



misons sur notre
dynamisme

08
responsabilité sociale
de la société

Responsabilité Sociale de la Société 2008

misons sur notre dynamisme

À propos de ce rapport

L'information contenue dans le Rapport 2008 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2008, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités des services filaires et mobiles de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International lorsqu'il en est fait mention. Alors que l'empreinte de TELUS International s'élargit, nous comptons faire en sorte que cette expansion se reflète mieux dans les indicateurs clés du rendement. Actuellement, TELUS International est parfaitement représentée dans nos indicateurs économiques, dans les indices démographiques de nos lieux de travail, dans notre formation sur l'intégrité et dans notre rémunération et nos avantages sociaux. Le rapport 2007 sur la RSS a été déposé le 2 juin 2008.

Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2008 ainsi que les objectifs pour 2009 dans le cas des indicateurs clés du rendement dans les trois principales catégories ayant trait à la RSS : l'économie, la société et l'environnement.

Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre rapport et nous vous invitons à nous adresser vos commentaires et vos questions à l'adresse sustainability@telus.com.

Nos symboles

- vous trouverez de plus amples renseignements dans le rapport annuel 2008 de TELUS, à l'adresse telus.com/rapportannuel
- l'information a été vérifiée de façon indépendante par la firme PricewaterhouseCoopers LLP (PWC) en 2008

Priorités et résultats

1

Priorités en matière de RSS en 2008 et en 2009

En affaires, nous avons une approche en trois volets visant à établir un équilibre entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. La carte de pointage suivante donne un aperçu des faits saillants et des résultats de TELUS en matière de RSS en 2008, par rapport à nos priorités pour 2009.

Enjeu	RSS – Priorité 2008	Résultats de 2008	RSS – Priorité 2009
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2008 : produits d'exploitation, bénéfice d'exploitation, bénéfice par action (BPA) et dépenses en immobilisations.	TELUS a atteint deux de ses quatre objectifs consolidés. Alors que les objectifs en matière de revenus consolidés et de dépenses en immobilisations n'ont pas été atteints, les objectifs en matière de bénéfices ont été plombés par les coûts de démarrage des services en croissance.	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2009 : (produits d'exploitation, bénéfice d'exploitation, BPA et dépenses en immobilisations), tout en restant conforme aux objectifs en matière de politique financière.
Gouvernance, intégrité et transparence	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue et procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude.	Nous avons obtenu la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX et réalisé la troisième évaluation annuelle des risques de fraude.	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude et continuer de se préparer à la conversion aux Normes internationales d'information financière en matière de comptabilité. Intégrer harmonieusement les exigences de la RSS au processus annuel d'examen stratégique des principales unités d'affaires et confier au comité de vérification (chaque trimestre) et à l'équipe de la haute direction (chaque semestre) le soin d'examiner les progrès relevés dans la carte de pointage de la RSS.
Bien-être de la collectivité	Augmentation de 5 % de la totalité des dons et de la participation de l'équipe TELUS aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance. Élaborer et mettre en œuvre un outil de mesure de l'impact social et commercial de la stratégie d'investissement communautaire de TELUS.	Nous avons obtenu une hausse de 8,5 % de la totalité des dons et de 23 % de la participation des membres de l'équipe. Nous avons développé en 2008 une carte de pointage sur le RCI de l'investissement communautaire (réservé à l'usage interne de TELUS), en utilisant les indicateurs clés du rendement pour mesurer nos résultats en matière de dons, de présence, d'opinion et de valeur pour TELUS.	Faire évoluer la stratégie d'investissement communautaire de TELUS de façon à l'harmoniser plus étroitement à nos orientations stratégiques, à nos priorités en affaires et à notre rendement financier. Améliorer de 3 % les perceptions d'ensemble de la recherche d'Ipsos-Reid sur la « contribution à la collectivité » dans chaque ville où il existe un Comité d'investissement communautaire de TELUS.
Mieux-être en milieu de travail	Fixer de nouveaux objectifs pour l'équipe TELUS en matière de RSS. Trois paramètres relatifs aux membres de l'équipe seront pris en compte : taux de roulement, engagement et participation de l'équipe TELUS bienfaisance.	Nous avons fixé de nouveaux objectifs pour l'équipe TELUS, notamment en ce qui a trait au taux de roulement, à la mobilisation et à la participation de l'équipe TELUS bienfaisance et nous les avons atteints relativement à ces trois paramètres.	Compte tenu de l'importance accrue que nous accordons à l'efficacité opérationnelle et à la restructuration des effectifs, nous apporterons notre appui aux membres de notre équipe en leur offrant des programmes de mieux-être et d'engagement en milieu de travail et en servant les collectivités dans lesquelles nous vivons par l'intermédiaire de l'équipe TELUS bienfaisance ¹ .
Durabilité environnementale	Procéder à une évaluation complète de la consommation d'énergie par TELUS et définir des objectifs absolus de réduction des émissions directes et indirectes de dioxyde de carbone (CO ₂), en 2009 et au-delà. Les objectifs doivent être normalisés pour tenir compte des acquisitions et des dessaisissements.	Nous avons effectué l'évaluation de notre consommation d'énergie et d'émissions de CO ₂ . Nous sommes à déterminer notre objectif absolu de réduction des émissions de CO ₂ d'ici 2019.	Divulguer publiquement notre objectif absolu de réduction des émissions de CO ₂ . Réaliser une diminution de 2 % des émissions de CO ₂ d'année en année et la normalisation de la consommation d'énergie en regard du produit d'exploitation.

¹) Le taux de roulement des membres de l'équipe, un paramètre dont on a tenu compte en 2008, a été retiré du rapport sur la RSS et des tableaux de bord de l'entreprise, étant donné que le nombre de départs volontaires a beaucoup diminué à cause du repli de l'économie. Nous continuons de mesurer les données relatives à ce paramètre en 2009.

2

Résultats de 2008 et objectifs pour 2009 en bref

Voici un résumé des principaux résultats du rendement de TELUS sur les plans économique, social et environnemental en 2008 et de nos objectifs pour 2009. Dans le but de définir le contenu de chaque rapport, TELUS évalue la pertinence de certains aspects de ses activités dans le cadre de la RSS; en outre, lorsqu'il est question de communication de l'information, TELUS suit les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3). Ces lignes directrices servent de base de référence quant au type d'exposé et quant à la quantité et au type de paramètres qu'on trouve dans le rapport. L'an dernier, nous avons fait des rapports sur au moins 20 indicateurs nécessaires à une évaluation de niveau « B »; toutefois, nous n'avons pas fait sur l'approche en matière de gestion l'exposé qui nous aurait permis de faire une évaluation de ce niveau. Cette année, nous avons comblé l'écart et nous avons évalué à « B » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3).

- ✓✓ Objectif dépassé
- ✓ Objectif réalisé
- ✗ Objectif non réalisé

Domaine économique

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2008 ¹	Résultats de 2008		Objectif pour 2009 ²	GRI-G3
Consolidés					
Revenus	De 9,6 à 9,8 milliards \$	9,653 milliards \$	✓	De 10,025 à 10,275 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 3,8 à 3,95 milliards \$	3,779 milliards \$	✗	De 3,75 à 3,9 milliards \$	—
Bénéfice par action (BPA) – de base	De 3,50 \$ à 3,80 \$	3,52 \$	—	De 3,40 \$ à 3,70 \$	—
BPA – de base (excluant les rajustements liés aux impôts) ⁴	De 3,50 \$ à 3,80 \$	3,37 \$	✗	De 3,40 \$ à 3,70 \$	—
Dépenses en immobilisations (excluant les dépenses effectuées en 2008 pour les licences du spectre relatives aux services mobiles évolués) ⁵	Environ 1,9 milliard \$	1,859 milliard \$	✓	Environ 2,05 milliards \$	Base EC8
Services filaires					
Produits d'exploitation (externes)	De 4,975 à 5,075 milliards \$	5,021 milliards \$	✓	De 5,05 à 5,175 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 1,725 à 1,8 milliard \$	1,774 milliard \$	✓	De 1,65 à 1,725 milliard \$	—
Services mobiles					
Produits d'exploitation (externes)	De 4,625 à 4,725 milliards \$	4,632 milliards \$	✓	De 4,975 à 5,1 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 2,075 à 2,15 milliards \$	2,005 milliards \$	✗	De 2,1 à 2,175 milliards \$	—
Politiques et objectifs financiers à long terme					
Dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	1,5 à 2 fois	1,9 fois	✓	1,5 à 2 fois	—
Liquidités inutilisées	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	1,15 milliard \$	✓	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	—

1) Établi en décembre 2007.

2) Reportez-vous à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs. Les objectifs économiques ont été établis le 17 décembre 2008. [insert hyperlink]

3) Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) n'est pas un calcul fondé sur les principes comptables généralement reconnus au Canada ou aux États-Unis.

4) Un paramètre qui n'est pas défini dans les PCGR.

5) L'objectif quant aux dépenses en immobilisations pour 2008 a été déterminé en excluant les dépenses relatives à la vente aux enchères de fréquences pour les services mobiles évolués.

Domaine social

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2008	Résultats de 2008		Objectif pour 2009 ²	GRI-G3
Investissement communautaire	Élaborer et mettre en œuvre un outil de mesure de l'impact social et commercial de la stratégie d'investissement communautaire de TELUS.	Nous avons développé en 2008 une carte de pointage sur le RCI de l'investissement communautaire (réservé à l'usage interne de TELUS), en utilisant les indicateurs clés du rendement pour mesurer nos résultats en matière de dons, de présence, d'opinion et de valeur pour TELUS.	✓	Faire évoluer la stratégie d'investissement communautaire de TELUS de façon à l'harmoniser plus étroitement à nos orientations stratégiques, à nos priorités en affaires et à notre rendement financier. Améliorer de 3 % les perceptions d'ensemble de la recherche d'Ipsos-Reid sur la « contribution à la collectivité » dans chaque ville où il existe un Comité d'investissement communautaire de TELUS.	Base SO1
(Indice de participation)	58 %	58 %	✓	62 %	—
Participation au mieux-être	s.o.	s.o.	—	Développer un moyen d'évaluer notre gamme de programmes de mieux-être. Pour 2009, obtenir la participation de 20 % des effectifs au programme d'activité physique visant le mieux-être.	—
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance :	Augmenter de 5 % la quantité totale de dons et la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Nous avons obtenu une hausse de 8,5 % de la totalité des dons pour l'équipe TELUS bienfaisance et de 23 % de la participation des membres de l'équipe.	✓✓	Accroître la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance de façon à obtenir la participation de 40 % des effectifs.	—
Taux de roulement volontaire moyen	10,3 %	10,3 % ⁶	✓	8,1 % ⁷	Base LA2
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	Environ 7,2 millions \$ ⁸	8,8 millions \$	✓	8,2 millions \$	—
Investissement dans la formation	Environ 36 millions \$ ⁹	29,1 millions \$	✗	29,4 millions \$	Base LA10, LA11, LA12
Nombre total de jours perdus par membre de l'équipe à temps plein ou équivalent	Révision de notre façon de mesurer l'absentéisme et établissement d'objectifs pour l'avenir.	Revue reportée en 2009 8,7 jours par année ¹⁰	✗	Moins de 8,7 jours par année Revoir la façon de mesurer l'absentéisme et développer des objectifs audacieux pour l'avenir.	—

Domaine environnemental					
Mesure du rendement	Objectif initial pour 2008	Résultats de 2008		Objectif pour 2009 ²	GRI-G3
Système de gestion environnementale (SGE)	Réaliser 80 % des mises à niveau de notre système de gestion environnementale (SGE – ISO 14001-2004).	Nous avons réalisé 65 % du plan visant à combler l'écart.	✗	Développer et exécuter le plan visant à combler l'écart dans le SGE de l'unité d'affaires des RH.	Base EN26
Examen du SGE de TELUS International	Inclure TELUS International dans le plan pour combler l'écart dans le SGE, sous réserve des exigences commerciales.	Nous avons fait l'analyse partielle dans le cas de TELUS International.	✗	Mettre en place un groupe de travail qui fournira des rapports réguliers sur le rendement environnemental de TELUS International.	—
Écoefficacité	s.o.	Nous avons atteint 0,1 kWh par dollar de revenu, ce qui représente une amélioration de 7,7 % en efficacité comparativement à 2007.	—	Améliorer l'écoefficacité de 2 % d'une année à l'autre.	EN5
Efficacité relativement aux émissions de CO2	Établir de nouveaux objectifs absolus de réduction.	Nous avons élaboré de nouveaux objectifs absolus de réduction.	✗	Divulguer publiquement nos objectifs absolus de réduction à long terme.	Base EN16
		Nous avons atteint 0,032 kg par dollar de revenu, ce qui fait qu'il n'y a pas eu d'amélioration de l'écoefficacité relativement aux émissions de CO2 par rapport à l'an dernier.	—	Améliorer l'écoefficacité relativement aux émissions de CO2 de 2 % d'une année à l'autre.	
Recyclage des appareils mobiles	50 000 appareils mobiles	86 645 appareils mobiles	✓✓	90 000 appareils mobiles	Base EN26
Consommation de papier	Réduction de 10 %	Réduction de 21 %	✓✓	Réduction de 10 %	Base EN1, EN26
Consommation d'eau	Revoir le protocole de mesure et mesurer 90 % de l'eau utilisée.	Nous avons revu le protocole de mesure et mesuré 60 % de l'eau utilisée.	✗	Mettre à jour le protocole de mesure et mesurer 100 % de l'eau utilisée.	Base EN8
Évaluations environnementales de sites	600 évaluations.	572 évaluations.	✗	Réaliser 1 780 évaluations, dont 80 par les membres de l'équipe Environnement ¹¹ Développer une nouvelle méthodologie.	Base EN26
Évaluations de sites à haut risque	100 % des sites à haut risque	75 % des sites à haut risque	✗	75 % des sites à haut risque Développer une nouvelle méthodologie.	Base EN26
Déversements et rejets	Rapportés en totalité	Rapportés en totalité	✓	Rapportés en totalité	Base EN23
Amélioration des circuits de carburant	Améliorer 30 systèmes de carburant.	Améliorer 36 systèmes de carburant.	✓✓	Améliorer 18 systèmes de carburant.	Base EN26
Élimination du halon	Réduire la quantité de 20 % d'une année à l'autre.	Réduction de 14 %.	✗	Réduire la quantité de 15 % d'une année à l'autre.	Base EN26
Sites contaminés	Examiner 25 sites et remettre 10 sites en état.	Nous avons examiné 27 sites et remis 4 sites en état.	✓	Examiner 20 sites	Base EN14, EN2, EN6
			✗	et remettre en état 5 sites. Développer une nouvelle méthodologie.	

6) Basé sur la rotation des effectifs au Canada.

7) Objectif basé sur les résultats du Conference Board du Canada pour 2008 quant à la rotation moyenne des effectifs dans le secteur des communications et des télécommunications, moins 20 % pour tenir compte de la baisse du taux de roulement liée à la situation économique actuelle difficile.

8) Le calcul des dépenses du programme de reconnaissance de TELUS pour 2008 a été révisé comparativement à celui de 2007 afin de mieux refléter le coût réel du programme. L'objectif pour 2008 a été redéfini selon le nouveau calcul.

9) Rajusté par rapport au rapport 2007 en raison de corrections mineures à la méthodologie.

10) Notre analyse a été reportée jusqu'en 2009 et les résultats ont été compilés à l'aide de l'ancienne méthodologie.

11) L'objectif pour 2009 a été revu à la hausse afin de tenir compte du fait que le personnel sur le terrain utilise davantage un processus d'inspection de la santé et de la sécurité environnementales pour évaluer les sites.

Afin d'accroître la transparence et de mieux tenir compte des commentaires des intervenants, nous avons défini les enjeux et les possibilités qui pourraient bénéficier d'une attention particulière. Nous croyons que les défis que rencontre notre présent modèle d'affaires, s'ils sont relevés dès maintenant, peuvent se transformer en autant d'occasions de réussite dans l'avenir.

Croissance durable en périodes économiques difficiles

En 2009, TELUS doit faire face à une concurrence accrue de la part des entreprises de câblodistribution et des entreprises de téléphonie mobile anciennes et nouvelles, tout en maintenant ses activités dans un environnement macroéconomique difficile et en subissant des pressions grandissantes quant aux revenus et aux marges bénéficiaires. Nous prévoyons que le déclin de nos services traditionnels se poursuivra, certains clients délaissant nos services locaux et interurbains au profit d'offres de services mobiles et de Voix sur IP (VoIP).

Dans le but de faire face à cette concurrence, TELUS continue d'élargir et d'améliorer la zone de couverture de ses services à large bande, notamment le déploiement de la télévision haute définition et du service de récepteurs vidéo personnels (PVR) dans certaines villes de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Est du Québec. Cela nous permet de tirer profit de notre stratégie Ma Maison TELUSMD, grâce à des offres groupées (vente de services multiples), ce qui améliore la fidélisation.

Nous prévoyons que la concurrence demeurera forte dans le marché des services mobiles, notamment de la part des fournisseurs actuels ainsi que des nouveaux fournisseurs qui ont acquis des fréquences en 2008 lors de la mise aux enchères par Industrie Canada du spectre pour les services mobiles évolués. Les enchères ont rapporté 4,25 milliards de dollars au gouvernement fédéral, un montant presque trois fois supérieur aux prévisions. À la suite de l'adoption par le gouvernement d'une politique visant à réserver des fréquences à de nouveaux joueurs, un certain nombre d'entre eux ont acquis des fréquences dans diverses régions du Canada, sans que cela entraîne l'émergence d'un fournisseur national potentiel. TELUS s'attend à faire face à la concurrence des nouveaux joueurs dès la fin de 2009 ou en 2010. Cependant, leur présence et leur viabilité à long terme sur divers marchés demeurent encore incertaines, en raison des exigences liées au développement d'infrastructures, des coûts d'acquisition de fréquences et de démarrage élevés, des conditions difficiles du marché financier et des restrictions touchant l'investissement étranger.

En 2008, nous avons acquis 16,2 MHz de fréquences du spectre dans l'ensemble du Canada au coût de 882 millions de dollars, dans le cadre de la mise aux enchères par Industrie Canada du spectre pour les services mobiles évolués. Cette initiative contribuera à renforcer notre position à long terme dans le spectre et augmentera notre capacité à fournir des services de quatrième génération une fois que cette technologie sera commercialisée à partir de 2012. La technologie d'évolution à long terme est en voie de devenir rapidement la norme internationale en matière de technologie mobile de quatrième génération; on s'attend à ce que la commercialisation de cette technologie devienne une réalité à partir de 2012. Afin d'effectuer la transition vers la quatrième génération, TELUS construit actuellement un réseau mobile à large bande HSPA (accès par paquets haute vitesse), dont le lancement national est prévu pour le début de 2010. Ce réseau nous permettra également d'optimiser le passage à la quatrième génération en augmentant considérablement les vitesses de transmission de données et les capacités d'itinérance internationale par rapport à la technologie actuelle.

Dans la perspective d'une année 2009 difficile sur le plan macroéconomique, TELUS est demeurée prudente dans ses politiques financières; il en est résulté un excellent bilan, des liquidités abondantes et une situation d'endettement enviable malgré les importantes sommes affectées à l'acquisition de fréquences du spectre. Cela nous procure la souplesse nécessaire pour nous adapter aux occasions qui se présentent et pour affronter les enjeux d'un marché en forte croissance; TELUS est ainsi en excellente position pour faire face au ralentissement de l'économie tout en continuant de réaliser des investissements stratégiques dans une perspective de croissance. Ces importants investissements comprennent, entre autres,

- la mise en place d'un réseau mobile à large bande HSPA de prochaine génération;
- la poursuite du déploiement de Kodo MobileMD (notre nouvelle marque et notre nouveau service mobile de base);
- l'expansion de nos services à large bande, notamment TELUS TVMD;
- l'exécution de contrats concernant d'importants réseaux de données gérés axés sur quatre marchés verticaux : le secteur public, les soins de santé, les services financiers et l'énergie.

Gérer une demande accrue en concentrant nos efforts sur les répercussions positives pour la collectivité

Nous nous efforçons de devenir une entreprise citoyenne de premier plan et d'avoir une incidence positive sur la collectivité. Nous comptons atteindre cet objectif :

- en concevant des produits sécuritaires et conviviaux;
- en encourageant le rendement élevé, la diversité et le mieux-être des membres de notre équipe;
- en mettant en œuvre notre stratégie d'investissement communautaire.

Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont versé plus de 137 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à d'autres organismes sans but lucratif; plus de 2,6 millions d'heures de bénévolat ont été consacrées aux collectivités locales, conformément à notre philosophie, qui consiste à faire des dons aux collectivités dans lesquelles nous vivons.

