santé s'emploient à définir les moyens d'établir une nouvelle norme de soins de santé dans un contexte de réduction des budgets et de vieillissement de la population. Devant cette difficulté, TELUS apporte ses solutions de couverture nationale de communication, son savoir-faire clinique et ses solutions informatiques en santé afin de permettre aux intervenants du secteur de tracer une nouvelle voie au profit de tous les Canadiens. TELUS Santé est un partenaire du système de santé canadien. En 2014, elle a livré des solutions informatiques spécialisées qui contribuent à changer le visage de la prestation des soins de santé et à améliorer les résultats pour les patients.

- TELUS a lancé sa première application de dossier médical électronique (DME) mobile, qui permet aux médecins d'accéder de manière sécurisée au dossier des patients et aux fonctionnalités essentielles du DME à partir d'un téléphone intelligent. La facilité d'utilisation et la commodité de l'application permettent aux médecins de passer plus de temps avec leurs patients durant les consultations et de s'acquitter de leurs tâches administratives en tout temps et en tout lieu.
- La promotion de la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé est essentielle à la prestation de soins efficaces et à l'amélioration de l'expérience des patients. TELUS a commencé à intégrer la vérification du prix des médicaments aux DME. Par conséquent, au moment de rédiger une ordonnance, le médecin peut vérifier si les médicaments qu'il prescrit sont les moins chers, s'ils sont couverts par le régime d'assurance du patient ou s'ils requièrent l'approbation de l'assureur.
- La possibilité pour les consommateurs et les patients d'utiliser le libre-service est un autre aspect important de la création d'un écosystème collaboratif de santé. Le portail Espace pharma TELUS aide les pharmaciens à communiquer avec les patients et leur offre la possibilité de renouveler leurs ordonnances en ligne.
- Les DME de TELUS Santé ont été utilisés en 2015 à la toute première clinique mobile de Médecins du Monde Canada, qui donne des soins aux personnes marginalisées dans plusieurs secteurs du centre-ville de Montréal. Les DME de TELUS permettent aux médecins et aux infirmières bénévoles de recueillir des renseignements sur l'état de santé et les résultats de tests de patients qui ne fréquentent généralement pas les cliniques. Ainsi, les patients démunis sont réintégrés dans le système de santé.

Les solutions de TELUS Solutions en santé touchent toutes les facettes du système de santé public et privé au Canada, des assureurs aux promoteurs de régimes d'assurance maladie, en passant par les médecins, les pharmaciens et les professionnels de la santé, ainsi que les patients et les consommateurs. Un écosystème de santé branché est synonyme de soins plus sécuritaires et plus efficaces, et de meilleurs résultats pour les patients.

8.0 Glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération de technologies mobiles, y compris HSPA+ et LTE, qui offrent une vitesse considérablement supérieure à la technologie HSPA.

ADSL2+ : Technologie IP permettant aux lignes téléphoniques en cuivre d'acheminer la voix, la vidéo et des données ainsi que de transmettre trois flux vidéo simultanés dans une maison.

Application : Programme ou application qui offrent des fonctionnalités pour les utilisateurs sur leur appareil mobile, téléviseur ou ordinateur afin de répondre à un besoin précis ou à un objectif.

Travailleur à domicile : Employé qui travaille à domicile selon un horaire établi au moins 90 pour cent de la semaine. L'employé se rend à un bureau de TELUS pour des formations, des réunions exceptionnelles, etc.

Meilleurs employeurs : Fait référence au pointage moyen relatif à la mobilisation dans les 50 meilleures entreprises figurant dans la base de données d'Aon Hewitt des 280 entreprises canadiennes ayant pris part au sondage annuel sur les meilleurs employeurs.

À large bande : Se dit des services de télécommunication qui permettent la transmission à haut débit de la voix, de la vidéo et des données 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 de faire des activités de promotion croisée qui génèrent des dons pour l'organisme sans but lucratif.

Plus près du client : Programme qui donne aux dirigeants l'occasion d'entendre nos employés en contact avec les clients et de tirer profit de leur expérience. En passant ainsi une journée aux côtés des employés en contact avec les clients, les dirigeants sont en mesure d'apporter des changements significatifs afin de mieux servir les clients et d'appuyer notre équipe.

Minerai de conflit : Minerai extrait de 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.

Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE) : Ce programme établit le profil de femmes exceptionnelles et souligne leur contribution considérable au sein de TELUS ou de leur collectivité, ainsi que de dirigeants, hommes ou femmes, qui ont contribué de façon notable à l'avancement de ces femmes au sein de TELUS.

Équivalent CO₂ : 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.

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 télécommunication au Canada.

Équipe de gestion de crise : Une équipe composée de dirigeants clés (p. ex., représentant auprès des médias, conseiller juridique, gestionnaire d'installation, coordonnateur de la continuité des affaires), et de responsables appropriés des fonctions critiques pour la reprise des activités en situation de crise.

Les clients d'abord : Priorité de l'entreprise axée sur la création de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par les commentaires des clients de TELUS.

Compte de report : Compte créé en 2002 par le CRTC pour obliger les fournisseurs de services de télécommunication à maintenir leurs tarifs aux niveaux de 2002 afin d'encourager d'autres entreprises à leur livrer concurrence dans le domaine des services téléphoniques filaires. Les entreprises ont dû verser des fonds dans des comptes de report, comme si elles avaient réduit les tarifs des services de téléphonie. Le CRTC consulte le public et l'industrie depuis plusieurs années afin de déterminer ce qu'il faut faire avec les fonds versés dans ce compte. Le CRTC a accepté la proposition de TELUS d'utiliser la majorité des fonds pour offrir le service Internet à large bande dans les collectivités éloignées, et d'en utiliser 5 pour cent pour améliorer les services aux personnes vivant avec un handicap. Le CRTC a ordonné que le solde soit versé à la clientèle urbaine sous forme de remise en 2010.