Nous sommes conscients que la réussite de TELUS est directement liée à la santé de la collectivité. Les membres de notre équipe et leurs familles vivent, travaillent et se divertissent au sein de la collectivité. Nous employons des membres de la collectivité et nos clients font partie de la collectivité. Cette relation symbiotique définit la stratégie d'investissement communautaire de TELUS.

La stratégie d'investissement communautaire de TELUS est axée sur trois objectifs principaux :

- créer des collectivités saines en octroyant des dons à des programmes communautaires locaux;
- soutenir les œuvres de bienfaisance qui sont en lien avec nos activités de base;
- encourager les retraités et les membres de l'équipe à faire des dons à leur collectivité.

Chaque année, nous versons des millions de dollars et offrons des milliers d'heures de bénévolat afin de favoriser le mieux-être de nos collectivités, grâce à un large éventail d'importantes initiatives philanthropiques. En 2009, nous sommes toutefois confrontés à des défis importants, notamment à une baisse des montants affectés à ces initiatives du fait des réductions de coûts auxquelles nous avons dû procéder dans toute l'entreprise. La crise financière et la détérioration de l'économie canadienne ayant une

incidence directe sur TELUS, il est plus urgent que jamais de gérer ces montants de façon à optimiser les répercussions de nos efforts dans un contexte où la collectivité a de plus en plus besoin d'aide.

Devenir un employeur de choix

En 2009, la dégradation de la situation économique, la hausse du chômage et les préoccupations quant à la durée de la récession ont eu des répercussions sur l'équipe TELUS. Un des principaux défis et une des priorités majeures dans le milieu de travail en 2009 sera de maintenir l'esprit d'équipe et la mobilisation tout en prenant des décisions pour restreindre les coûts; beaucoup de ces décisions auront une incidence directe sur les membres de l'équipe.

Malgré ces difficultés importantes, nous restons déterminés à offrir aux membres de l'équipe la possibilité de :

- proposer des solutions de pointe à nos clients;
- participer à une culture d'entreprise passionnante, axée sur le savoir;
- venir en aide à la collectivité en offrant ses services et en faisant des dons.

En 2009, nous prenons les engagements suivants :

- maintenir au niveau de 2008 les engagements financiers en formation et en perfectionnement de carrière et élargir les choix de supplément de formation, comme les cours en salle de classe, la formation en ligne et le remboursement des frais de scolarité;
- favoriser le mieux-être des membres de l'équipe et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, grâce à l'accès aux services de soutien et aux professionnels du mieux-être, aux programmes de dépistage en matière de santé et au programme d'activité physique;
- continuer d'offrir la possibilité aux membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces, ce qui comprend le télétravail et les solutions de travail mobile grâce à notre programme de styles de travail;
- inciter les membres de l'équipe à relever les défis qui se présentent et reconnaître leurs réalisations;
- continuer d'embaucher, de soutenir et d'inspirer les femmes dans leur perfectionnement de carrière au sein de TELUS à l'aide de Connexions : le réseau des femmes de TELUS;
- favoriser un milieu de travail inclusif et respectueux de la diversité en profitant des résultats obtenus au moyen de notre programme de formation et de soutien en matière de respect en milieu de travail;
- se concentrer sur le développement de programmes (comme notre programme personnalisé de sensibilisation), grâce à notre Conseil de la diversité et de l'intégration;
- encourager les membres de l'équipe à s'engager envers les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, par l'intermédiaire des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.

Améliorer l'évaluation de notre empreinte sur l'environnement et nous préoccupier des changements climatiques

À TELUS, nous nous efforçons d'améliorer le rendement environnemental au sein de l'entreprise et de mieux évaluer notre empreinte sur l'environnement. En 2008, nous avons axé notre stratégie sur le développement progressif de nos normes et de nos politiques environnementales et sur la définition d'objectifs précis. Notre premier but était d'harmoniser plus étroitement notre système de gestion environnementale (SGE) à la norme ISO 14001:2004 et d'avoir, en matière de changements climatiques, une stratégie globale prête à être mise en œuvre dès 2009.

À la fin de 2008, nous avons réussi à réduire de 65 % les écarts observés entre nos normes EMS et la norme ISO 14001:2004, alors que notre objectif était de 80 %. Il n'a pas été facile de prévoir les ressources nécessaires à la réalisation de cet objectif, la portée et le calendrier de l'exécution. Étant donné les ressources disponibles et la situation économique actuelle, notre objectif pour 2009 est de développer et de commencer à mettre en œuvre le plan visant à rattraper l'écart de nos normes SGE, l'accent étant mis sur l'unité d'affaires des Ressources humaines. Unité d'affaires de taille moyenne ayant la responsabilité des principales fonctions dans le domaine immobilier, les Ressources humaines ont été considérées comme le meilleur choix pour le début de la mise en œuvre. Notre objectif à long terme est d'obtenir la certification pour l'ensemble de l'entreprise à la fin de 2013.

En 2008, un des principaux objectifs environnementaux de TELUS était de développer une stratégie efficace en matière de changements climatiques. À cause de divers facteurs, nous avons éprouvé des difficultés à avoir une parfaite compréhension de notre bilan carbone et à définir la façon d'atténuer les effets de nos activités. Cependant, une fois la portée de ces considérations connue, nous avons cherché et obtenu la participation des intervenants internes et procédé à des consultations auprès d'experts à l'externe. Nous avons ainsi été en mesure de mieux comprendre notre profil d'utilisation d'énergie, notre bilan carbone et les mesures à prendre afin de réduire de façon importante nos émissions de CO₂, notamment par des programmes internes d'efficacité énergétique, la formation du personnel et des achats d'énergie verte dans les régions où les combustibles fossiles servent à la production d'énergie.

Bien que n'ayant pu réaliser en entier notre stratégie pour 2008, nous avons été en mesure d'établir pour l'avenir des objectifs plus contraignants en matière de réduction de la consommation d'énergie, grâce à une plus grande participation des intervenants et à l'établissement d'un calendrier s'étendant sur une plus longue période. En 2009, nous projetons de finaliser nos objectifs absolus de réduction et de commencer à les communiquer. En outre, nous continuerons de faire le suivi de notre efficacité et de chercher à l'améliorer, aussi bien pour ce qui est de la consommation d'énergie que pour les émissions de CO₂, étant donné qu'il en va de notre capacité à générer des revenus.

2

Misons sur la croissance économique durable

Nous misons sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services novateurs offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer au développement de collectivités durables, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs. Nous contribuons aussi à l'économie grâce à nos décisions d'achat, en payant des impôts, en favorisant l'innovation et en investissant dans la recherche et le développement technologiques.

En 2008, l'industrie canadienne des télécommunications a généré des produits d'exploitation estimés à environ 40 milliards de dollars. Les produ-

its d'exploitation de TELUS, l'un des principaux fournisseurs de services de télécommunications au Canada, ont atteint 9,65 milliards de dollars en 2008, soit environ 24 % du total de ce secteur.

Les revenus du marché canadien des télécommunications ont augmenté d'environ 4,4 % en 2008, ce qui est conforme au taux médian de croissance de 3,5 % à 5,5 % des dernières années et supérieur au taux de croissance du produit intérieur brut. Le développement des investissements se poursuit dans le domaine des services mobiles et de transmission de données évoluées, qui continuent d'être le moteur de la croissance du secteur. Par contre, les produits d'exploitation de la transmission de la voix pour les services filaires ont enregistré une baisse dans les segments des services interurbains et de la transmission de données traditionnelle.

Points saillants des résultats financiers de TELUS en 2008

En 2008, les produits d'exploitation de TELUS ont augmenté de 6,4 % pour atteindre 9,65 milliards de dollars, un résultat en grande partie attribuable à la croissance des services mobiles et de transmission filaire de données, y compris les nouveaux revenus en transmission filaire de données dus à l'acquisition d'Emergis en janvier 2008. Les revenus des services mobiles et de transmission filaire de données représentent 69 % du total des produits d'exploitation, comparativement à 67 % en 2007 et 28 % en 2000. Ces résultats sont conformes à nos objectifs stratégiques de croissance nationale dans les secteurs des services mobiles, de la transmission de données et du protocole Internet (IP).

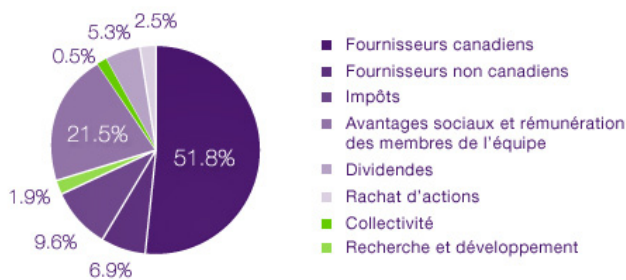
Lorsque l'on compare le BAIIA de 2008, qui est de 3,8 milliards de dollars, au BAIIA de 2007 en excluant une importante dépense ponctuelle de 169 millions de dollars, l'augmentation n'est que de 0,6 %. Cela est dû au fait que la croissance des revenus dans les services mobiles et la transmission de données a été plombée par les sommes investies pour soutenir cette croissance, notamment les coûts d'acquisition et de fidélisation d'un nombre record de nouveaux abonnés aux services mobiles numériques, aux coûts de restructuration plus élevés pour les activités visant l'efficacité et aux effets dilutifs des initiatives de croissance à court terme. Ces initiatives portent notamment sur TELUS TV, Koodo Mobile et les coûts de démarrage de nouveaux contrats importants avec de grandes entreprises.

En 2008, comparativement à 2007, le bénéfice a diminué de 130 millions de dollars, soit 27 cents par action (de base). Cette baisse tenait compte d'un montant de 208 millions de dollars en récupération fiscale nette et en intérêts connexes (63 cents par action). Le bénéfice avant rajustement fiscal a diminué de 78 millions de dollars, soit 36 cents par action.

Le flux de trésorerie, soit le BAIIA moins les dépenses en immobilisations, a chuté de 950 millions de dollars pour s'établir à 1,0 milliard de dollars, principalement en raison du paiement de 882 millions de dollars lié à l'acquisition des licences d'utilisation du spectre pour les services mobiles évolués en 2008, et de l'augmentation des dépenses en immobilisations destinées aux investissements dans les services de large bande et des dépenses visant à soutenir les nouveaux clients d'affaires. En excluant le paiement des licences du spectre, le flux de trésorerie aurait enregistré une baisse de 3 %, soit 68 millions de dollars, pour s'établir à 1,9 milliard de dollars.

Le tableau suivant illustre la façon dont TELUS répartit ses ressources, comparativement à ses revenus. La plus grande part (52 %) va au paiement des fournisseurs, dont 92 % sont des sociétés canadiennes ou des multinationales ayant des établissements au Canada.

Répartition des ressources de l'entreprise comme pourcentage des revenus



Points saillants des résultats financiers

Exercices se terminant

le 31 décembre	2008	2007	Variation
(millions de dollars, sauf les montants par action et les taux)			
Produits d'exploitation	9 653	9 074	6,4
Bénéfice d'exploitation	2 066	1 974	4,7
Revenu net	1 128	1 258	(10)
Bénéfice de base par action	3,52	3,79	(7,1)
BAIIA ¹	3 779	3 589	5,3
Rajusté ²			
BAIIA	3 779	3 758	0,6
Bénéfice d'exploitation	2 066	2 143	(3,6)
Revenu net	1 128	1 363	(17)
Bénéfice de base par action	3,52	4,11	(14)
Dépenses en capital	1 859	1 770	5,0
Flux de trésorerie simplifié ³	1 038	1 988	(48)
Dividendes déclarés par action	1 825	1 575	16
Ratio dividendes/bénéfice ⁴	56 %	54 %	(2) points

1) Mesure dves bénéfices de l'entreprise avant le calcul des intérêts, des taxes, de la dépréciation et de l'amortissement

2) En 2007, le BAIIA (rajusté) et le bénéfice d'exploitation (rajusté), tels que présentés, excluent des dépenses de 169 millions de dollars relatives à l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005. Le bénéfice net (rajusté) et le bénéfice par action (rajusté), tels que présentés, excluent 105 millions de dollars et 32 cents, respectivement, en raison de ces dépenses, calcul après impôt.

3) BAIIA (rajusté) déduction faite des dépenses en immobilisations et, pour 2008, en déduisant le montant de 882 millions de dollars versé pour les licences du spectre.

4) Basé sur le bénéfice par action excluant le rajustement fiscal favorable et les dépenses liées au règlement en espèce des options en 2007.

Pour en savoir davantage sur les résultats et les objectifs financiers de TELUS pour 2009, consultez le rapport annuel 2008 de TELUS.

En 2008, nous avons augmenté nos dépenses en immobilisations à près de 1,9 milliard de dollars, soit 19 % de nos produits d'exploitation. La hausse des dépenses en immobilisations en 2008 est due aux investissements dans les services à large bande destinés aux clients d'affaires et aux clients résidentiels, ainsi que dans le réseau mobile de prochaine génération HSPA (accès par paquets haute vitesse), et aux dépenses initiales destinées aux nouveaux clients d'affaires.

Dépenses en immobilisations par province

(en millions de dollars)	2008 ¹	%	2007	%
Colombie-Britannique	451	24	454,6	25,7
Alberta	739	40	699,3	39,5
Saskatchewan	1	0,0	0,5	0,0
Manitoba	1	0,0	5,5	0,3
Ontario	444	24	433,7	24,5
Québec	183	9,8	154,6	8,7
Provinces de l'Atlantique	9	0,5	1,3	0,1
Extérieur du Canada ²	31	1,7	20,8	1,2
Total des dépenses en immobilisations	1859	100	1 770,3	100

1) Chiffres arrondis.

2) Principalement TELUS International.

Malgré les tendances économiques actuelles, en 2009 TELUS prévoit que ses dépenses en immobilisations se chiffreront à environ 2,05 milliards de dollars, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2008. Cela représente environ 20 % des produits d'exploitation anticipés, étant donné que nous concentrerons nos efforts sur l'expansion des services à large bande mobiles et filaires ainsi que sur nos capacités de transmission de données et notre couverture.

Soutien aux autres entreprises canadiennes

Grâce à son pouvoir d'achat, TELUS apporte son soutien aux entreprises canadiennes, ce qui contribue à renforcer l'économie du pays. En 2008, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total d'environ 6,5 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales); 88 % de ce montant, soit 5,7 milliards de dollars, a été versé à des fournisseurs au Canada.

De ces fournisseurs, 92 % sont des sociétés canadiennes ou des multi-nationales ayant des établissements au Canada.

Paiements aux fournisseurs par emplacement

(en millions de dollars)	2008	% total	2007 ¹	% total
Paiements à des fournisseurs ayant des établissements au Canada	5 699	88	5 371	88
Paiements à des fournisseurs non canadiens	764	12	756	12
Total des paiements aux fournisseurs	6 463	100	6 127	100

1) Les paiements aux fournisseurs canadiens et non canadiens en 2007 ont été redressés à 5 176 millions et 622 millions de dollars, respectivement, soit une augmentation de 195 millions et 134 millions de dollars. Le redressement est dû à l'intégration d'une nouvelle catégorie de fournisseurs.

Notre contribution fiscale

En 2008, TELUS a versé 1,1 milliard de dollars à divers paliers de gouvernement, qui à leur tour financent des services aux Canadiens. Ces versements comprenaient un montant net de 5,8 millions en impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés et 227 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en impôt provincial sur le capital des entreprises et en taxe de vente sur les biens et services utilisés par TELUS, excluant les crédits d'impôt reçus de la province de Québec. En outre, TELUS a recueilli 830 millions de dollars en taxes de vente auprès de ses clients, montant qui a été remis aux organismes fédéraux et provinciaux compétents.

En nous fondant sur l'hypothèse que le taux de bénéfice de TELUS se maintiendra, de même que la structure actuelle de l'entité juridique, et qu'il n'y aura pas de modification substantielle de la fiscalité, nous prévoyons que le montant net des versements en impôt se situera approximativement entre 320 et 350 millions de dollars en 2009, en regard des paiements de février 2009 pour l'exercice fiscal 2008 et sur la base des acomptes provisionnels pour 2009. Toutes choses étant égales, le versement total des impôts à verser en 2009 est ainsi estimé à 1,4 milliard de dollars.

Total des versements en impôt fédéral et provincial

(en millions de dollars)	2008	2007	2006
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés (recouvrement)	5,8	(122,7)	(103,0)
Autres paiements en impôt ¹			
Gouvernement fédéral	70,1	67,7	66,4
Gouvernements provinciaux et municipaux et commissions scolaires :			
Colombie-Britannique	64,3	69,3	69,5
Alberta	25,0	35,4	37,9
Saskatchewan	0,2	0,2	0,2
Manitoba	0,7	0,4	0,4
Ontario	38,9	37,9	31,9
Québec, excluant les crédits d'impôt	27,3	15,6	22,7
Provinces maritimes	0,2	0,1	0,0
Total partiel provincial	161,8	170,9	166,5
Total des autres paiements en impôt	226,7	226,6	229

Taxe de vente recueillie			
Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée	480,0	535,7	549,8
Taxes de vente provinciales :			
Colombie-Britannique	133,2	130,4	126,0
Saskatchewan	1,4	1,1	1,4
Manitoba	4,4	3,4	3,0
Ontario	106,8	82,4	82,9
Québec	103,9	93,6	75,2
Provinces maritimes	0,7	0,5	0,4
Total partiel provincial	350,4	311,4	288,9
Total des taxes de vente perçues	830,4	847,1	838,7
Total des versements en impôt fédéral et provincial	1 068,1	963,0	968,5

1) Comprend les charges sociales, les impôts fonciers et les taxes professionnelles, l'impôt provincial sur le capital des entreprises et la taxe de vente sur les biens et services utilisés par TELUS, excluant les crédits d'impôt du Québec fondés sur le salaire.

Bâtir notre avenir grâce à la recherche et au développement

Les investissements de TELUS en recherche et développement pour 2008 sont estimés à 210 millions de dollars comparativement à un montant estimé de 85 millions de dollars en 2007. Une partie des sommes investies en 2008 a été affectée au développement, à l'évaluation et à l'essai de notre réseau mobile de prochaine génération utilisant la technologie HSPA, une technologie de réseau à large bande évoluée que TELUS développe actuellement en vue d'un lancement commercial au début de 2010.

Dans le secteur filaire, nous testons et mettons à l'essai de nouvelles technologies et nous finançons des activités concertées de recherche et développement avec des organismes de recherche en communications, comme TRILabs (Telecommunications Research Laboratories). TRILabs est le plus important consortium à but non lucratif de recherche appliquée en télécommunications au Canada. À titre de partenaire industriel, TELUS a versé à TRILabs 660 000 dollars par années sous forme de commandites ou de contributions en nature.

Investissement estimé en recherche et développement

(en millions de dollars)	2008	2007	2006
Recherche et développement	210	85	130

Misons sur la gouvernance d'entreprise et la communication de l'information

L'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a reconnu le leadership de TELUS en gouvernance d'entreprise et en communication de l'information en décembre 2008.

- Pour la deuxième année consécutive, TELUS a remporté le Grand prix d'excellence en information d'entreprise et, pour la première fois, TELUS a reçu le Prix d'excellence en information financière.
- TELUS a reçu une mention honorable pour la communication de l'information sur la gouvernance d'entreprise; c'est la quatrième année que TELUS est reconnue dans cette catégorie.
- Pour une deuxième année, nous avons été reconnus pour l'excellence en information sur le développement durable, recevant une mention honorable dans cette catégorie.

En 2008, le rapport annuel 2007 de TELUS s'est une fois de plus classé parmi les meilleurs au monde selon une étude internationale sur les rapports annuels. En septembre, l'Annual Report on Annual Reports de e.com a attribué à TELUS un A+ et a classé son rapport au troisième rang des meilleurs rapports annuels au monde.

Notre devise, « nous donnons où nous vivons », représente bien plus qu'une simple approche de l'investissement communautaire. Elle reflète notre principe selon lequel nous devons jouer un rôle positif dans la société qui nous entoure, grâce à nos pratiques en affaires et en ressources humaines. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif :

- en concevant des produits sécuritaires et conviviaux;
- en encourageant le rendement élevé, la diversité et le mieux-être des membres de notre équipe;
- en mettant en œuvre notre stratégie d'investissement communautaire.

3.1 La force de notre engagement auprès des clients

Satisfaction de la clientèle

L'industrie canadienne des télécommunications étant un secteur où la concurrence est très vive, il est essentiel de savoir de quelle façon TELUS est perçue par ses clients. À TELUS, nous faisons le suivi des paramètres de satisfaction de la clientèle. Nous divulguons deux de ces paramètres – le taux de désabonnement et le nombre de plaintes que reçoit l'organisme qui nous régit, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Pour des raisons de confidentialité vis-à-vis de la concurrence, nous ne diffusons pas les résultats de notre outil en ligne de collecte de données à l'échelle nationale, ni les résultats des sondages de satisfaction des clients.

Les clients déposent leurs plaintes auprès du CRTC et du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Le CPRST est un organisme indépendant qui traite les plaintes des consommateurs et des petites entreprises relativement à l'accès Internet et aux services locaux et interurbains de téléphonie mobile. Le CRTC a créé le CPRST en juillet 2008.

Nous surveillons l'état du processus d'enquête sur les plaintes grâce à un système interne de suivi. Nous avons enregistré en 2008 une hausse de 25 % des plaintes par rapport à 2007.

En septembre, TELUS a abandonné son réseau mobile analogique de première génération, qui remontait au milieu des années 80. Le réseau analogique a terminé sa durée de service utile; seulement 27 600 clients l'utilisaient immédiatement avant sa désactivation. Un an plus tôt, TELUS a commencé à aviser les clients de l'abandon imminent du réseau. Les clients se sont vu offrir des appareils numériques gratuits et l'option d'appareils plus puissants à longue portée, à des coûts inférieurs au prix coûtant. L'abandon du réseau analogique libère des fréquences du spectre au profit d'une plus grande capacité numérique et permet à TELUS de se concentrer sur les améliorations du réseau actuel de troisième génération et de préparer les futurs services de quatrième génération.

En 2008, le taux de désabonnement normalisé (excluant la désactivation des abonnés au service analogique) a atteint 1,52 % comparativement à 1,43 % il y a un an. Cette augmentation résultait de l'intensification de la concurrence dans le marché des services mobiles, y compris les répercussions d'un plus haut taux de désabonnement des services prépayés, dues en partie à la croissance des marques offrant des services prépayés de base. Le taux de désabonnement était de 1,57 % en 2008, désactivation des abonnés du réseau analogique comprise.

La concurrence sur le marché canadien des services mobiles s'est également intensifiée à cause du lancement de la transférabilité des numéros sans fil (TNSF) en mars 2007. La TNSF offre aux clients des services mobiles la possibilité de changer de fournisseur sans avoir à changer de numéro de téléphone. TELUS a connu des taux de désabonnement légèrement plus élevés depuis l'arrivée de la TNSF. Les demandes de changement de fournisseur, plus nombreuses immédiatement après le lancement de la TNSF, ont diminué, mais il se pourrait qu'à l'avenir le taux de désabonnement demeure plus élevé de façon permanente.

Nous estimons aussi que 0,05 point de pourcentage de ce taux de désabonnement est attribuable à l'abandon de notre réseau analogique en 2008. Les téléphones mobiles analogiques, lancés dans les années 80, ont été considérés comme les appareils de communication mobile de première génération. La technologie mobile a évolué vers le numérique (deuxième génération), puis vers le numérique haute vitesse (troisième génération). Aujourd'hui, nos réseaux passent à la quatrième génération. Avant d'abandonner notre réseau analogique, nous avons aidé nos 27 600 clients qui utilisaient encore des appareils analogiques à faire la transition vers une technologie plus moderne.

Indicateurs de la satisfaction des clients

Indicateur	2008	2007	2006
Taux combiné de désabonnement mensuel pour les services mobiles ¹	1,52 %	1,45 %	1,33 %
Plaintes au CRTC et au CPRST	2 535	2 029	2 692

¹ Le taux de désabonnement est calculé en divisant le nombre d'appareils mobiles que nos clients ont désactivés au cours d'une période donnée, par la moyenne du nombre d'appareils mobiles que comptent nos réseaux au cours de la même période. Ce taux couvre les services prépayés et postpayés. En 2008, les taux mensuels de désabonnement des services mobiles excluent l'incidence de la désactivation des 27 600 abonnés résultant de l'abandon du réseau analogique.

Messages texte entrants

TELUS a annoncé au cours de l'été 2008 que les messages entrants seraient facturés aux clients qui ne seraient pas abonnés à une offre groupée de messagerie textuelle. Cette annonce a été largement couverte par les médias et a attiré l'attention de plusieurs intervenants, notamment parce que les clients craignaient d'avoir à payer pour les pourriels.

TELUS a toujours considéré qu'il n'était pas juste de facturer les pourriels. En tout temps, notre politique a été d'accorder aux clients un crédit pour les pourriels qu'ils reçoivent. TELUS utilise des filtres antipourriels sophistiqués afin d'empêcher la plupart de ces messages d'atteindre les clients. En août, nous avons mis en place une méthode encore plus simple pour qu'ils se fassent rembourser les pourriels reçus. Les clients n'ont qu'à envoyer le pourriel au numéro 7726 en inscrivant le mot POURRIEL dans le corps du message et leur compte sera automatiquement rajusté. Ce crédit est traité sans que TELUS pose de questions au client.

3.2 La force de nos investissements communautaires

TELUS s'est engagée à devenir une entreprise citoyenne de premier plan au Canada. Nos efforts visent à soutenir les arts et la culture, l'éducation et les sports, ainsi que la santé et le mieux-être dans notre environnement, de manière à en faire bénéficier les jeunes et à favoriser l'utilisation novatrice de la technologie.

Graphic: image entitled "Benefiting youth and showcasing technology"

Aide de TELUS et des membres de l'équipe en espèces et en nature

Total des dons philanthropiques

(en millions de dollars)	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	Total
Investissements communautaires ¹	13,0	13,4	9,0	6,2	8,6	7,8	7,6	7,7	11,9	85,2
En nature	1,3	0,7	0,6	1,0	1,4	2,4	2,3	3,3	1,1	14,1
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance ²	4,3	3,7	0,4	1,2	3,3	2,6	2,7	1,5	1,4	21,1
Comités d'investissement communautaire	5,4	4,6	3,5	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,9
Total	23,9	22,4	13,6	11,9	13,2	12,8	12,6	12,5	14,4³	137,2

1) Comprend les dons de l'entreprise et les dons de contrepartie de TELUS dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.

2) Ne comprend que les dons faits par les membres de l'équipe TELUS, les retraités et autres participants admissibles.

3) Montants redressés à cause d'un changement dans les méthodes utilisées pour la collecte des données.

Nous apportons notre soutien aux organismes qui correspondent aux critères suivants :

- organismes qui créent la prochaine génération de publics et d'artistes;
- organismes qui favorisent la promotion des aptitudes physiques et à haut rendement, des loisirs et de l'accessibilité aux sports pour tous;
- organismes qui font avancer la recherche, la prévention de la maladie et les soins de santé, ainsi que ceux qui favorisent un environnement plus sain et plus propre.

Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont versé plus de 137 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à d'autres organismes sans but lucratif; plus de 2,6 millions d'heures de bénévolat ont été consacrées aux collectivités locales, conformément à notre philosophie, qui consiste à faire des dons aux collectivités dans lesquelles nous vivons. En 2008, notre aide totale en espèces et en nature s'est élevée à 24 millions de dollars.

En 2008, conformément à notre objectif, nous avons développé un tableau de bord du rendement des investissements, en utilisant des indicateurs clés pour mesurer le rendement de nos initiatives d'investissement communautaire en matière de dons, de présence, d'opinion et de valeur pour TELUS. Cela nous permet de mesurer les répercussions de nos investissements communautaires relativement à la création de valeur pour notre entreprise. Étant donné la nature concurrentielle de ces renseignements, cet outil est réservé à l'usage interne.

Depuis plusieurs années, TELUS s'est associée à Ipsos-Reid, un chef de file mondial des recherches marketing appuyées par des sondages, dans le but de mieux comprendre le marché ainsi que nos défis et nos concurrents. En 2009, nous voulons améliorer de 3 % les perceptions d'ensemble de notre « contribution à la collectivité » dans chaque ville où il existe un Comité d'investissement communautaire de TELUS.

TELUS continue de faire partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. Cela signifie que nous versons chaque année au moins 1 % de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance.



Comités d'investissement communautaire de TELUS

TELUS a mis en place un programme national de comités d'investissement communautaire, unique et novateur, qui veille à ce que l'argent aille à ceux qui en ont le plus besoin. Ce programme nous aide également à développer des relations avec les principaux intervenants et à établir des partenariats communautaires originaux. Il existe neuf Comités d'investissement communautaire de TELUS dans l'ensemble du pays – à Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary, Toronto, Ottawa, Montréal, Rimouski et dans les provinces de l'Atlantique. Ces comités sont formés de dirigeants reconnus dans leur collectivité et de membres de l'équipe TELUS de la région, des

gens qui connaissent bien leur milieu et qui sont en mesure de prendre des décisions éclairées afin que TELUS puisse répondre aux besoins de la collectivité.

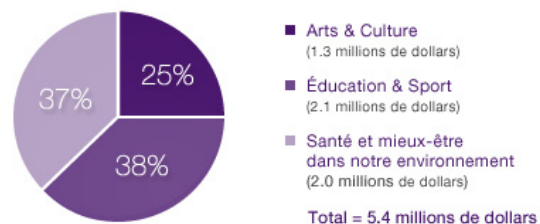
En 2008, nos Comités d'investissement communautaire ont versé 5,4 millions de dollars pour le financement de 366 projets communautaires. Depuis leur fondation en 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons d'une valeur de 16,9 millions de dollars et soutenu 1 205 projets communautaires. Voici l'un de ces projets.

TELUS Community Boards-2008 par priorité d'investissement

En 2009, les Comités d'investissement communautaire de TELUS prévoient affecter un montant de 4,1 millions de dollars au financement de divers projets communautaires. Cette baisse va de pair avec les autres réductions de coûts auxquelles nous avons dû procéder dans toute l'entreprise.

À la fin de décembre 2008, 59 % des 132 membres des comités

Dons des Comités d'investissement communautaire en 2008 par priorité d'investissement



d'investissement communautaire ne venaient pas de TELUS. Nous sommes engagés à ce que plus de 50 % des membres des comités proviennent de l'extérieur, dont au moins un participant aux Jeux olympiques et un représentant de la jeunesse.

À la fin de 2008, nous avons annoncé la nomination du général Rick Hillier au poste de président du Comité d'investissement communautaire de TELUS pour les provinces de l'Atlantique; le lancement du comité a eu lieu au premier trimestre de 2009.

Dans le passé, nous avons aidé les organismes de bienfaisance à mieux réussir, en leur offrant des ateliers de travail sur le marketing, sur les relations avec les médias et sur la façon de développer des relations avec les gouvernements. En 2008, notre objectif était de tenir des ateliers à Edmonton, Calgary et Vancouver. Toutefois, nous avons revu nos plans et organisé une « célébration de dons » à Edmonton [insert hyperlink to description below] et un forum de discussion à Calgary [insert hyperlink to description below]; nous avons annulé l'atelier de travail de Vancouver à cause de contraintes budgétaires.

Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance¹
En millions de dollars (arrondis)

Année	Dons de charité des employés ²		Dollars pour gens d'action		Dollars pour collecte de fonds		Total
	Dons promis	Contribution équivalente de TELUS	Heures de bénévolat	Dons de TELUS	Montants recueillis par les membres de l'équipe	Contribution équivalente de TELUS	
2009 ³	3,4	3,7					
2008	2,7	2,6	453 094	0,7	0,9	0,6	7,5
2007	2,7	2,5	417 302	0,5	0,5	0,4	6,6
2006	0	2,0	390 000	0,4			2,4
2005	1,0	1,0	139 248	0,2			2,2
2004	2,9	2,9	324 277	0,4			6,2
2003	2,3	2,3	351 526	0,3			4,9
2002	2,4	2,4	349 634	0,3			5,1
2001	1,5	1,5	154 970	s.o.			3,0
2000	1,44	1,44	62 305	s.o.			2,8
Total	16,9	18,6	2 642 356	2,8	1,4	1,0	40,8

1) Ne comprend pas TELUS International.

2) Anciennement, programme Dollars pour dollars de TELUS.

3) L'information relative au programme Dons de charité des employés pour 2009 est disponible dès maintenant, car les promesses de dons ont été faites en 2008 pour les dons devant être versés en 2009 aux organismes de bienfaisance; tous les autres renseignements concernant le programme de 2009 ne seront pas disponibles avant la fin de 2009.

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

Plus de 120 membres de l'équipe TELUS, membres du Comité d'investissement communautaire, partenaires de nos activités de bienfaisance, principaux influenceurs de la collectivité et représentants des médias ont assisté à l'événement en juillet dernier à Edmonton. Nous avons profité de l'occasion pour offrir 20 dons provenant du programme Dons de charité des employés de TELUS à des organismes locaux, notamment Centraide, la Fondation du cancer de l'Alberta, la Edmonton Humane Society et le Stollery Children's Hospital.

En septembre, le Comité d'investissement communautaire de TELUS de Calgary a organisé une discussion communautaire axée sur la durabilité environnementale et son incidence sur la santé et le mieux-être de la population de Calgary. Le forum a réuni des dirigeants communautaires



Célébration de la remise de dons à Edmonton

locaux ainsi que le Dr Ben-Eli, un expert international en matière de durabilité. Nous avons l'intention d'engager la population à participer à d'autres discussions consacrées au renforcement du tissu social des collectivités.

Renseignez-vous à propos de nos directives en matière de financement et des demandes de financement en ligne.

Chaque année, des milliers de membres de l'équipe TELUS et leurs familles assistent à cette pièce de théâtre. En 2008, 9 700 enfants d'écoles de quartiers défavorisés d'Edmonton, Calgary et Grande Prairie sont sortis de leur routine quotidienne pour se divertir en assistant à la pièce, grâce à TELUS.

« Je suis fier de prendre part à cette tradition de longue date qui s'inscrit dans notre promesse de faire des dons dans les collectivités où nous vivons, affirme Fintan Murphy, conseiller en facturation de la clientèle et acteur dans la pièce présentée en 2008. Certains enfants parmi nous reçoivent très peu de choses à Noël et cette pièce représente pour eux un merveilleux cadeau. C'est franchement incroyable de sentir l'énergie qui se dégage de ces milliers d'enfants qui rient, applaudissent ou huent le méchant! »

Investir au-delà des grands centres

En 2008, nous avons fait des dons pour un montant de 250 000 dollars et investi 90 000 dollars en commandite au profit d'organismes sans but lucratif des régions plus petites ou éloignées de l'Ouest canadien, grâce à nos équipes consultatives en investissement communautaire.

En 2009, nous prévoyons faire des dons pour un montant de 80 000 dollars dans le cadre de ce programme. En outre, nous prévoyons lancer un programme sportif grand public pour les collectivités de moyenne dimension comme Red Deer et Prince George.

Répandre la joie pendant la période des Fêtes

Au cours des 30 dernières années, les membres de l'équipe en Alberta ont célébré la période des Fêtes d'une façon très théâtrale. Dans le cadre du projet de pièce de Noël pour enfants de TELUS, ils construisent un décor, confectionnent des costumes et se transforment en acteurs. En 2008, plus de 60 membres de l'équipe ont effectué 3 000 heures de bénévolat afin de faire vivre la pièce de cette année, « Good Golly Miss Holly », pour un total de 16 représentations à guichet fermé.

S'envoler avec le Père Noël

Au cours des six dernières années, le Père Noël s'est joint aux membres de l'équipe et aux ambassadeurs communautaires de TELUS pour les Vols du Père Noël TELUS, afin de partager les plaisirs des Fêtes avec des enfants et des familles provenant de quatre villes. Ce programme unique permet de réunir des parents avec leur enfant atteint d'une maladie grave lors d'une journée festive très particulière. Lisez ce qui suit à ce propos.

Les familles participent à la décoration de la maison en pain d'épices et s'adonnent à d'autres travaux artisanaux; des photographes professionnels les prennent en photo avec le Père Noël et la Mère Noël. Ils montent ensuite dans l'avion de TELUS et s'envolent avec le Père Noël et la Mère Noël pour un voyage inoubliable dans le ciel.

Le programme des Vols du Père Noël se déroule à Edmonton, Calgary, Vancouver et Toronto et vise à soutenir les partenariats de TELUS avec des organismes dans le domaine des soins de santé, notamment le McMaster Children's Hospital, la fondation SickKids, le BC Children's Hospital, les Manoirs Ronald McDonald du Sud de l'Alberta et la fondation Fais-Un-Vœu du Nord de l'Alberta.



Hedra, une patiente de la fondation SickKids, la Mère Noël, le frère et la mère de Hedra, Atrén et Marleen, le Père Noël et Joe Natale, président de TELUS Solutions d'affaires, montent dans l'avion de TELUS.

Upopolis

En 2006, TELUS s'est associée à la fondation Kids' Health Links afin de développer le programme Upopolis. Upopolis est une communauté sociale virtuelle qui favorise les relations entre les jeunes patients hospitalisés et leurs familles, leurs amis et le réseau scolaire. Ce programme vise à diminuer le stress ainsi que le sentiment d'isolement et de solitude qu'éprouvent les enfants hospitalisés; UPOPOLIS est actuellement offert à l'hôpital McMaster à Hamilton et au BC Children's Hospital de Vancouver.

Les patients peuvent demeurer en relation avec d'autres membres d'Upopolis par courriel, par messagerie instantanée et par l'intermédiaire de réseaux sociaux. Ils peuvent partager leur expérience au moyen d'un blogue personnel et en créant leurs propres discussions en ligne; enfin, ils peuvent se renseigner sur les travaux scolaires que leur envoient leurs enseignants.

Nous espérons implanter les services d'Upopolis dans plusieurs autres hôpitaux dans l'ensemble du Canada avant 2010. En juin 2008, l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI) a décerné à TELUS son prix des héros en TI en récompense de l'initiative Upopolis.

3.3 Une force de la mobilisation des membres de l'équipe dans la collectivité

Les organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada ont besoin non seulement du soutien des entreprises, mais également d'appuis individuels. Les programmes de l'équipe TELUS bienfaisance sont conçus dans le but d'encourager les membres de l'équipe à faire des dons dans les collectivités où ils vivent. Grâce à ces programmes, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite ont remis en 2008 plus de 24 millions de dollars d'aide en espèces et en nature et effectué 450 000 heures de bénévolat au bénéfice d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif partout au Canada.

Notre objectif pour 2008 prévoyait une augmentation de 5 % de la totalité des dons et des contributions pour l'ensemble des programmes des membres de l'équipe, y compris les programmes Dons de charité des employés, Dollars pour gens d'action et Dollars pour collecte de fonds, ainsi que pour la Journée du bénévolat de TELUS. Nous avons dépassé tous nos objectifs. En fait, nous avons battu tous les records de participation pour les quatre programmes. Dans le cadre de ces programmes, les dons réels pour 2008 sont en hausse de 8,5 %, la participation générale en hausse de 23 % et le nombre d'heures de bénévolat en hausse de plus de 8 % par rapport à 2007.

Données de 2008 concernant le lieu de travail

Groupe ¹	Alberta	Colombie Britannique	Ontario	Québec	Autres ^{2,3}	TELUS International ⁴	Total
Services mobile de TELUS	710	960	4 753	1 961	206	0	8 590
Services filaire de TELUS	6 550	7 707	2 526	3 291	44	7 933	28 051
Total	7 260	8 667	7 279	5 252	250	7 933	36 641

1) As of December 31, 2008.

2) For TELUS wireless, other includes Manitoba (53), New Brunswick (39), Newfoundland (27), Nova Scotia (66) and Saskatchewan (21).

3) For TELUS wireline, other includes Manitoba (6), Nova Scotia (11) and Saskatchewan (27).

4) For TELUS wireline, international team members are located in Singapore, the Philippines, the United States, the United Kingdom, South Korea and Australia.

Type de membres de l'équipe ¹	Alberta	Colombie Britannique	Ontario	Québec	Autres ^{2,3}	TELUS International ⁴	Total
Temporaires	353	327	56	284	24	0	1 044
Réguliers	6 907	8 340	7 223	4 968	226	7 933	35 597
Total	7 260	8 667	7 279	5 252	250	7 933	36 641

1) Au 31 décembre 2008.

2) Dans le cas des membres de l'équipe temporaires, la catégorie « autres » comprend le Manitoba (1), le Nouveau-Brunswick (9), Terre-Neuve (1) et la Nouvelle-Écosse (13).

3) Dans le cas des membres de l'équipe permanents des services filaires de TELUS, la catégorie « autres » comprend le Manitoba (58), le Nouveau-Brunswick (30), Terre-Neuve (26), la Nouvelle-Écosse (64) et la Saskatchewan (48).

4) Les membres permanents de l'équipe internationale sont situés à Singapour, aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Corée du Sud et en Australie.