Alerte d'urgence : Message envoyé par les autorités pour prévenir la population de menaces imminentes à la vie, qui peuvent inclure des avis relatifs à des dangers comme des intempéries, des inondations, des feux de forêt, des catastrophes industrielles et la contamination de l'eau.

Facteurs d'émissions : Valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant des émissions de gaz à effet de serre. Parmi les sources utilisées figure le **Rapport d'inventaire national du Canada**.

Mobilisation des employés : Mobilisation à TELUS qui consiste à renforcer l'esprit de corps des employés et à les sensibiliser à l'importance de contribuer au rendement global de l'entreprise. Les employés sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en leur entreprise, qu'ils en sont fiers et qu'ils voient un lien étroit entre leur travail quotidien et la réussite globale de l'entreprise.

Groupes de ressources à l'intention des employés : Groupes d'employés qui se rencontrent dans leur milieu de travail en fonction de caractéristiques, de croyances, de perspectives ou d'expériences de vie communes.

Déchets électroniques : Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent les appareils électriques ou électroniques jetés.

Formation formelle, informelle et sociale : Formelle: cours (en ligne ou en classe); conférences, forums et tournées, programmes d'accréditation et diplômes; Informelle : livres et bases de données de recherche en ligne, webinaires et webdiffusions; coaching et mentorat, sites web; Sociale : blogues et wikis, microblogues, réseaux sociaux et partage de vidéos.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets) : Technologie 4G qui offre des vitesses de téléchargement selon les indications du fabricant pouvant atteindre 21 Mbit/s (vitesses moyennes prévues de 4 à 6 Mbit/s).

Excavation par hydroaspiration : Utilisation d'une combinaison d'eau à haute pression et de pompage à vide pour excaver différents types de sols. Ce système monté sur camion est couramment utilisé pour localiser les infrastructures enfouies, décaper et creuser des trous pour poteaux et pieux.

IP (protocole Internet) : Protocole par paquets utilisé pour la transmission de données sur les réseaux.

ISO 14001:2004 : Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aident les entreprises à (a) minimiser la façon dont leurs activités (processus, etc.) ont une incidence négative sur l'environnement (c.-à-d. ont un effet nocif sur l'air, l'eau ou la terre); (b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

Technologie LTE (long-term evolution) : Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits rapides de transmission à large bande mobile et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

Accident avec perte de temps : Aux termes du Code canadien du travail, accident occasionnant une perte de temps, de quelque nature que ce soit.

Enjeux importants : Pour obtenir une définition de l'importance dans le contexte du cadre de production de rapports selon la GRI, veuillez consulter le site web de la GRI.

Mbit/s (méga-bit par seconde) : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunication ou sur un réseau : 1 Mbit/s correspond à un million de bits par seconde, et 1 Gbit/s (giga-bit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

Gestion du développement : Processus qui consiste à fixer des objectifs, des évaluations de rendement et des plans individuels de développement (y compris la formation formelle, 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 du sondage L'heure juste sur la mobilisation des membres de l'équipe.

Postpayé : Se dit d'un moyen de paiement traditionnel où les frais sont facturés à un abonné. Ce dernier paie une part importante des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir utilisé les services.

Efficacité de consommation énergétique : Ratio de l'énergie totale utilisée par les installations d'un centre de données informatiques pour l'énergie fournie à l'équipement informatique.

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

Restauration : Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

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.

Valeur partagée : Création de valeur économique d'une manière qui crée également de la valeur pour la société en s'attaquant à ses besoins et à ses difficultés. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en recréant le lien entre la réussite de l'entreprise et le progrès social. La valeur partagée ne fait pas partie de la responsabilité sociale, de la philanthropie ou même de la durabilité, mais plutôt d'une nouvelle façon d'atteindre le succès économique.

Substitution simultanée : Processus par lequel les signaux locaux de télévision canadiens sont substitués aux signaux de télévision américains et de stations canadiennes éloignées lorsque la programmation diffusée sur deux chaînes est la même. Ce processus assure la protection des droits de programmation achetés par les stations de télévision locales canadiennes, ce qui leur permet en outre d'investir dans les nouvelles locales et la programmation canadienne.

PME : Sigle désignant les petites et moyennes entreprises, un ancien segment de clientèle de TELUS.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques utilisées dans la transmission de de la voix, de la vidéo et des données. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication.

Coin de l'équipe : Plateforme infonuagique qui intègre les fonctions de gestion des talents de TELUS pour améliorer l'harmonisation de la définition des objectifs, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, la formation, la rémunération et la planification de la relève pour l'entreprise.

Ambassadeurs communautaires de TELUS : Groupe important d'employés anciens, actuels et retraités qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités qu'ils servent et où ils vivent et travaillent.

TELUS International : Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, à Sainte-Lucie, au Guatemala, au Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

Valeurs de leadership de TELUS : Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de sa marque, le futur est simple, et ces valeurs nous guident : nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré, nous avons le courage d'innover.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2):

Technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses moyennes de téléchargement de 5 à 25 Mbit/s, permettant la transmission de quatre flux vidéo simultanés dans une maison. Ce débit peut être augmenté par le regroupement de plusieurs lignes.

Intégration verticale : Propriété ou contrôle par une entité des services de programmation, comme les stations de télévision traditionnelles ou les services payants et spécialisés, ainsi que des services de distribution, tels que les réseaux de câblodistribution ou les services directs à domicile par satellite. L'intégration verticale comprend également la propriété ou le contrôle par une entité à la fois d'une entreprise de programmation et de production.

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 dans certains endroits publics très achalandés.