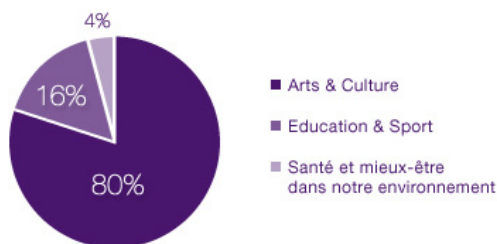
Programme Dons de charité des employés de TELUS

Le programme Dons de charité des employés de TELUS (dénommé auparavant « Dollars pour dollars de TELUS ») est l'un des programmes de bienfaisance d'entreprise les plus généreux au Canada. Dans le cadre de ce programme, TELUS verse – dollar pour dollar – des sommes équivalentes aux dons admissibles que font les membres de l'équipe et les retraités à plus de 45 000 organismes de bienfaisance enregistrés et approuvés, comme la Société canadienne du cancer ou la Fondation canadienne du cancer du sein. Les membres de l'équipe peuvent donner jusqu'à 20 000 dollars par année par l'intermédiaire de ce programme.

Aujourd'hui, les dons des membres de l'équipe se font par retenue à la source et ceux des membres à la retraite par retenue sur les prestations de retraite. Les détaillants TELUS et les membres du conseil d'administration de TELUS ainsi que les membres des Comités d'investissement communautaire sont également invités à participer au programme.

Depuis 2000, 35,5 millions de dollars ont été versés dans le cadre de ce programme à des organismes communautaires dans l'ensemble du Canada. TELUS se charge de tous les frais d'administration, ce qui signifie que la totalité de chaque don est versée aux organismes choisis par les membres de notre équipe.

Programme Dons de charité des employés de TELUS Dons de la campagne de 2008 par priorité d'investissement



En 2008, 5,3 millions de dollars ont été versés à plus de 2 900 organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada :

- 2,0 millions de dollars de la part des membres de l'équipe;
- 0,7 million de dollars de la part des retraités et des membres du conseil d'administration;
- 2,6 millions de dollars de la part de TELUS en dons de contrepartie.

Ces montants représentent les sommes promises pendant la campagne de 2007. Les dons promis en 2008 paraîtront dans le Rapport 2009 de TELUS sur la responsabilité sociale de la société.

Dons du programme Dons de charité des employés
(y compris les montants équivalents versés par TELUS)

Année de la campagne	Année où les dons ont été versés	Total des dons (en millions de dollars)
2008	2009	7,1
2007	2008	5,3
2006	2007	5,3
2005	2006	2,0
2004	2005	2,0
2003	2004	5,8
2002	2003	4,6
2001	2002	4,8
2000	2001	2,9
1999	2000	2,8
Total		35,5¹

1) L'information relative au programme Dons de charité des employés pour 2009 est disponible dès maintenant, car les promesses de dons ont été faites en 2008 pour les dons devant être versés en 2009 aux organismes de bienfaisance.

Programme Dollars pour gens d'action de TELUS

Les organismes de bienfaisance au Canada ont besoin de bénévolat et d'argent pour pouvoir continuer de fournir des services aux gens dans le besoin. En reconnaissant le bénévolat des membres de l'équipe, TELUS répond à ces deux formes de besoin.

Un membre de l'équipe qui effectue un minimum de 50 heures de bénévolat dans une année peut demander qu'un chèque de 200 dollars soit versé à l'organisme de bienfaisance de son choix. Un groupe de quatre membres de l'équipe TELUS ou plus, qui a fait en une année 200 heures de bénévolat, peut demander qu'un chèque de 1 000 dollars soit versé à l'organisme de bienfaisance qu'il aura désigné.

Depuis 2000, les membres de l'équipe et les retraités ont effectué 2,6 millions d'heures de bénévolat dans l'ensemble du Canada. En 2008, notre objectif était de hausser de 5 % le nombre d'heures de bénévolat, par rapport à 2007. Toujours en 2008, 4 525 membres de l'équipe et retraités ont effectué 453 094 heures de bénévolat et TELUS a versé 707 100 dollars de dons en soutien à ce programme. Cela représente une hausse de 8 % par rapport à 2007.



Tristan Roffey a escaladé le plus haut sommet en Amérique du Nord, le Mont McKinley (aussi connu sous le nom de Denali) en soutien à la Fondation des maladies du cœur.



Ryan Kelly et son équipe (membres de l'équipe TELUS, familles et amis) au marchethon One Small Step de la Phoenix Community Foundation.



Christian Newman et son équipe au Wheelchair Relay Challenge, en soutien à l'Association canadienne des paraplégiques de l'Ontario.



L'équipe TELUS sur le chantier de construction du projet Habitat pour l'humanité à Burnaby en Colombie-Britannique.

Programme Dollars pour collecte de fonds de TELUS

Dans le cadre du programme Dollars pour collecte de fonds de TELUS, qui a été lancé en mai 2007, TELUS verse une somme équivalente aux promesses de dons individuels jusqu'à concurrence de 500 \$ et jusqu'à 5 000 \$ pour les promesses de dons d'une équipe ayant participé à une activité de collecte de fonds, comme une course ou une marche.

En 2008, 1 815 membres de l'équipe et 586 invités ont recueilli 911 987 dollars. TELUS a versé 629 073 dollars de contrepartie à des organismes de bienfaisance. Au bout du compte, 189 organismes ont reçu 1,54 million de dollars de financement.

Afin de s'aligner sur les réductions de coûts auxquelles nous avons dû procéder dans toute l'entreprise, nous avons annulé le programme Dollars pour collecte de fonds. En 2009, nos efforts porteront sur la simplification de notre gamme de programmes.

Activités de financement

3.4 Misons sur le dynamisme des membres de notre équipe

Les membres de notre équipe sont le visage, le cœur et l'âme de notre organisation, incorporant et projetant les valeurs de notre entreprise. L'engagement de TELUS envers les membres de son équipe se reflète dans ses politiques en milieu de travail, qui touchent la diversité, la déontologie et le respect, de même que les relations de travail.

Entreprise citoyenne et milieu de travail

Dans la mesure où nous nous efforçons d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada, nous devons prendre des engagements envers les membres de notre équipe. Il y a trois aspects de la vie des membres de l'équipe sur lesquels TELUS peut avoir une influence positive. Ce sont :

- le volet professionnel – le travail des membres de l'équipe et leur aptitude à sentir qu'ils contribuent à la qualité du milieu de travail de manière substantielle et significative. Cela signifie également qu'ils ont la possibilité d'apprendre et de faire progresser leur carrière;
- le volet personnel – le bien-être des membres de l'équipe, les programmes d'aide aux employés et à leur famille, les horaires flexibles et les gratifications financières;
- l'aspect public – offrir l'occasion aux membres de l'équipe de faire des dons dans les collectivités où ils vivent, de la manière qui leur convient.

Au sein de TELUS, nous favorisons ces trois aspects de l'activité des membres de l'équipe



Nous évaluons la façon dont nous nous acquittons de notre engagement envers les membres de l'équipe en faisant le suivi des paramètres des principaux programmes. En voici quelques-uns :

- L'engagement : afin d'évaluer dans quelle mesure TELUS est un milieu de travail de choix. L'engagement est un facteur clé de la productivité des membres de l'équipe et de la satisfaction de la clientèle. Le suivi de l'engagement se fait à l'aide du tableau de bord de l'entreprise.
- Le mieux-être : TELUS s'est fermement engagée à fournir aux membres de l'équipe et à leurs familles des solutions qui visent à concilier le travail et la vie personnelle, tout en étant un chef de file au Canada en matière de pratiques de santé en milieu de travail.
- L'équipe TELUS bienfaisance : créée dans le but de mesurer la facilité et la souplesse avec lesquelles les membres de l'équipe peuvent donner à la collectivité et faire du travail bénévole.

Le taux de roulement du personnel, qui était une priorité en 2008, a été retiré du rapport sur la RSS et des tableaux de bord de l'entreprise, étant donné que le nombre de départs volontaires a beaucoup diminué à cause du ralentissement de l'économie. Ce paramètre a été remplacé par notre programme de mieux-être, qui vise à reconnaître et à favoriser la santé et le bien-être des membres de l'équipe TELUS.

Cet engagement rehaussera notre proposition de valeur en tant qu'employeur, ce qui suppose que nous devons être en mesure d'offrir à nos clients des solutions à la fine pointe de la technologie, de participer à une culture emballante axée sur le savoir et d'apporter notre soutien à la collectivité en offrant des services et en faisant des dons.

Relations de travail

Les membres de l'équipe TELUS au Canada sont représentés par plusieurs syndicats, notamment le Syndicat des travailleurs en télécommunications (TWU), le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), la B.C. Government and Service Employees' Union (BCGEU), le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) et la Calgary Board of Education Staff Association (CBESA).

Groupe ¹	Personnel syndiqué	Direction	Total	Syndiqué en %
Services filaire de TELUS	10 625	9 493	20 118	53 %
Services mobile de TELUS	4 032	4 558	8 590	47 %
TELUS International	0	7 933	7 933	0 %
Total	14 657	21 984	36 641	40 %

1) Effectifs en poste au 31 décembre 2008.



Steve Bedard, vice-président, Relations de travail

En juin 2008, l'honorable Jean-Pierre Blackburn, ministre fédéral du Travail, a nommé Steve Bedard, notre vice-président, Relations de travail, coprésident du Comité consultatif sur les affaires internationales du travail (CCAIT). Steve Bedard est également président du Conseil canadien des employeurs (CCE), un poste qu'il occupe depuis 2006.

Le fait de présider ces comités influents est un honneur pour Steve Bedard et pour TELUS, car il s'agit d'organismes qui regroupent des employeurs et des représentants du gouvernement et du monde du travail dans le but de favoriser le dialogue et de façonner des politiques et des programmes généraux en matière de travail.

Le CCAIT conseille le gouvernement fédéral en matière de politiques et d'initiatives dans le cadre de la participation du Canada à des forums internationaux sur la main-d'œuvre et l'emploi. Steve Bedard, à titre de coprésident, représente les employeurs alors que Bob White, ancien président du Congrès du travail du Canada, représente les travailleurs.

Le CCE est la voix officielle du monde des affaires au Canada auprès de l'organisation internationale du Travail (OIT). L'OIT est responsable d'établir et de superviser les normes internationales du travail et de promouvoir le droit du travail, de favoriser des conditions de travail décentes et de renforcer le dialogue en réglant des problèmes liés au travail.

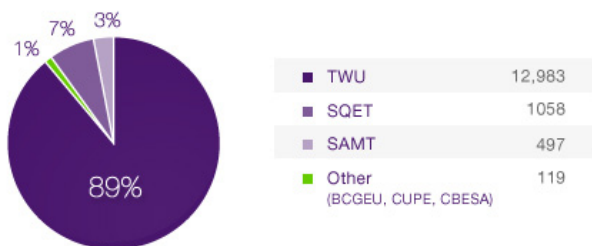
Négociation collective

En septembre 2008, TELUS a signé une convention collective avec le SAMT, qui s'applique à 484 professionnels et superviseurs des services filaires de TELUS au Québec. Les avantages consentis à ces membres de l'équipe comprennent une prime de performance basée sur les objectifs personnels et les objectifs de l'entreprise, ainsi qu'un régime souple d'avantages sociaux. Les modalités de cette nouvelle convention collective demeureront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2011.

En ce qui a trait aux services mobiles, les négociations en vue du renouvellement de la convention collective avec le SAMT, qui s'applique à 13 professionnels et superviseurs, ont abouti en février 2009 à la signature d'une convention collective qui arrivera à expiration en décembre 2012. La nouvelle convention prévoit une réévaluation du salaire de base et des primes de rendement et introduit des avantages sociaux souples pour les membres de l'équipe concernés.

La convention collective avec le Syndicat des travailleurs en télécommunications, qui s'applique à 12 983 membres de l'équipe dans l'ensemble du Canada, est en vigueur jusqu'au 19 novembre 2010, alors que la convention collective avec le SQET, qui s'applique à 1 058 membres de l'équipe dans la région d'exploitation de TELUS Québec, est en vigueur jusqu'au 31 décembre 2009.

Nombre de membres de l'équipe par syndicat



Forum d'intérêts communs

La haute direction de TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications ont tenu deux réunions dans le cadre du Forum d'intérêts communs en 2008 et des dates ont été proposées pour d'autres réunions en 2009. Nous avons créé ce forum afin de favoriser le dialogue dans le cadre de la convention collective entre TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications. Les sujets de discussion incluent, entre autres, les développements dans l'industrie des télécommunications, la stratégie de l'entreprise, la croissance de l'entreprise et les besoins en main-d'œuvre.

Griefs

Le nombre de cas de griefs et d'arbitrage déposés en 2008 est demeuré stable par rapport à 2007. La discipline, la rémunération et la répartition des jours de congé demeurent les problèmes les plus courants en 2008.

Griefs/Arbitrage¹

Groupe	2008	2007	2006
Services filaire de TELUS	419	415	562
Services mobile de TELUS	136	153	146
Total	555	568	708

1) Ne comprend pas TELUS International, où il n'y a pas de représentation syndicale.

Diversité et intégration

Nous croyons que la diversité est un facteur de succès essentiel dans le marché international et que la diversité de notre personnel devrait correspondre à la diversité de la main-d'œuvre disponible au Canada. En intégrant des gens ayant un vaste éventail d'expériences et d'aptitudes, nous croyons que nous pouvons favoriser l'innovation et le changement positif et ainsi renforcer notre entreprise. Nous nous efforçons donc d'établir une culture d'intégration – une culture qui respecte et reconnaît les compé-

Profil de la main-d'œuvre¹

%	Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne ²	Représentation réelle de la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications ³	Représentation réelle à TELUS en 2007	Représentation réelle à TELUS en 2006 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2005 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2004 ⁴
Femmes	43,0	41,0	38,8	39,9	41,3	42,2
Membres des minorités visibles	17,4	13,6	13,3	13,6	13,5	14,5
Autochtones	1,3	1,3	1,7	1,7	1,7	1,8
Personnes handicapées	4,2	1,8	2,8	2,8	2,3	2,6

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 2008 ne seront pas disponibles avant juin 2009.

2) La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui a les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2001; il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

3) Données les plus récentes disponibles. La représentation réelle de la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé dans les télécommunications au Canada. Tel qu'indiqué dans le rapport annuel de 2007 de la Loi sur l'équité en matière d'emploi publié par le gouvernement du Canada.

4) La représentation réelle à TELUS représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) qui est employé par TELUS au Canada. Les données pour la période de 2004 à 2006 ont été révisées par rapport au rapport de l'an dernier afin d'exclure les membres de l'équipe en congé, conformément aux directives de la Commission canadienne des droits de la personne.

tences individuelles et les aspirations de chacun des membres de l'équipe – et de créer un milieu de travail où tous les membres de l'équipe ont la possibilité de réaliser leur plein potentiel.

Au Canada, TELUS est régi par la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Cette loi fédérale a pour but d'éliminer les barrières en milieu de travail entre quatre groupes désignés – les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui appartiennent à une minorité visible – et de mettre en application des pratiques équitables en matière d'emploi à l'égard de tous les Canadiens.

Nous faisons le suivi des taux de représentation de ces quatre groupes désignés au sein de notre personnel. Grâce à l'analyse de ces données, nous sommes en mesure d'élaborer des stratégies et de mettre en œuvre des programmes en vue d'éliminer les écarts. Au cours de la période observée, le taux de représentation affiche un faible écart dans la plupart des catégories; toutefois, le nombre de femmes au sein de TELUS a diminué. Nous croyons que cette baisse est en partie attribuable au fait qu'un plus grand nombre d'hommes occupent des postes au service à la clientèle, un secteur autrefois dominé par les femmes. Bien que ce changement se reflète dans nos taux annuels de représentation, les données d'analyse comparative externes sont basées sur les données du recensement de 2001, qui ne concordent pas nécessairement avec les tendances dans l'embauche des personnes de ce groupe. Nous attendons la publication des données du recensement de 2006 pour le prochain cycle de production de rapports.

Nous réagissons à la baisse des effectifs féminins avec des programmes comme Connexions : le réseau des femmes de TELUS, dans le cadre d'une approche globale visant à créer un milieu de travail plus inclusif.

En 2008, nous avons annoncé la formation d'un Conseil de la diversité et de l'intégration. Ce Conseil sera composé de 12 membres de l'équipe de première ligne et de la direction qui seront choisis en 2009. Le Conseil développera une stratégie de diversité et d'intégration afin de créer un environnement de travail dans lequel tous les membres de l'équipe se sentent valorisés et où leur différence est respectée. Nous avons l'intention de définir des paramètres liés à la diversité des ressources, au marketing axé sur la diversité, aux partenariats communautaires, et aux méthodes impartiales d'embauche et de maintien des effectifs pour mesurer notre réussite. Nous croyons que notre stratégie de diversité et d'intégration contribuera à valoriser la marque TELUS et à nous faire reconnaître comme un employeur de choix.



Karen Radford, vice-présidente à la direction et présidente, TELUS Québec et TELUS Solutions partenaires

En septembre 2008, Karen Radford, vice-présidente à la direction et présidente, TELUS Québec et Solutions partenaires de TELUS, a été reconnue dans la catégorie Affaires et professions au 15^e gala Femmes de mérite de la Fondation Y des femmes de Montréal. Karen Radford s'est distinguée par ses actions dans les domaines de l'avancement des femmes et de l'enrichissement de la collectivité. Elle était parmi les 11 femmes reconnues en 2008 pour s'être distinguées dans divers domaines.

Connexions : le réseau des femmes de TELUS

En 2006, nous avons créé Connexions : le réseau des femmes de TELUS dans le but d'embaucher des femmes et de les soutenir et de les encourager dans la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière à TELUS. Ce programme est axé sur la croissance et le perfectionnement individuel et permet de créer des réseaux au niveau local. Le réseau Connexions compte 2 800 membres.

En 2008, nous avons sensibilisé l'entreprise sur la façon dont nous recrutons et contribuons à l'avancement et au perfectionnement des femmes, afin de les amener à occuper des postes de haute direction. Pour cela, nous avons engagé les actions suivantes :

- augmenter de 400 à 2 800 le nombre de membres du réseau Connexions;
 - augmenter de 800 à 1 180 le nombre de membres de l'équipe ayant suivi le programme Prendre la vedette;
 - soutenir le programme de mentorat Wisdom dans le cadre du Réseau des femmes exécutives (31 membres de l'équipe ont participé au programme);
 - lancer le programme « Briefcase Moms », un cours visant à promouvoir l'équilibre entre le travail et la vie personnelle dans six villes du Canada – 552 membres de l'équipe y ont participé en 2008 (tout juste sous notre objectif, qui était de 600);
 - organiser 75 événements locaux de réseautage et 20 programmes de sensibilisation communautaire, effectuer 690 heures de bénévolat et amasser 20 000 dollars;
 - organiser 13 déjeuners d'affaires et forums, réserver 400 places d'invitées à 34 déjeuners dans le cadre du Réseau des femmes exécutives;
 - lancer un bulletin mensuel dans le cadre du réseau Connexions.
- TELUS a commandité les forums sur le leadership des femmes, qui se sont déroulés respectivement en juin et en septembre 2008 à Calgary et Vancouver. Le thème de ces forums de deux jours portait sur la promotion du leadership (Shine – Radiate Your Leadership). Environ 1 100 femmes, dont environ 400 membres de l'équipe TELUS, ont participé à ces forums.

TELUS et le réseau Connexions ont apporté leur soutien au Réseau des femmes exécutives de façon continue. Découvrez la force des femmes qui unissent leurs efforts.

Réseau des femmes exécutives (RFE)

Le Réseau des femmes exécutives (RFE) conçoit et met en œuvre des projets de réseautage, de mentorat, de perfectionnement personnel et professionnel à l'intention des femmes dans le domaine des affaires. Le réseau Connexions commandite les déjeuners du Réseau des femmes exécutives, « le Top 100 : les Canadiennes les plus influentes », et le programme de mentorat Wisdom II du RFE.

En 2009, Connexions invitera tous les membres féminins de l'équipe TELUS à se joindre au réseau. Nous avons aussi l'intention de réaliser les objectifs suivants :

- augmenter de 2 800 à 3 100 le nombre de membres du programme Connexions;
- augmenter de 1 180 à 1 600 le nombre de membres de l'équipe ayant suivi le programme Prendre la vedette;

- promouvoir le programme de mentorat Wisdom dans le cadre du Réseau des femmes exécutives – accroître la participation à 41 membres de l'équipe;
- lancer un programme de mentorat;
- organiser 75 événements locaux de réseautage;
- organiser 20 activités de communication;
- organiser des déjeuners et des forums avec des membres de la haute direction et réserver 400 places d'invitées à 34 déjeuners dans le cadre du Réseau des femmes exécutives.

Découvrez ce que dit Chivon John, directrice de programme, TELUS Solutions d'affaires à propos du réseau Connexions.



Chivon John, directrice de programme, TELUS Solutions d'affaires

En 2008, j'ai eu la chance de profiter personnellement des avantages de ce réseau grâce à ma participation et aux diverses activités que j'ai dirigées dans le cadre du réseau Connexions, à l'échelle nationale aussi bien que locale. À titre d'animatrice du programme Prendre la vedette, j'ai pu améliorer mes compétences en communication et aussi vivre des expériences de réseautage et animer des discussions stimulantes entre les membres du réseau Connexions. Le réseau Connexions

m'a aussi donné l'immense avantage de recevoir des conseils de la part de quelques-unes des 100 femmes les plus influentes au Canada, grâce au programme Wisdom II du RFE. J'ai souvent eu l'occasion de collaborer avec mes collègues dans le but d'aider les collectivités dans lesquelles nous vivons, grâce à des activités de communication commanditées par le réseau Connexions. L'an dernier, nous avons recueilli 12 000 dollars pour le compte du projet Habitat pour l'humanité et créé, pour l'organisme Rethink Breast Cancer, plus de 50 trousses de réconfort destinées à des femmes luttant contre le cancer du sein.



Projet de construction Habitat pour l'humanité du réseau Connexions d'Edmonton



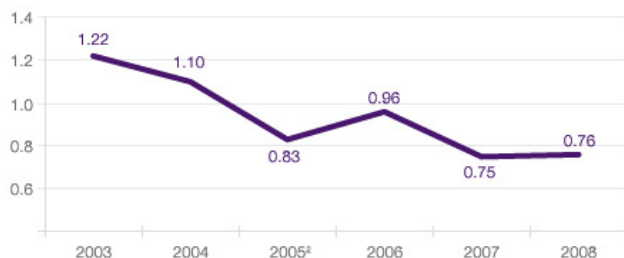
Birdies for Babies (campagne de financement du tournoi de golf annuel du BC Women's Hospital – TELUS, commanditaire en titre)

Gestion de la sécurité

TELUS surveille de près son système de gestion de la sécurité afin de prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. Notre priorité majeure est d'essayer d'éliminer tous les risques. Si un danger ne peut être éliminé, nous fournissons aux membres de l'équipe les renseignements sur la santé et la sécurité, les connaissances et les compétences nécessaires pour exécuter leur travail de façon sécuritaire. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- élaboration et communication des normes et des politiques en matière de santé et de sécurité;
- formation des membres de l'équipe en matière d'évaluation et de contrôle des dangers;
- supervision de la sécurité au moyen d'inspections;
- bulletins sur la sécurité diffusant des renseignements et des mesures de contrôle concernant des dangers nouveaux ou récurrents en milieu de travail;
- enquêtes sur tout accident ou blessure dans le but de prévenir la répétition de tels incidents;
- rapports réguliers sur le rendement en matière de sécurité.

Nombre d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées (d'une année sur l'autre)¹



¹ Ne comprend ni TELUS International ni Emergis.

² Comprend l'arrêt de travail de quatre mois au cours duquel les activités filiales n'ont enregistré que quatre accidents avec perte de temps.

De plus, nous avons mis en place des processus et des systèmes de contrôle, dans le but d'évaluer notre efficacité dans l'utilisation de l'information, des connaissances et des compétences acquises par les membres de l'équipe. Au cours des dernières années, le nombre d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées est resté peu élevé. Le nombre d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées en 2008 est demeuré stable par rapport à 2007. Nous nous efforcerons de maintenir ces bons résultats en 2009.

Mobilisation

Les membres de l'équipe partagent leurs opinions et leurs perceptions à l'aide du sondage L'heure juste, conçu par Hewitt Associates, en vue d'aider TELUS à définir les améliorations requises pour devenir un milieu de travail exceptionnel. Les résultats de notre sondage L'heure juste de l'automne 2008 indiquent un taux de mobilisation de 58 %, conforme à l'objectif et en progression vers le seuil de 65 % des meilleures entreprises évaluées par Hewitt Associates.

Ces résultats sont encourageants, particulièrement le taux de mobilisation générale de 58 %, une hausse de 5 % par rapport au résultat de l'automne 2007. La norme de l'industrie pour des changements importants sur une période d'un an est de 2 %. Nous considérons que le fait d'avoir eu un résultat supérieur à cette norme en 2008 est une indication que notre volonté d'améliorer la mobilisation donne des résultats positifs.

Nous avons aussi connu une hausse relativement à nos meilleurs facteurs de mobilisation, particulièrement dans les secteurs de la gestion du rendement, du soutien aux gestionnaires et de la reconnaissance. Par exemple, la reconnaissance a connu une hausse de 8 %, résultat de nos efforts visant à favoriser une culture axée sur le mérite.

En 2008, nous avons aussi fait des efforts pour améliorer la planification de carrière et les outils connexes, dans le but de fournir aux membres de l'équipe les ressources nécessaires pour planifier et prendre en main leur perfectionnement professionnel. Lors du sondage L'heure juste, nous avons observé une hausse de 2 % des possibilités de carrière.

Conformément à nos engagements, nous avons lancé avec succès les Forums sur la mobilisation TELUS dans l'ensemble de l'entreprise et dans les unités d'affaires. Au cours de l'année qui vient de s'achever, les forums ont permis de réaliser d'importants progrès dans le démarrage d'initiatives de mobilisation au sein des unités d'affaires où ces forums se sont tenus. Ces forums ont pour but d'aider nos dirigeants à créer, valider et réaliser les initiatives appropriées dans l'ensemble de l'entreprise et dans les unités d'affaires, afin de mieux profiter des possibilités de mobilisation. Pour en savoir plus sur une de nos équipes.

L'équipe des Opérations financières, qui compte environ 300 personnes et est responsable des services de crédit et du service des comptes créditeurs, a fortement augmenté son taux de mobilisation au cours des dernières années à la suite du lancement de plusieurs programmes majeurs.

Programme de reconnaissance des Opérations financières

Conçue dans le but de compléter le programme Bravo dans l'ensemble de l'entreprise, cette initiative incite les membres de l'équipe à souligner la contribution de leurs collègues dans l'un des trois volets de rendement ou de comportement. Depuis son lancement en mai 2007, 805 prix ont été décernés et 89 % des membres de l'équipe des Opérations financières ont été récompensés dans le cadre de ce programme.

Série de webinaires MonChoix

MonChoix offre une série de webinaires sur des thèmes que les membres de l'équipe jugent intéressants ou avantageux. Des crédits sont portés au dossier de perfectionnement des participants qui assistent aux webinaires. À ce jour, 77 % des membres de l'équipe des Opérations financières y ont participé. Les webinaires sont également enregistrés et offerts à toute l'équipe TELUS.

MonVoyage

MonVoyage, un programme de perfectionnement personnel, a été lancé en décembre 2007. Pour effectuer le voyage qu'ils ont préalablement déterminé, les membres de l'équipe doivent atteindre quatre niveaux de réalisation sur une période d'un an. Dans le cadre du programme, qui est en fait une adaptation d'un outil élaboré par les Services de téléphonistes, les membres de l'équipe des Opérations financières doivent relever des défis de plus en plus difficiles à chacun des niveaux. Des tâches telles qu'« Aider un collègue à se perfectionner » et « S'inscrire au sondage 360° et y répondre » sont conçues pour favoriser le développement et le perfectionnement personnels. Lorsqu'un membre de l'équipe atteint un niveau, il reçoit une récompense. À ce jour, 52 800 points Bravo et Grand Rallye ont été décernés dans le cadre de ce programme et un événement de reconnaissance est prévu en novembre 2008 pour ceux qui ont réussi l'épreuve. Soixante-neuf pour cent des membres de l'équipe des Opérations financières sont inscrits à ce programme facultatif.

Nous projetons de continuer à améliorer à long terme la mobilisation au sein de TELUS et de nous différencier encore davantage des autres employeurs. Nous sommes sensibles au fait que l'amélioration de la mobilisation des membres de l'équipe mène à une plus grande satisfaction de la clientèle, ce qui peut ensuite se traduire par une amélioration du rendement économique de l'entreprise. En 2009, nous visons une mobilisation de 62%. Cela représente une autre forte hausse de quatre points de pourcentage. Nous allons nous concentrer sur ce qui suit :

- améliorer les relations entre les gestionnaires et les membres de l'équipe, en mettant l'accent sur l'encadrement en matière de rendement, la reconnaissance et le perfectionnement professionnel;
- analyser les causes profondes des problèmes liés aux processus de travail et développer des stratégies d'amélioration continue pour résoudre ces problèmes;
- apporter une attention particulière au soutien des membres de l'équipe qui pourraient être touchés par les mesures visant à améliorer la rentabilité.

Intégrité

L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle en ligne.

En 2008, nous avons créé un cours en ligne bilingue intitulé Intégrité 2008 de TELUS, réunissant des modules de formation autrefois séparés et couvrant l'éthique, le respect en milieu de travail, la sécurité et la confidentialité. (En janvier 2009, tous les membres de l'équipe TELUS, y compris ceux de TELUS International, avaient suivi le cours Intégrité 2008 de TELUS.)

Le cours Intégrité 2009 de TELUS établira les objectifs proposés aux membres de l'équipe en matière d'éthique, de respect, de confidentialité et de sécurité; il sera aussi mis à jour afin de traiter de nouveaux enjeux.

Politique d'éthique

La politique d'éthique de TELUS relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris les dirigeants et les membres du Conseil d'administration. Cette politique est mise à jour chaque année, communiquée aux membres de l'équipe et affichée sur les sites Web internes et externes de TELUS.

LigneÉthique TELUS

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

En 2008, le bureau d'éthique a reçu 356 appels. Sur ce total, il a été établi que 108 appels (30 %) n'avaient pas de rapport avec notre politique d'éthique; ils ont donc été dirigés vers des services plus appropriés, comme le Service à la clientèle ou les Ressources humaines. Des 248 appels restants, 104 provenaient de membres de l'équipe qui demandaient conseil sur des questions d'éthique et 144 étaient des plaintes de la part d'intervenants internes et externes. Chaque plainte a été examinée et réglée de façon satisfaisante. Le comité de vérification du Conseil d'administration a examiné un rapport sommaire de ces appels.

Le bureau d'éthique en est venu à la conclusion qu'il y avait eu 64 manquements à la politique d'éthique en 2008, contre 62 en 2007. Les fautes les plus fréquentes en 2008 étaient des manquements à la confidentialité et aux politiques de l'entreprise ainsi que l'utilisation abusive de renseignements. Aucun de ces manquements ne comportait une fraude de la part d'un membre de l'équipe ayant une fonction importante dans les contrôles internes relatifs à l'information financière. Environ 80 % de ces manquements concernaient des membres de l'équipe ayant cinq ans d'ancienneté ou moins au sein de TELUS.

Manquements à l'éthique et à la discipline	
Nombre de manquements.....	64
Nombre total de membres de l'équipe ayant fait l'objet de mesures disciplinaires :	93
Licenciement	39
Suspension.....	39
Lettre au dossier.....	9
Démission.....	6
En 2009, le bureau d'éthique projette de poursuivre l'amélioration de l'orientation des nouveaux membres de l'équipe.	

Respect en milieu de travail

À TELUS, le respect est la pierre angulaire des valeurs et de la culture de l'entreprise. Lorsqu'il y a un respect mutuel, il y a amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. TELUS a mis en place une politique nationale de respect en milieu de travail en vue de maintenir un environnement inclusif et respectueux au sein duquel les membres de l'équipe sont traités avec respect et dignité, sans harcèlement ni discrimination. Une équipe d'enquêteurs s'occupe des problèmes qui surviennent et la supervision du programme est faite par un cadre délégué pour l'ensemble de l'entreprise et un pour chacun des services.

Comme mentionné précédemment, tous les membres de l'équipe doivent suivre chaque année le cours d'intégrité en ligne, qui comprend une formation en matière de respect en milieu de travail. Ainsi, tous les membres de l'équipe sont sensibilisés aux moyens de protection qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

En 2009, nous projetons de revoir la politique et les procédures afin de garantir leur efficacité.

Autre indicateur de l'intégration et du respect qui caractérise notre milieu de travail : l'analyse des plaintes déposées par les membres de l'équipe auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Ces plaintes se rapportent à des pratiques qui sont source de

préoccupations pour les membres de l'équipe et offrent un moyen objectif de démontrer la justesse de certaines pratiques, à mesure qu'évoluent les priorités dans le monde des affaires et la société.

Plaintes à la CCDP	2008	2007	2006
Nouvelles	11	13	15
Fermées	10	14	21
En cours à la fin de l'année	7	6	7

Culture fondée sur la performance

TELUS s'ingénie à attirer et à conserver les meilleurs talents de l'industrie mondiale des télécommunications en offrant d'excellentes possibilités de croissance, de perfectionnement et de choix de postes tout au long de la carrière des membres de l'équipe.

Attirer et retenir les personnes les plus talentueuses

TELUS offre un programme intégré de récompenses concurrentielles établies en fonction du rendement. Nous croyons que le fait de bien rémunérer les gens pour leur contribution stratégique aide à former une équipe au rendement élevé. Cette pratique réduit les coûts directs et indirects liés au renouvellement du personnel, notamment le recrutement, le perfectionnement et le transfert de connaissances, et optimise l'efficacité collective des processus tout en favorisant l'innovation.

La rémunération que nous offrons comprend un salaire de base et des primes de performance, ce qui permet aux membres de l'équipe de partager le risque d'exploitation de l'entreprise et les récompenses qui y sont attachées. Certains membres de l'équipe sont aussi admissibles aux programmes d'incitatifs à la vente. De plus, nous offrons des mesures incitatives à moyen terme (unités d'actions de la haute direction) et à long terme (unités d'actions spéciales ou options d'achat d'actions) aux personnes qui ont un rendement élevé et un fort potentiel. Nous offrons aussi des avantages sociaux flexibles et nous favorisons la reconnaissance à tous les paliers de l'organisation.

À la fin de 2008, 72,4 % de l'équipe de professionnels de la gestion avaient un revenu équivalent ou supérieur aux barèmes de notre stratégie de rémunération. Notre stratégie est de rémunérer les membres de l'équipe selon des fourchettes qui tiennent compte de leur taux de rendement et des salaires versés dans l'industrie pour certains emplois. Les personnes qui ont un rendement élevé au sein de TELUS sont ciblées de façon à atteindre ou à dépasser le 75e percentile de rémunération globale.

Total de la rémunération et des avantages sociaux (en millions de dollars)	2008	2007	2006	2005
Total de la rémunération et des avantages sociaux	2 325,8	2 329,2	2 027,9	1 896,6

Nous utilisons comme point de comparaison le plus récent sondage du Conference Board du Canada sur le roulement volontaire dans le secteur des télécommunications et des communications. En 2008, le Conference Board a enregistré un taux de roulement volontaire de 10,3 % dans notre secteur d'activité au Canada. Avec un taux de roulement moyen de 10,3 %, nous avons atteint notre objectif pour 2008. Nous faisons également un suivi des départs volontaires de gestionnaires et de professionnels de haut niveau, mais nous ne divulguons pas ces renseignements pour des motifs de concurrence. Pour 2009, nous voulons que le taux de roulement moyen soit inférieur à 8,1 %.

Notre plus récent sondage sur la satisfaction des membres de l'équipe indiquait que 61 % des professionnels de la gestion sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé : « Mes avantages sociaux répondent bien à mes besoins ». Ce résultat indique une légère baisse par rapport au sondage de 2007 alors que le taux de réponses positives était de 64 %.

À TELUS, nous mettons l'accent sur les bonnes relations, les marques d'appréciation exprimées jour après jour, de façon formelle et informelle.

Au milieu de l'année 2008, nous avons lancé un programme de reconnaissance amélioré appelé Bravo. Conçu avec la collaboration des membres de l'équipe, le programme Bravo fournit aux gestionnaires et aux membres de l'équipe de première ligne les ressources nécessaires pour créer dans l'ensemble de l'entreprise une culture de reconnaissance.

Le programme Bravo permet aux membres de l'équipe d'envoyer et de recevoir des marques de reconnaissance sous la forme de cartes électroniques et de points pouvant être échangés pour des cadeaux. De plus, grâce au programme Bravo, nous manifestons notre appréciation tous les cinq ans aux membres de l'équipe, célébrant ainsi cette importante étape de leur carrière en leur remettant des points et en leur offrant soit une plaque, soit un arbre planté en leur nom.

En 2008, TELUS a dépensé 8,8 millions de dollars en activités de reconnaissance envers les membres de l'équipe. Ce volet représente 0,15 % des dépenses totales d'exploitation de TELUS en 2008. Notre objectif pour 2008 était de 7,2 millions de dollars. Cet objectif a été mis à jour afin de correspondre aux dépenses réelles de TELUS sous cette rubrique.

Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe		
	2008	2007
Dépenses réelles	8,8 millions \$	7,8 millions \$

1) Redressé pour tenir compte des modifications apportées à la méthode de calcul.

En 2009, nous avons établi un budget de 8,2 millions de dollars pour couvrir les frais du programme Bravo en points et récompenses, en prix d'anniversaires d'embauche, ainsi que les programmes de reconnaissance des diverses unités d'affaires.

Bienvenue à TELUS

Les séances Bienvenue à TELUS marquent le début du parcours des nouveaux membres de l'équipe, leur donnant un aperçu de l'entreprise, de son histoire, de ses stratégies, de sa culture et des attentes à l'égard des membres de l'équipe. Ce programme permet aux membres de l'équipe d'être plus productifs dans leurs nouvelles fonctions et renforce leur décision de se joindre à TELUS. En 2008, 1 284 participants ont assisté à 69 séances de programme bilingue d'une durée de deux jours. En 2009, nous prévoyons organiser des séances Bienvenue à TELUS dans d'autres établissements en commençant par notre nouveau centre de Las Vegas.

Développer les forces de nos dirigeants

TELUS s'est engagée à aider les gestionnaires ayant des subordonnés à développer des compétences de premier ordre en gestion et en leadership. Le leadership à TELUS – Principes fondamentaux de gestion, est un programme destiné à aider les nouveaux cadres en leur donnant un aperçu détaillé des processus et des outils utiles à la direction d'une équipe; en outre, ce programme met l'accent sur la responsabilisation des cadres dans le but de créer et de développer des relations productives avec les membres de l'équipe tout au long des étapes de la carrière de ces derniers. En 2008, 576 membres de l'équipe ont suivi ce programme.

Nous offrons aussi le perfectionnement stratégique à tous les cadres ayant des subordonnés directs. Le leadership à TELUS – Compétences essentielles, en est un exemple; il s'agit d'un programme modulaire bilingue, axé sur les compétences et l'encadrement liés à la mobilisation. À ce jour, 820 cadres ont suivi les quatre modules et 811 cadres ont suivi une ou plusieurs séances.

En AVANT

Le programme En AVANT est une des initiatives de perfectionnement professionnel de TELUS qui reconnaît l'importance du perfectionnement et qui investit dans la formation de nos meilleurs candidats aux postes de cadres. Ce programme favorise le perfectionnement des cadres de talent, actuels et futurs, qui manifestent le désir d'accéder à des fonctions supérieures et qui ont les aptitudes nécessaires pour y parvenir dans un avenir rapproché. Ce programme d'une durée de 12 mois vise à développer les principales compétences en leadership.

Chaque niveau du programme comprend une base visant des objectifs

précis et un programme éducatif facultatif, dans le but de développer les principales compétences en leadership nécessaires pour occuper un poste d'un niveau immédiatement supérieur. Les participants suivent diverses activités d'apprentissage, y compris des cours en classe, des conférences données par des invités, des événements de réseautage et des webinaires. Ils peuvent également profiter de monRéseau, un outil de réseautage en ligne, ainsi que du portail En AVANT, une mine de ressources en leadership comprenant notamment des articles, des vidéos et des livres. En 2008, 38% des participants étaient des femmes.

Participants au programme En AVANT par niveau et par province

Niveau	Colombie-Britannique	Alberta	Ontario	Québec	Total
Leaders en devenir	58	71	64	25	218
Directeurs	76	71	77	31	255
Directeurs généraux	12	6	14	3	35
Total	146	148	155	59	508

Forum de la haute direction

Ce forum annuel a pour but d'accroître l'efficacité des membres de la haute direction en perfectionnant leurs compétences en leadership et en renforçant leurs relations avec leurs collègues. TELUS reconnaît que les membres de la haute direction ont un rôle essentiel à jouer; ils doivent en effet diriger, former et inspirer les membres de l'équipe, en les aidant à se perfectionner et à réaliser leur plein potentiel.

En collaboration avec la Rotman School of Management et l'INSEAD, deux des écoles supérieures de commerce les plus prestigieuses au monde, le Forum de la haute direction offre un contenu éducatif de premier plan conçu pour permettre aux participants d'acquérir des compétences de haut niveau en matière de leadership d'entreprise. Grâce à des études de cas et à des discussions de groupe adaptées aux défis et aux possibilités qui se présentent au sein de TELUS, les participants acquièrent des connaissances, de l'expérience et des techniques contribuant à parfaire le leadership de TELUS et la réalisation des objectifs commerciaux de l'entreprise. Ce programme contribue aussi à créer un vaste réservoir de candidats pour la relève.

Un apprentissage qui dure toute la vie

À titre d'entreprise de technologie axée sur le savoir, TELUS s'est engagée à investir de façon à favoriser la croissance professionnelle de tous les membres de l'équipe et à les aider à obtenir des résultats exemplaires. Au cours de leur carrière, les membres de l'équipe ont la possibilité de se perfectionner grâce à un vaste choix de programmes et de stratégies de formation, ce qui démontre nos compétences technologiques et les solutions qui en découlent. Cette approche offre aux membres de l'équipe la possibilité de choisir les moyens et le moment de leur formation.

Projets réalisés en 2008 :

- Lancement d'un programme de formation en cinq volets ayant pour hôtes Josh Blair, vice-président à la direction, Ressources humaines et le Dr John Izzo. La série « Les cinq secrets que vous devez connaître avant de mourir » s'attache à démontrer comment nous pouvons être plus inspirés au travail et dans nos vies personnelles, en explorant les secrets du bonheur et d'une vie plus satisfaisante.
- Lancement de Books 24x7 de SkillSoft. Cette initiative donne accès à des ressources d'apprentissage en ligne, notamment des cours, des livres sur les affaires et des livres techniques, des simulations de compétences et des possibilités de mentorat dans divers domaines professionnels et techniques, en partenariat avec SkillSoft et Books 24x7.
- Lancement du programme Avis-Carrière, un outil perfectionné de planification de carrière et d'avancement professionnel, permettant aux membres de l'équipe de créer en ligne un profil d'emploi et de recevoir des avis par courriel lorsque sont affichés des postes correspondant à ce profil.

Investissement en formation

(en millions de dollars)	Budget 2009	Chiffres réels pour 2008	Budget 2008	2007	2006	2005
Montant des dépenses ¹	24,9	29,1	35,6	32,3	33,3	33,2

1) Ne comprend pas TELUS International.

Cours suivis

	2008	2007	2006
Apprentissage en ligne ¹	279 000	216 000	361 000
Dirigés par un instructeur	83 000	62 000	64 000
Total	362 000	278 000	425 000

1) Ne comprend pas TELUS International.

Au fil des ans, le nombre de cours suivis par les membres de l'équipe a fluctué selon les initiatives en cours, l'introduction de nouveaux services et autres facteurs. Le nombre de cours suivis en 2006 a été nettement plus élevé en raison des possibilités de formation qui s'offraient après le conflit de travail de 2005.

Pratiques gagnantes en RH

En 2008, nous avons reçu :

- un prix Innovation de la part de WorkLife BC en récompense de notre leadership éclairé et de notre engagement à promouvoir des solutions d'équilibre travail-vie personnelle au bénéfice des membres de l'équipe et de leurs familles;
- le prix Skillsoft Global Perspectives Industry Achievement Award en récompense de notre leadership mondial dans le soutien apporté aux membres de l'équipe et à leur développement professionnel;
- reconnaissance pour l'excellence de l'ensemble de nos pratiques à l'égard de notre personnel par le sondage « Human Capital Leader » du Beacon Group.

Toujours en 2008, Aberdeen Group a choisi TELUS pour son étude de cas annuelle sur la façon dont la technologie facilite l'apprentissage en raison de la réputation de nos pratiques de premier ordre qui peuvent servir d'exemple aux autres entreprises.

Styles de travail

Styles de travail est une initiative menée à l'échelle de l'entreprise qui vise à aider les membres de l'équipe, à des postes admissibles, à travailler au moment et à l'endroit où ils sont le plus efficaces : à la maison, au bureau ou en combinant les deux façons de faire. Le programme procure aux gestionnaires et aux membres de l'équipe de véritables avantages commerciaux et environnementaux, reconnaissant le besoin de styles de travail flexibles et non traditionnels. Parallèlement, nous continuons d'évaluer les avantages écologiques que représente l'élimination ou la modification des déplacements domicile-travail.

TELUS a lancé le programme Styles de travail en 2007 et a continué d'en augmenter l'envergure et la portée en 2008. Ce programme offre une plus grande souplesse aux membres de l'équipe et aide à réduire les émissions de gaz à effet de serre et notre empreinte immobilière, ce qui entraîne des économies et une moindre utilisation de terrains et une diminution des effets de nos activités sur l'environnement. Les résultats obtenus :

- plus de la moitié des membres de l'équipe TELUS, soit 18 500 personnes, peuvent profiter du télétravail;
- 16 500 membres de l'équipe travaillent à distance au moins une fois par semaine;
- environ 6 500 membres de l'équipe travaillent à distance chaque jour.

En 2008, nous avons aussi lancé un outil de suivi volontaire permettant de mesurer les avantages environnementaux du programme et d'établir des points de repère pour mesurer nos progrès. Le tableau ci-dessous, établi à partir des données fournies par les 532 membres de l'équipe qui ont fait le suivi de leurs propres résultats, démontre les effets positifs de ce programme pour l'environnement, l'économie et la société.

En 2009, nous voulons continuer de favoriser un style de travail permettant aux membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont le plus efficaces, tenant compte des changements qui surviennent dans le monde du travail et qui exigent un plus grand esprit de collaboration. Nous croyons qu'il faut donner aux membres de l'équipe la possibilité de choisir le style de travail qui leur convient. Nous voulons continuer de développer de nouvelles stratégies en matière de TI et d'environnement de travail qui tiennent compte de ce nouveau contexte.

Teletrips – Diminution des émissions de la part des membres de l'équipe TELUS et économies en découlant (estimation)

	Participants	Réduction du kilométrage	Réduction des heures	Réduction des émissions éq CO2 (kg)	Économies
Comptes corporatifs	156	176 887	8 570	22 170	35 668 \$
À la maison ¹	376	561 718	8 489	61 180	64 449 \$
Total	532	738 605	17 059	83 350	100 117 \$

1) Télétravailleurs.

Absentéisme

En 2008, le taux d'absentéisme au sein de TELUS était de 8,7 jours par membre de l'équipe à temps plein (ou équivalent), comparativement à 9,2 en 2007, ce qui représente une baisse de 5 %, une tendance que nous aimerions maintenir. L'absentéisme comprend les heures rémunérées et

non rémunérées au motif de maladie, les rendez-vous chez le médecin et autres heures non productives. En 2008, nous analyserons notre façon de mesurer l'absentéisme et nous définirons des objectifs pour l'avenir. Nous avons reporté ce projet à 2009 dans le cadre de l'examen de notre stratégie générale en matière de santé et d'absentéisme.

Étant l'une des plus importantes entreprises de télécommunications au Canada, employant environ 36 000 personnes, disposant de 5 400 véhicules et de 3 800 édifices et structures couvrant une surface de 11,5 millions de pieds carrés, TELUS reconnaît que ses activités ont des répercussions sur l'environnement. Par conséquent, nous nous efforçons de diminuer l'impact de nos activités sur l'environnement et de réduire notre empreinte environnementale en améliorant sans cesse nos façons de faire.

En 2008, nous avons continué de faire le suivi habituel de nos paramètres environnementaux et nous avons concentré nos efforts sur deux initiatives d'envergure :

- nous avons poursuivi l'amélioration de notre système de gestion environnementale (SGE) en ayant pour objectif de nous conformer encore plus étroitement à la norme ISO 14001:2004, reconnue à l'échelle internationale pour ses prescriptions en matière de gestion des aspects et des impacts environnementaux d'une entreprise;
- nous avons collaboré avec des intervenants internes et externes au développement d'une stratégie de réduction à long terme de nos émissions de carbone.

Nous voulons améliorer sans cesse notre rendement environnemental, accroître notre transparence en matière de communication de l'information et bien repérer les occasions qui se présentent et les risques qui guettent l'entreprise. Nous faisons en sorte que nos programmes environnementaux soient le reflet de notre volonté d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada.

Notre approche en gouvernance

La responsabilité de l'empreinte environnementale de TELUS est partagée entre les hauts dirigeants de l'entreprise, chacun y apportant ses compétences particulières. Le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS reçoit les rapports trimestriels sur les activités de gestion continue des risques environnementaux auxquels fait face l'entreprise. L'équipe Environnement, qui relève du service de la Gestion du risque de l'unité d'affaires des Finances, regroupe des professionnels en provenance de partout au Canada; cette équipe est responsable de nos systèmes de gestion environnementale et de nos programmes de responsabilité sociale. Ces programmes sont les outils dont se sert la direction de TELUS pour établir des politiques, mettre en œuvre des programmes, faire le suivi du rendement et réduire notre empreinte sur l'environnement.

TELUS a maintenu en 2008 son engagement à améliorer son efficacité grâce à de nouveaux projets novateurs. Par exemple, en 2008 avons annoncé notre intention de rénover la Place TELUS à Québec, un édifice patrimonial de la ville de Québec, de façon à atteindre le niveau argent de la norme LEED. Nous poursuivons également la construction de la Place TELUS de Toronto, un édifice pour lequel nous demanderons la certification LEED. Ces deux édifices, qui devraient être prêts en 2010 et 2009, respectivement, s'ajoutent à l'édifice de la Place TELUS d'Ottawa, qui a été construit en 2007 et a obtenu le niveau argent de la norme LEED.

Système de gestion environnementale

Notre objectif à long terme est que nos programmes SGE soient conformes à la norme ISO 14001:2004, permettant à toute l'entreprise d'obtenir cette certification à la fin de 2013. Nous nous étions fixé les objectifs suivants pour 2008 :

- réduire de 80 % l'écart qui nous sépare de la norme ISO 14001:2004;
- inclure TELUS International dans nos projets d'amélioration en matière de SGE.

Nous n'avons pas entièrement réalisé ces objectifs, ayant eu de la difficulté à en prévoir la portée, le calendrier et les ressources nécessaires pour les atteindre. En 2008 :

- nous avons réduit de 65 % l'écart qui nous sépare de la norme ISO 14001:2004;
- TELUS International a procédé à une évaluation partielle des risques en 2008.

Nous avons retenu les services d'un conseiller externe en SGE qui nous aidera à évaluer ce qui reste à accomplir pour réduire cet écart. Ce travail nécessitera la mise en œuvre dans l'ensemble de l'entreprise de nouveaux programmes améliorés de gestion de l'environnement. Ces tâches exigeront qu'on y mette beaucoup d'effort et qu'on y affecte d'importantes ressources. À la suite de consultations et de nos propres évaluations, nous concentrons nos efforts en 2009 sur le développement et le démarrage d'un plan au sein de l'unité d'affaires des Ressources humaines. Compte tenu de l'importance relative de cette unité d'affaires, de son interaction avec toutes les autres unités de TELUS, de son ratio de risque concernant le personnel et du fait qu'elle a la responsabilité de notre parc immobilier, c'est dans cette unité que porteront nos efforts d'amélioration du SGE. Nous comptons atteindre à la fin de 2013 la pleine conformité à cette norme; nos plans ont été ajustés en conséquence. Le plan de mise en œuvre dans l'unité des RH servira de base et de guide pour la mise en œuvre du plan de SGE dans les autres unités d'affaires en 2010 et par la suite.

Formation en environnement

La formation en environnement nous aide à assumer nos responsabilités d'entreprise citoyenne de premier plan. Nous donnons cette formation sur une base permanente aux membres de l'équipe TELUS et aux entrepreneurs. En 2008, les membres de l'équipe TELUS ont suivi 9 256 cours en formation environnementale. La diminution du nombre de cours suivis par rapport à l'année précédente résulte du fait que tous les cours n'ont pas à être donnés chaque année.

Formation en environnement

	2008	2007	2006
Nombre de cours suivis ¹	9256	10 403	9 144

¹ Ne comprend pas les membres de l'équipe de TELUS International.

Équipes vertes

Des membres de l'équipe TELUS soucieux de l'environnement se sont regroupés pour former des équipes bénévoles, une à l'échelle nationale et quatre à l'échelle régionale, qui se consacreront aux enjeux de durabilité. En organisant des visionnements de documentaires, des activités de financement pour des projets locaux et en participant à des activités du Jour de la Terre et de l'Heure de la Terre, les équipes vertes de TELUS invitent leurs collègues à unir leurs efforts dans le but de réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise.

Les équipes vertes apportent aussi leur soutien à des activités comme l'Heure de la Terre, une initiative mondiale consistant à éteindre l'éclairage pendant une heure et qui a eu lieu le 27 mars 2008. À TELUS, nous avons éteint toutes les lumières non essentielles ainsi que les enseignes lumineuses de plusieurs de nos édifices. Là où c'était possible, nous avons éteint l'éclairage pendant toute la nuit et même toute la fin de semaine.

Énergie et émissions

En 2008, en travaillant avec nos principaux partenaires immobiliers, nous avons constaté que nos déclarations concernant notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone pour 2007 avaient été surévaluées.

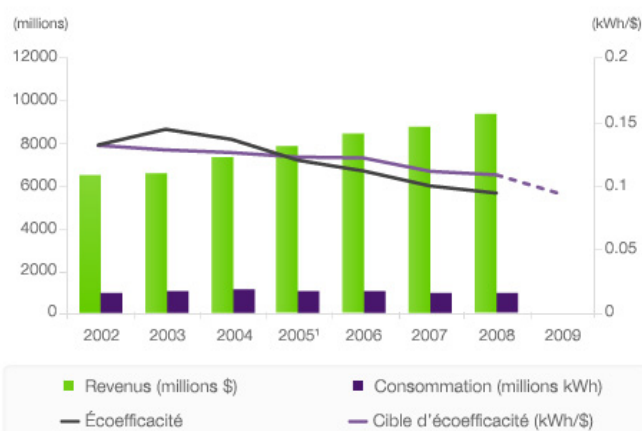
Nos valeurs en matière d'énergie pour 2007 avaient été déclarées comme étant de 1 094 120 000 kWh et de 363 000 tonnes de CO₂. Nous avons rectifié les chiffres de notre consommation d'énergie pour 2007 à 1 001 589 000 kWh et nos émissions de CO₂ à 317 000 tonnes. Cela signifie qu'en 2007, notre empreinte énergétique a diminué de 2,9 % et notre empreinte de CO₂ de 3,6 % par rapport à 2006.

Consommation d'énergie

À TELUS, nous continuons de classer notre consommation d'énergie (kWh ou kilowatts-heures) en trois grandes catégories (selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development)

- Volet 1 ou sources d'énergie directe (comme les carburants comprenant le gaz naturel, l'essence, le diesel, le propane et le mazout).
- Volet 2 ou sources d'énergie indirecte (comme l'électricité).
- Volet 3 ou autres sources d'énergie (comme les déplacements en avion).

Écoefficacité, consommation d'énergie et revenus 2002-2008



Consommation d'énergie par TELUS¹

kWh	2008	% de variation	2007 ⁴	% de variation	2006
Sources directes ²	340 331 000	4,4	325 994 000	(9,2)	359 050 000
Sources indirectes ³	619 886 000	(6,5)	663 095 000	(1,4)	672 650 000
Sous-total	960 217 000	(2,9)	989 089 000	(4,1)	1 031 700 000
Énergie verte	12 500 000	0	12 500 000	—	—
Total général	972 717 000	(2,9)	1 001 589 000	(2,9)	1 031 700 000
Conversion des déplacements en avion	41 459 000	(17)	50 166 000	s.o.	s.o.

1) Tous les résultats sont en kWh. Facteurs de conversion selon Environnement Canada (Inventaire canadien des gaz à effet de serre, 2006)

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

3) Comprend l'énergie indirecte – électricité de source commerciale.

4) Représente les valeurs redressées de 2007 et le pourcentage de changement par rapport à 2006.

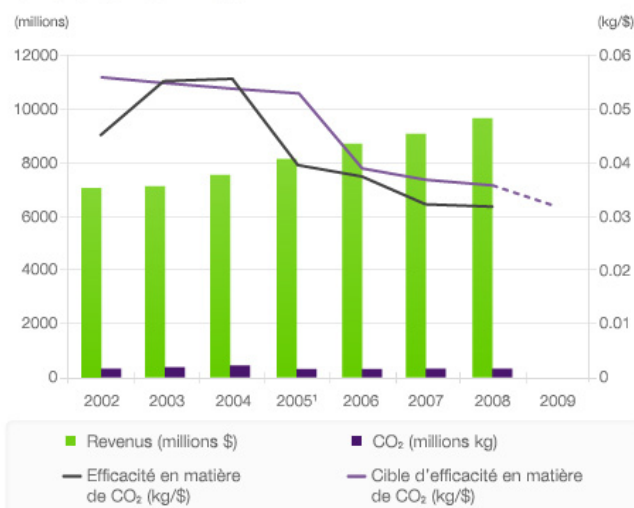
Notre consommation d'énergie pour 2008 a connu une légère baisse par rapport à 2007, passant de 1 001 589 000 kWh à 972 717 000 kWh. Il s'agit d'une baisse de 2,9 % par rapport à 2007; notre consommation représente 0,17 % de la consommation totale d'électricité au pays, selon les rapports sur la consommation d'énergie au Canada en 2006. Voir eia.doe.gov/emeu/cabs/Canada/Electricity.html.

Divulgaration des émissions de carbone

Notre objectif pour 2008 était de modifier notre politique en matière de changement climatique en établissant un nouvel ensemble d'objectifs fondés sur l'évaluation de nos émissions de carbone et sur un plan visant à diminuer notre empreinte. À cause des modifications apportées à la réglementation et à la portée croissante du projet concernant le carbone, il nous a été impossible de réaliser notre objectif.

Les émissions totales de CO₂ de TELUS sont demeurées relativement stables au cours des deux dernières années. Les émissions de CO₂ de nos volets 1 et 2 pour 2008 ont été de 325 000 tonnes. En y ajoutant les émissions du volet 3, le total de nos émissions de CO₂ est de 337 000 tonnes. Ces résultats représentent une hausse de 2,6 % et 2,1 % respectivement.

Efficacité en matière de CO₂, émissions de CO₂ et revenus 2002-2008



Émissions de gaz à effet de serre de TELUS (tonnes d'équivalent CO₂)

	2008	% de variation	2007 ²	% de variation ²	2006
Émissions directes	73 000	4,7	70 000	(10,2)	78,040
Émissions indirectes	252 000	2,0	247 000	(1,5)	251,160
Total	325 000	2,6	317 000	(3,6)	329,200
Déplacements en avion	12 000	(9,3)	13 000	s.o.	s.o.
Total (déplacements en avion compris) ¹	337 000	2,1	330 000		

1) N'inclut pas TELUS International.

2) Les valeurs de 2007 et les variations de pourcentage en 2006 ont été redressées afin de corriger l'erreur dans la production de rapports.

Malgré la légère baisse de l'ensemble de notre consommation d'énergie à l'échelle nationale, la hausse de la consommation en Alberta et les modifications apportées aux facteurs de conversion de l'Inventaire canadien des gaz à effet de serre d'Environnement Canada pour l'Alberta, combinées à la réduction globale de la consommation d'énergie en Colombie-Britannique, ont entraîné une augmentation générale des émissions de CO₂.

TELUS continue d'être membre actif du Carbon Disclosure Project, une organisation internationale qui veut sensibiliser la planète aux répercussions des changements climatiques et trouver les moyens d'en réduire l'impact.

Bien que nos objectifs pour l'avenir soient axés sur une réduction absolue de notre consommation d'énergie, nous continuerons de faire le suivi de notre efficacité en matière de CO₂ normalisée en fonction des revenus et d'en faire rapport. Notre taux d'efficacité relativement aux émissions de CO₂ est demeuré inchangé par rapport à 2007, à 0,032 kg/\$. Notre objectif pour 2009 est d'améliorer ce taux de 2 %.

Notre objectif pour 2009 est de nous fixer des objectifs de réduction absolue pour les années à venir. Pour réaliser cet objectif, nous avons formé une équipe TELUS responsable de notre bilan carbone.

La téléconférence

Une de nos stratégies visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre consiste à investir des ressources dans la promotion de la téléconférence en remplacement des réunions nécessitant un déplacement. De cette façon, nous réduisons nos émissions de CO₂ et d'oxyde nitreux. Depuis que nous avons commencé à rapporter ces paramètres, en 2001, nous avons constaté une amélioration de la réduction des émissions. En 2008, l'utilisation de téléconférences pour les communications internes et externes a connu une augmentation de 27 % par rapport à 2007, avec un total de 1,1 million de téléconférences et de vidéoconférences.

À TELUS, nous nous servons des téléconférences pour permettre aux membres de l'équipe des diverses régions du pays de travailler ensemble, d'engager des discussions sur les enjeux et de partager des renseignements en groupes. Par exemple, Darren Entwistle, présidente et chef de la direction, organise régulièrement des séances de questions posées à l'équipe de direction au cours desquelles elle invite les membres de l'équipe en provenance de toutes les régions du pays à des présentations interactives utilisant la technologie de la vidéoconférence.

Vous trouverez ci-dessous des statistiques concernant les émissions de CO₂ et la réduction de la pollution obtenues grâce à la téléconférence et à la vidéoconférence, aussi bien pour les activités internes de TELUS que pour les relations avec les clients. Bien que ce soit une façon habituelle d'évaluer la réduction des émissions liée à la technologie des communications, il se peut que les données ne correspondent pas exactement à la réalité quant à l'utilisation de ces techniques. Le nombre de participants, les distances parcourues et le mode de transport peuvent présenter d'importantes variations, particulièrement dans le cas d'une entreprise comme TELUS dont les activités sont nationales et internationales.

Évaluation de la réduction de la pollution grâce aux téléconférences et aux vidéoconférences

(en millions de dollars)	2008	2007	2006	2005
Appels conférences ¹	1 184 409	929 937	740 350	557 400
CO ₂ (en tonnes métriques)	500 000	395 037	314 500	236 800
Oxyde nitreux (en tonnes métriques)	55	44	35	26
% de variation	27	26	33	—

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

Déchets et recyclage

La gestion des déchets est une priorité majeure à TELUS. En 2008, nous avons poursuivi l'amélioration de nos systèmes de gestion des déchets, en recyclant et en remettant à neuf 599 tonnes métriques de déchets (p. ex., équipements de télécommunications, équipement de TI, appareils électroniques) ou en les utilisant à des fins différentes. En comparaison, les quantités ont été de 453 tonnes métriques en 2007 et de 27 tonnes métriques en 2006.

En 2008, nous avons recyclé 2,2 millions de kilogrammes de papier, comparativement à 1,5 million de kilogrammes en 2007. En outre, nous avons moins utilisé les sites d'enfouissement et nous avons amélioré la gestion de nos déchets dangereux grâce à notre programme de récupération des déchets chimiques. En 2008, nous avons récupéré 8 115 kilogrammes de déchets dangereux, contre seulement 1 481 kilogrammes en 2007. En 2008, nous avons moins utilisé les sites d'enfouissement en recyclant 7 148 tonnes métriques de déchets solides, comparativement à 685 tonnes métriques en 2007. Pour l'élimination des déchets électroniques au Canada, TELUS utilise uniquement des installations canadiennes.

En plus de faire une gestion responsable des déchets, nous nous efforçons de prolonger la durée de vie de certains produits. Par exemple, TELUS continue de soutenir le Programme des ordinateurs pour les écoles. En 2008, nous avons fait don de :

- 5 961 ordinateurs de bureau
- 2 881 ordinateurs portatifs
- 432 imprimantes
- 2 038 moniteurs.

En tout, nous avons donné au Programme des ordinateurs pour les écoles 4 997 pièces d'équipement électronique de plus en 2008 qu'en 2007.

En 2008, nous avions pour objectif de recycler 50 000 appareils électroniques; grâce à notre relation continue avec Arbres Canada, nous nous sommes engagés à planter un arbre pour chaque appareil récupéré. Nous avons dépassé notre objectif en recyclant 86 645 appareils. Comme nous l'avons mentionné plus loin, ce résultat, combiné à plusieurs autres programmes de TELUS, a permis de financer la plantation d'un plus grand nombre d'arbres en 2008 qu'en 2007.

Notre objectif pour 2009 est de recycler 90 000 appareils mobiles.



Partenariat avec Arbres Canada

En 2008, les programmes de TELUS ont commandité la plantation de 170 162 arbres, grâce à notre partenariat avec Arbres Canada. Voici les programmes de TELUS en soutien à Arbres Canada : le programme de facturation électronique, le programme de récupération des appareils mobiles, la publication électronique du rapport annuel, le programme AVANTAGES d'été 2008 et le programme de reconnaissance des membres de l'équipe.

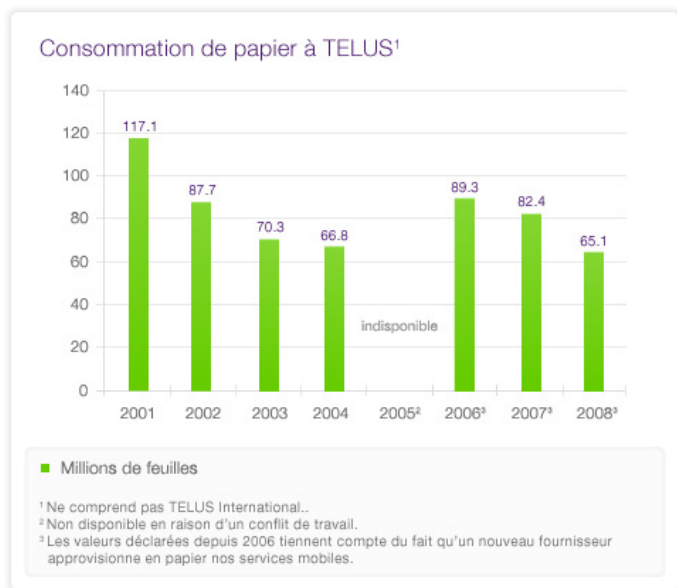


Lors de la Semaine nationale de l'environnement en juin 2008, nous avons produit des annonces radio de 30 secondes pour faire connaître notre programme Retournez et recyclez. Écoutez ces annonces en français et en anglais.

Consommation de papier

En 2008, l'équipe TELUS a donné un nouveau souffle à nos programmes visant à réduire la consommation de papier et à faire des achats responsables, ainsi qu'à nos efforts de formation des membres de l'équipe. Notre objectif pour 2008 était de réduire de 10 % notre consommation de papier par rapport à 2007. Nous avons dépassé cet objectif en réduisant notre consommation de 21 % par rapport à 2007. Notre consommation totale a baissé à 65,1 millions de feuilles. Notre cible pour 2009 est de réduire encore une fois notre consommation de 10 % par rapport à l'année précédente.

TELUS a formé un partenariat avec Écolnitiatives (<http://www.ecoinitiatives.org>) pour développer des lignes directrices internes pour l'achat responsable de papier; TELUS utilisera ainsi du papier contenant une plus grande quantité de déchets de consommation recyclés provenant de sources vérifiées par le Forest Stewardship Council. Ces lignes directrices devraient être finalisées en 2009. Nous travaillons également avec l'organisme Écolnitiatives à l'élaboration de programmes de formation pour les membres de l'équipe, notamment en matière de conservation des forêts et au développement de stratégies visant à réduire la consommation de papier.



Choix écologiques dans nos magasins corporatifs

Lorsque les clients achètent un appareil dans un magasin corporatif de TELUS, ils peuvent choisir de ne pas recevoir de factures sur papier. Les clients peuvent s'inscrire en ligne et se servir de l'outil de facturation électronique pour choisir un avis de facturation électronique envoyé par messagerie textuelle, par courriel ou des deux façons. Actuellement, seulement 7 % de nos clients ont choisi la facturation électronique. Êtes-vous un client de TELUS? – Veuillez cliquer [ici](#) pour vous inscrire au système de facturation électronique.

Une fois que l'achat est fait et que le client est prêt à rentrer chez lui avec son nouvel appareil de TELUS, il a le sentiment que la protection de l'environnement a encore sa place; le sac qu'il emporte est fait de papier provenant de forêts dont la gestion durable est assurée. En outre, l'entreprise qui fabrique ce papier est canadienne, ce qui contribue encore à diminuer l'empreinte environnementale de TELUS.

Consommation d'eau

Nous nous préoccupons de l'effet que peut avoir notre consommation d'eau sur l'environnement. Bien qu'ayant de la difficulté à faire le suivi de la consommation totale d'eau dans l'ensemble de l'entreprise, nous avons réussi à faire le suivi des résultats dans la plupart de nos établissements.

Notre objectif pour 2009 est de mettre en place un système de gestion et de suivi qui nous permettra de rendre compte de notre consommation totale.

La consommation d'eau à TELUS

(en millions de dollars)	2008	2007 ¹	2006	2005
Consommation totale mesurée (en mètres cubes)	1 million	1,04 million	1,5 million	1,04 million
Estimation de la consommation totale (en mètres cubes)	1,7 million	s.o.	1,7 million	1,7 million
Oxyde nitreux (en tonnes métriques)	60 %	s.o.	88 %	60 %
Consommation d'eau par membre de l'équipe ² (en mètres cubes)	27/an	s.o.	65/an	65/an
Normes canadiennes (consommation domestique) ³ (en mètres cubes)	120/an	s.o.	125/an	125/an

1) L'absence de chiffres pour 2007 découle d'insuffisances reconnues quant à la manière dont nous assurons le suivi de la consommation.

2) D'après les paramètres de mesure utilisés pour déterminer la consommation dans certains établissements de TELUS, divisée par le nombre de membres de l'équipe, excluant TELUS International.

3) Site Web d'Environnement Canada. (ec.gc.ca/water/fr/info/facts/f_domestic.htm)

Non-respect des normes environnementales

L'an dernier, pour la troisième année consécutive, TELUS n'a fait l'objet d'aucune amende pour non-respect des normes environnementales. Nous croyons que c'est là une indication de la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe. Notre objectif est de continuer à respecter tous les règlements et d'éviter ainsi toute amende en 2009.

Amendes versées relativement à l'environnement

Année	2008	2007 ¹	2006	2005	2004
Amendes (en \$)	0	0	0	0	11 500 ¹

1) N'inclut pas le coût estimé de 50 000 dollars pour la remise en état de terres, que nous avons entreprise dans le sud de la Colombie-Britannique. Ces terres ont été endommagées par des activités de construction.

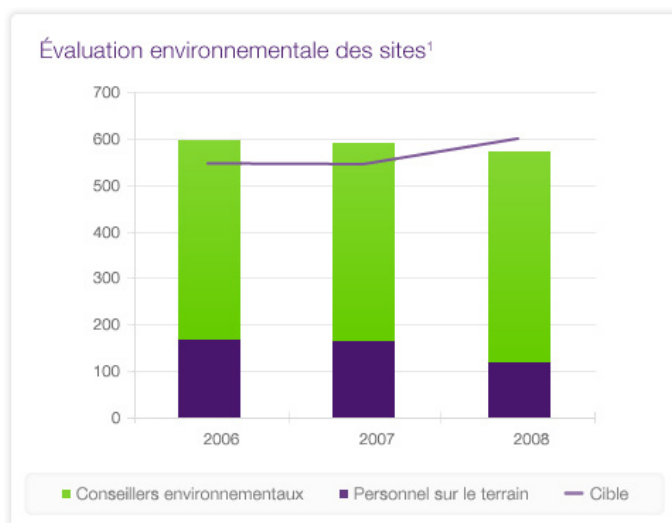
Évaluations environnementales de sites

Les membres de l'équipe et les entrepreneurs évaluent continuellement les principales propriétés de TELUS afin de vérifier leur conformité aux 14 domaines des politiques et règlements de l'entreprise en matière d'environnement. Le suivi des résultats de ces évaluations se fait électriquement et chaque site fait l'objet d'une comparaison par rapport aux normes de l'entreprise. Les membres de la direction font ensuite le suivi de toutes les questions soulevées dans le rapport de conformité. En 2008, nous avons obtenu un taux de conformité de 89 %, contre 86 % en 2007.

Notre objectif pour 2008 était d'évaluer 600 sites et la totalité des sites à haut risque et à valeur élevée. Nous avons réalisé l'évaluation environnementale de 572 sites, dont 75 % des sites à haut risque et à valeur élevée. Nous n'avons pas atteint cet objectif en raison du manque de ressources et de changements apportés aux exigences opérationnelles pour les membres de l'équipe sur le terrain.

En 2008, dans le cadre des mesures permanentes d'efficacité opérationnelle, nous avons évalué le chevauchement entre nos méthodes d'inspection en matière d'environnement et en matière de sécurité. En 2009, les résultats de ces évaluations ont entraîné l'abandon de nos anciennes méthodes d'évaluation environnementale et l'utilisation d'une méthode combinée d'évaluation couvrant les questions environnementales et les questions de sécurité et incluant la majorité des risques environnementaux de nos édifices; grâce à cette méthode, les inspections

sont plus fréquentes. En outre, cette méthode nous permet de réaliser plus facilement notre objectif d'inspecter la totalité des sites à haut risque et à valeur élevée. Par suite de ce changement, notre objectif pour 2009 est beaucoup plus élevé qu'en 2008 et il servira de point de départ pour les années à venir. Le nouvel objectif de 1 780 comprend 1 700 évaluations effectuées par le personnel sur le terrain et les 80 évaluations effectuées par les membres de l'équipe Environnement.



1) En raison de l'utilisation d'une nouvelle méthode combinée d'évaluation couvrant les aspects environnemental et sécuritaire, notre objectif pour 2009 est de 1 780 sites.

Déversements et rejets

Comparativement aux dernières années, nous avons rapporté un plus grand nombre de déversements – 115 en tout en 2008. Nous croyons que cette hausse est attribuable au fait que les membres de l'équipe et les entrepreneurs sont entraînés à signaler tous les déversements indépendamment du type de déversement ou de la quantité de substance déversée. Le volume total des substances déversées était de beaucoup inférieur à ce qu'il était en 2007 (490 litres comparativement à 9 250 litres), en raison du fait qu'il n'y a pas eu de déversement ou de rejet d'importance. Les substances déversées ou rejetées peuvent comprendre des substances appauvrissant la couche d'ozone (p. ex., du R-22 ou du halon), du carburant provenant de génératrices ou de véhicules, des acides d'accumulateurs et des fluides hydrauliques. Dans chaque cas, nous nous efforçons de nous conformer aux exigences locales, provinciales et fédérales en matière de production de rapports.

Nous avons une ligne prioritaire à laquelle les membres de l'équipe et autres peuvent accéder 24 heures sur 24, en cas de déversement ou de rejet. Le personnel affecté à cette ligne prioritaire fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son assistance pour répondre aux exigences des organismes extérieurs en matière de production de rapport. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement.

L'amélioration de nos processus d'enquête et de nos systèmes a pour effet de rendre nos rapports plus complets. Notre objectif pour 2008 est de continuer à nous conformer parfaitement à toutes les exigences de la loi en matière de production de rapports et de réduire de 25 % le nombre total de déversements et le montant des sommes qui y sont liées, notamment en tirant des enseignements de l'analyse des causes fondamentales. En 2008, le nombre de déversements était en hausse; nous étions ainsi en deçà de 25 % de notre objectif de réduction des déversements. Néanmoins, nous avons atteint notre objectif pour ce qui est de respecter les exigences fédérales et provinciales en matière de production de rapports. Nous avons aussi observé en 2008 une baisse de 28 % du nombre des déversements à déclaration obligatoire. L'objectif que nous nous fixons pose problème, car nous cherchons en même temps à réduire le nombre de déversements et à promouvoir la nécessité de nous conformer aux exigences en matière de

production de rapport, deux objectifs qui peuvent sembler contradictoires. Pour 2009, nous nous efforcerons de respecter intégralement les exigences de la réglementation et nous continuerons de sensibiliser les membres de l'équipe et les entrepreneurs aux problèmes des déversements et des rejets en insistant sur la formation.

Rapports sur les déversements et les rejets¹

Type de déversement/année	2008	2007	2006
À signaler	21	29	8
Non à signaler	94	49	20
Nombre total de déversements	115	78	28
Volume approximatif (en litres) ²	490	9 250	425
Poids approximatif (en kg) ³	740	945	60

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

2) Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide des accumulateurs, le glycol et autres.

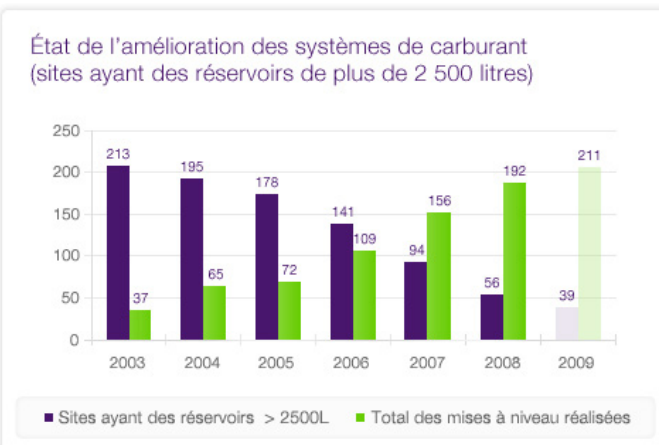
3) Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).

Amélioration des systèmes de carburant

Pour garantir le maintien des services, tel que l'exige la réglementation fédérale, TELUS doit fournir sa propre alimentation électrique de secours advenant que l'approvisionnement en électricité commerciale vienne à manquer. En outre, certains sites éloignés où se trouve TELUS ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale actuellement. Cette situation exige l'utilisation et l'entreposage de diesel et de propane comme carburant pour les génératrices électriques. Le carburant diesel présente un risque environnemental en cas de fuite dans un réservoir ou dans un tuyau d'alimentation défectueux.

Nous continuons de nous concentrer sur l'amélioration de nos systèmes de carburant, car l'installation et la maintenance de ces circuits contribuent à diminuer les risques de déversements dommageables pour l'environnement.

Notre objectif pour 2008 était de procéder à l'amélioration de 30 sites nécessitant des dépenses en immobilisations de 3,5 millions de dollars, conformément à notre objectif à long terme d'améliorer d'ici la fin de 2010 tous les sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres. Nous avons dépassé notre objectif à court terme en améliorant 36 sites. L'interprétation que nous faisons de la nouvelle réglementation fédérale appliquée au secteur des communications nous amène à alléger le calendrier de notre programme complet d'amélioration; nous avons rajusté notre objectif pour 2009 en conséquence. Notre objectif pour 2009 est de procéder à l'amélioration de 18 sites, ce qui représente des dépenses en immobilisations de 1,5 million de dollars et correspond à nos priorités en matière d'affectation de ressources; cela est également conforme à la nouvelle réglementation sur l'environnement. En conséquence, nous avons rajusté notre objectif en nous donnant jusqu'à la fin de 2011 pour terminer la réalisation du programme.



Réduction des stocks de halon

À cause des effets très nocifs du halon 1301 sur la couche d'ozone, TELUS s'efforce d'éliminer l'utilisation de ce produit dans l'ensemble de l'entreprise et de le remplacer par une technologie de détection et d'extinction des incendies plus écologique. TELUS n'a jamais utilisé de halon 1301 pour éteindre des incendies.

En 2008, nous avions pour objectif de réduire de 20 % l'utilisation du halon. Nous avons éliminé 1 786 kg de halon des sites de la Colombie-Britannique, ce qui représente une réduction de 14 % de nos stocks à l'échelle nationale. Pour 2009, notre objectif est de réduire de 15 % les stocks de halon restants. Actuellement, TELUS a des stocks de halon en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec seulement.

Stocks de TELUS en halon dans l'ensemble du pays



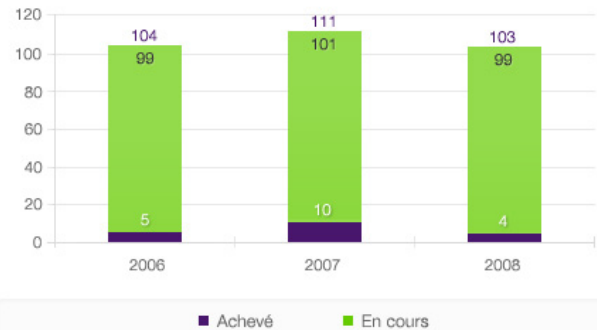
Activités de restauration

Afin de gérer les problèmes de dégradation de l'environnement causés par les déversements et les rejets qui se produisent malgré tout, TELUS donne la priorité aux sites qui doivent être restaurés en se servant de la méthode de calcul matriciel des risques inspirée d'une approche du Conseil canadien des ministres de l'Environnement. Les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination.

Notre objectif pour 2008 était d'examiner 25 sites et d'en restaurer dix. Nous avons achevé la vérification de 27 sites, mais nous n'en avons restauré que quatre. À cause de modifications aux exigences commerciales et à des difficultés sur le terrain, certains projets ont été retardés. Nous continuons de nous concentrer sur la restauration comme moyen d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Les sites assainis comprennent les sites dont les contaminants ont été éliminés du sol, de l'air ou des eaux souterraines, de même que les sites dont l'évaluation a confirmé qu'il ne s'y trouvait aucun niveau inacceptable de contaminant, selon des critères comparatifs pour les risques génériques ou propres à chaque site. Les sites en exploitation incluent les sites qui font l'objet d'une surveillance, d'une évaluation ou d'une restauration.

En 2009, nous tâcherons de réaliser des progrès sur 20 sites et d'effectuer la restauration de cinq sites. Cet objectif a été revu à la baisse pour 2009 de façon à correspondre au niveau actuel des ressources et aux exigences commerciales de l'entreprise. En outre, nous comptons développer une nouvelle méthodologie qui sera plus conforme au degré d'atténuation des risques environnementaux de ce programme.



À l'attention du Conseil d'administration et de la direction de TELUS Corporation (« TELUS »)

Nous avons examiné les indicateurs de rendement quantitatifs figurant dans l'annexe A et présentés dans le Rapport en ligne de TELUS sur la responsabilité sociale de la société (le « rapport ») pour l'année s'achevant le 31 décembre 2008. Nous n'avons pas examiné l'ensemble de l'information comprise dans ce rapport. La direction de TELUS est chargée de recueillir et de présenter les indicateurs et l'information contenue dans le rapport. Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous ne pouvons exprimer d'opinion sur les indicateurs de rendement quantitatifs concernés.

Portée

Les indicateurs de rendement quantitatifs sélectionnés sont composés d'indicateurs liés à l'investissement communautaire, à la santé et à la sécurité, à l'environnement, aux relations avec les employés et à d'autres domaines présentés dans l'annexe A. Ces indicateurs ont été retenus par TELUS principalement selon l'intérêt perçu des intervenants externes. Nous n'avons pas examiné les parties narratives du rapport à moins qu'elles n'intègrent les indicateurs de rendement quantitatifs dont il est question.

Méthode

Nous avons procédé à notre examen conformément à la norme ISAE 3000 (Norme internationale sur les missions d'assurance), établie par l'IFAC (Fédération internationale des experts-comptables). À ce titre, nous avons préparé et réalisé notre travail de manière à fournir un niveau d'assurance limité sur les indicateurs de rendement quantitatifs que nous avons examinés. Nos critères d'examen étaient inspirés des directives concernant les rapports sur la durabilité de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports, de la réglementation pertinente, des définitions de la direction de TELUS et des normes reconnues de l'industrie. Nos procédures comprenaient l'obtention et l'évaluation d'éléments probants liés aux indicateurs de rendement quantitatifs. Vous trouverez plus d'information sur notre processus d'examen dans l'annexe B.

Conclusion

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les indicateurs de rendement quantitatifs présentés dans l'annexe A et dans l'édition 2008 du Rapport en ligne de TELUS sur la responsabilité sociale de la société ne sont pas, à tous égards importants, présentés conformément aux critères pertinents retenus.

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

PricewaterhouseCoopers LLP
Vancouver (Colombie-Britannique), Canada
Le 20 mai 2009

Annexe A

Rapport 2008 de TELUS sur la responsabilité sociale de la société Indicateurs de rendement examinés

Sauf indication contraire, tous les chiffres sont au 31 décembre 2008. Tous les données financières sont indiquées en dollars canadiens.

Réf. GRI	Indicateur de rendement	Couverture	Valeur en 2008	Notes
1.	EC1	Investissement communautaire	Canada	24,0 millions \$
2.	EN1	Consommation de papier	Canada	65,1 millions de feuilles
3.	EN3	Consommation d'énergie totale – sources directes	Canada	340 331 000 kWh En attente d'examen final
4.	EN4	Consommation d'énergie totale – sources indirectes	Canada	632 386 000 kWh En attente d'examen final
5.	EN16	Total des émissions directes de gaz à effet de serre	Canada	73 kilotonnes éq CO ₂
6.	EN16	Total des émissions indirectes de gaz à effet de serre	Canada	252 kilotonnes éq CO ₂
7.	EN19	Volume de halon retirés des stocks aux fins de recyclage	Canada	1 800 kg Arrondi à la centaine de kg près
8.	EN23	Nombre de déversements et de rejets à signaler	Canada	21 La définition de « à signaler » varie selon l'administration
9.	EN23	Nombre de déversements et de rejets à ne pas signaler	Canada	94 La définition de « à ne pas signaler » varie selon l'administration
10.	EN23	Estimation totale des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 490 litres Gaz : 740 kg Chiffres arrondis
11.	EN26	Nombre d'évaluations et d'inspections environnementales de sites achevées	Canada	Par des conseillers en environnement : 122 Par le personnel sur le terrain : 450 TOTAL : 572
12.	EN26	Nombre de systèmes de carburant améliorés	Canada	36 Inclut la mise à niveau et l'élimination de systèmes d'alimentation en carburant
13.	EN26	Nombre de restaurations de sites en cours et achevées	Canada	Nombre de sites examinés 27 Nombre de projets de restauration achevés 4
14.	HR4	Nombre de plaintes relatives aux droits de la personne engagées et réglées	Canada	Plaintes transférées de l'année précédente : 6 Nouvelles plaintes engagées : 11 Plaintes réglées : 10 Plaintes en cours : 7 Les plaintes relatives aux droits de la personne sont définies par la Commission canadienne des droits de la personne
15.	LA1	Total de l'effectif – par région	À l'échelle de l'entreprise	Colombie-Britannique : 8 667 Alberta : 7 260 Ontario : 7 279 Québec : 5 252 Autres : 250 International : 7 933 TOTAL : 36 641 « Autres » désigne les autres provinces canadiennes et les États-Unis. « International » désigne les activités de centre d'appels de TELUS aux Philippines.
16.	LA1	Total de l'effectif – par type d'emploi	À l'échelle de l'entreprise	Permanent : 35 597 Temporaire : 1 044 TOTAL : 36 641 Employés en activité seulement. « Permanent » désigne les employés permanents à temps plein et à temps partiel
17.	LA2	Taux de roulement volontaire des employés	Canada	10,3 %
18.	LA4	Nombre total de griefs et d'arbitrages	Canada	555
19.	LA4	Syndicalisation – pourcentage de l'effectif syndiqué	À l'échelle de l'entreprise	Services filaires : 53 % Services mobiles : 47 % TELUS International : 0 % TOTAL : 40 %

20.	LA7	Taux d'accidents entraînant une perte de temps	Canada	0,76	Nombre d'accidents entraînant une perte de temps par 200 000 heures travaillées
21.	LA7	Taux d'absentéisme	Canada	8,7	Nombre de jours d'absence par employé et par an
22.	LA10	Dépenses d'investissement en formation	Canada	29,1 millions \$	
23.	LA13	Données concernant la main d'œuvre – pourcentage de femmes et de représentants d'une minorité dans l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 38,8 % Minorités visibles : 13,3 % Personnes handicapées : 2,8 % Autochtones : 1,7 %	En raison d'un retard dans la réception des données d'analyse comparative nationales, les valeurs rapportées sont au 31 décembre 2007
24.	s.o.	Dépenses liées à la reconnaissance des employés	Canada	8,8 millions \$	Valeur pécuniaire des récompenses et des activités destinées à reconnaître le rendement des membres de l'équipe.
25.	s.o.	Engagement des employés – pourcentage d'employés exprimant leur satisfaction au travail	À l'échelle de l'entreprise	58 %	Selon un sondage effectué auprès des employés par un consultant externe
26.	SO3	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Canada	100 %	
27.	SO4	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes présentées à l'aide du service LigneÉthique de TELUS	Canada	356	Nombre total d'appels reçus avant présélection et classement
28.	SO4	Nombre de demandes de renseignements et de plaintes présentées à l'aide du service LigneÉthique de TELUS et liées à la politique d'éthique de l'entreprise	Canada	248	
29.	SO4	Nombre de cas considérés comme des manquements à la politique d'éthique	Canada	64	

s.o. = sans objet

Annexe B

Description de notre processus d'examen

TELUS Corporation nous a demandé d'examiner certaines de ses assertions concernant les performances de la responsabilité sociale de la société et de produire un rapport présentant nos conclusions. Notre équipe responsable de l'examen était composée de personnes possédant des antécédents et de l'expérience en environnement, en santé et en sécurité, et en assurance de la qualité dans les domaines social, économique et financier.

Nous avons effectué nos activités de vérification au siège social de TELUS à Vancouver en Colombie-Britannique. Au cours de notre examen, nous avons recueilli, vérifié et évalué des justificatifs en faisant appel à diverses procédures, notamment :

- entrevues avec les membres de la direction et le personnel de TELUS concernés;
- compréhension des systèmes, processus et commandes de gestion utilisés pour générer, agréger et communiquer les données dans les différents services et bureaux de TELUS;
- examen des documents et dossiers pertinents réalisés à l'interne et à l'externe, ce qui inclut éventuellement la correspondance avec des tierces parties;
- comparaison entre les affirmations de l'entreprise et l'information provenant de tiers accessible au public;
- vérification et nouveau calcul des données sur les performances par échantillonnage;
- vérification de l'information pour voir si elle cadre avec ce que nous savons des opérations générales de TELUS.

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports, comprenant le supplément sur les télécommunications. L'index ci-dessous indique au lecteur où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports – soit dans ce rapport, soit dans le rapport annuel 2008 de TELUS. Ensemble, ces rapports constituent une source de renseignements sur le rendement financier, social et environnemental de TELUS.

Le rapport 2008 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre la période de l'année civile 2008 et l'information qu'il contient se rapporte uniquement à cette période. TELUS publie des rapports annuels sur la RSS depuis 1997. Toutes les questions à propos du contenu du rapport 2008 sur la RSS doivent être adressées à sustainability@telus.com.

Pour la période 2008 du rapport, TELUS a évalué à « B » son niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3).

4.1 Approche en matière de gestion

Pour obtenir le niveau « B » de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports, TELUS doit divulguer son approche en matière de gestion pour les aspects suivants :

Domaine économique	Domaine social	Domaine environnemental
Droits de la personne	Société	Responsabilité à l'égard du service

Approche en matière de gestion et d'affaires

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

Pour se conformer à son approche en trois volets, TELUS sollicite les compétences et les connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise et en fait la synthèse. Ce processus vise à prendre en compte les principaux risques auxquels TELUS fait face, notamment les risques relatifs à la responsabilité sociale de la société.

Approche économique

L'approche de TELUS en matière de gestion économique a été définie dans le cadre des impératifs stratégiques que nous nous sommes imposés en 2000.

- Cibler les marchés en croissance des services mobiles et de transmission de données
- Se doter d'assises nationales
- Établir des partenariats, faire des acquisitions et des désinvestissements au besoin
- Offrir des solutions intégrées
- Investir dans nos ressources internes
- Attaquer le marché en tant qu'équipe unie
- Les valeurs de notre entreprise sont les suivantes :
- 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.

Vous pouvez en lire plus sur notre performance économique, notre présence sur le marché et nos retombées économiques à telus.com/annual-report.



Approche sociale

Les membres de notre équipe sont le visage, le cœur et l'âme de notre organisation, incorporant et projetant les valeurs de notre entreprise. L'engagement de TELUS envers les membres de son équipe se reflète dans ses politiques en milieu de travail, qui touchent la diversité, la déontologie et le respect, aussi bien que les relations de travail.

TELUS investit dans le perfectionnement des meilleures ressources du secteur mondial des télécommunications, dans le but de favoriser la mobilisation et la réussite de son équipe. Nous nous engageons à toujours donner aux membres de l'équipe la possibilité de :

- proposer des solutions de pointe à nos clients;
- participer à une culture d'entreprise passionnante, axée sur le savoir;
- venir en aide à la collectivité en offrant ses services et en faisant des dons.
- En 2009, nous prenons les engagements suivants :
- maintenir au niveau de 2008 les engagements financiers en formation et en perfectionnement de carrière et élargir les choix de supplément de formation, comme les cours en salle de classe, la formation en ligne et le remboursement des frais de scolarité;
- favoriser le mieux-être des membres de l'équipe et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, grâce à l'accès aux services de soutien et aux professionnels du mieux-être, aux programmes de dépistage en matière de santé et au programme d'activité physique;
- continuer d'offrir la possibilité aux membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces, ce qui comprend le télétravail et les solutions de travail mobile grâce à notre programme de styles de travail;
- inciter les membres de l'équipe à relever les défis qui se présentent et reconnaître leurs réalisations;
- continuer d'embaucher, de soutenir et d'inspirer les femmes dans leur perfectionnement de carrière au sein de TELUS à l'aide de Connexions : le réseau des femmes de TELUS;
- favoriser un milieu de travail inclusif et respectueux de la diversité en profitant des résultats obtenus au moyen de notre programme de formation et de soutien en matière de respect en milieu de travail;
- se concentrer sur le développement de programmes (comme notre programme personnalisé de sensibilisation), grâce à notre Conseil de la diversité et de l'intégration
- encourager les membres de l'équipe à s'engager envers les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, par l'intermédiaire des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.

TELUS reste déterminée à être un employeur de choix. En faisant évoluer et en perfectionnant notre marque en tant qu'employeur, nous démontrons notre engagement envers les membres de l'équipe et envers ceux qui souhaitent en faire partie. Vous trouverez des détails sur nos pratiques d'emploi, nos relations de travail, la diversité et la santé et la sécurité dans le présent rapport.

Approche environnementale

La responsabilité de l'empreinte environnementale de TELUS est partagée entre les hauts dirigeants de l'entreprise, chacun y apportant ses compétences particulières. Le vice-président, Gestion du risque et vérificateur interne en chef supervise tous nos programmes et apporte son soutien au directeur général de l'équipe Environnement. Cette équipe regroupe des professionnels en provenance de partout au Canada et est responsable de nos systèmes de gestion environnementale et de nos programmes de responsabilité sociale. Ces programmes sont les outils dont se sert la direction de TELUS pour établir des politiques, mettre en œuvre des programmes, faire le suivi du rendement et réduire notre empreinte sur l'environnement. Vous trouverez tous les détails sur les aspects de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports relatifs à la gestion dans le présent rapport.

Approche en matière de gestion des droits de la personne

La politique d'éthique de TELUS relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices relatives aux normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris les membres du Conseil d'administration et les membres de la direction. Cette politique, qui traite particulièrement des droits de la personne, est mise à jour chaque année, communiquée aux membres de l'équipe et hébergée sur les sites Web internes et externes de TELUS.

Approche en matière de gestion sociale

Notre philosophie en matière d'investissement communautaire – « Nous donnons où nous vivons » – reflète notre principe selon lequel nous devons jouer un rôle positif dans la société qui nous entoure, par l'intermédiaire de nos pratiques professionnelles et en ressources humaines. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif en veillant à ce que nos produits soient sécuritaires et conviviaux, en favorisant divers styles de travail et en encourageant le rendement élevé, la souplesse et la collaboration entre les membres de l'équipe. Les principaux programmes sont les suivants :

- Satisfaction de la clientèle
- Sécurité sur Internet
- Des solutions d'affaires respectueuses de l'environnement
- Conduite sécuritaire
- Mécanismes de protection de la vie privée
- Dons à la collectivité

4.2 Lignes directrices G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports, comprenant le supplément sur les télécommunications. L'index ci-dessous indique où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports – soit dans ce rapport, soit dans le rapport annuel 2008 de TELUS. Ensemble, ces rapports constituent une source de renseignements sur le rendement financier, social et environnemental de TELUS.

Le rapport 2009 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre la période de l'année civile 2008 et l'information qu'il contient se rapporte uniquement à cette période. TELUS publie des rapports annuels sur la RSS depuis 1997. Toutes les questions à propos du contenu du rapport 2008 sur la RSS doivent être adressées à sustainability@telus.com.

Pour présent rapport, TELUS déclare avoir atteint le niveau B, selon l'évaluation du contenu du rapport en fonction des critères définissant les niveaux d'application de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports.

Lignes directrices G3

- | | |
|-----|---|
| 1.1 | Déclaration du chef de la direction |
| 1.2 | Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés |
| | |
| 2.1 | Nom de l'organisme qui produit le rapport |
| 2.2 | Principaux services |
| 2.3 | Structure opérationnelle – principale division, sociétés d'exploitation |
| 2.4 | Emplacement du siège social |

- | | |
|------|---|
| 2.5 | Pays dans lesquels TELUS a des activités |
| 2.6 | Régime de propriété – Rapport annuel |
| 2.7 | Marchés desservis |
| 2.8 | Envergure de l'organisme qui produit le rapport |
| 2.9 | Changements importants – ouvertures, fermetures, structure |
| 2.10 | Prix remportés au cours de la période visée par le rapport |
| 3.1 | Période visée par le rapport |
| 3.2 | Date du dernier rapport |
| 3.3 | Cycle de préparation du rapport |
| 3.4 | Point de contact pour les questions |
| 3.5 | Processus menant à la définition du contenu |
| 3.6 | Périmètre du rapport |
| 3.7 | Limite à la portée du rapport (plan international de redressement) |
| 3.8 | Principes de communication de l'information sur les initiatives pouvant avoir une incidence sur les comparaisons entre une période et une autre |
| 3.9 | Décision de mettre ou non en application les principes mondiaux d'élaboration de rapports |
| 3.10 | Explication du redressement des renseignements fournis dans les rapports précédents |
| 3.11 | Modifications majeures des méthodes de mesure |
| 3.12 | Emplacement des sujets suivants : |
| | Stratégie et analyses |
| | Profil de l'entreprise |
| | Paramètres du rapport |
| | Gouvernance, engagements, mobilisation |
| | Approche en matière de divulgation |
| | Indicateurs clés du rendement |
| | Indicateurs additionnels relatifs à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) |
| 4.1 | Rapport annuel |
| 4.2 | Rapport annuel |
| 4.3 | Rapport annuel |
| 4.4 | Mécanismes permettant aux intervenants de proposer des orientations |
| 4.14 | Intervenants embauchés par l'entreprise |
| 4.15 | Principes permettant de sélectionner les intervenants |

Indicateurs du rendement économique

- | | |
|-----|--|
| EC1 | Valeur économique directe générée et distribuée, comprenant notamment les produits d'exploitation, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis, les montants versés aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements. |
|-----|--|

Domaine économique

- | | |
|-----|---|
| EC1 | Ventes nettes |
| | Répartition géographique des marchés |
| | Coûts d'exploitation |
| | Dépenses en immobilisations |
| | Augmentation/diminution des produits d'exploitation |
| | Versement des fournisseurs aux fournisseurs de capitaux |
| | Impôts payés aux gouvernements |
| | Subventions reçues |
| | Dons à la collectivité |
| | Journée du bénévolat de TELUS (autres investissements communautaires) |
| | Dons des employés à la collectivité (Dons de charité des employés de TELUS, Dollars pour gens d'action, Dollars pour collecte de fonds) |
| | Fournisseurs, par entreprise et par pays |
| | Retombées économiques indirectes S.o. |
| EC2 | Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques |
| | Ne s'applique pas |

	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	
EC3	Obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	
EC4	Aide financière importante de la part des gouvernements	
EC5	Ne s'applique pas	
EC6	Ne s'applique pas	
EC7	Ne s'applique pas	
EC8	Ne s'applique pas	
EC9	Ne s'applique pas	

Domaine environnemental

EN1	Matières utilisées, en poids ou en volume.....	Ne s'applique pas
EN2	Pourcentage de matières utilisées provenant de matières recyclées ..	Ne s'applique pas
EN3	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	
EN4	Consommation d'énergie indirecte, par source primaire.....	
EN5	Énergie économisée en raison des améliorations relatives à la conservation et à l'efficacité.....	
EN6	Initiatives visant à fournir des produits et services éconergétiques ou utilisant une énergie renouvelable, et réduction des besoins en énergie par suite de ces initiatives.....	
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions réalisées	
EN8	Total des prélèvements d'eau, par source	
EN9	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements d'eau	Ne s'applique pas
EN10	Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée	Ne s'applique pas
EN11	Terrains possédés, loués ou gérés dans des habitats ayant une grande biodiversité	
EN12	Répercussions importantes sur la biodiversité.....	
EN13	Habitats protégés ou restaurés	Ne s'applique pas
EN14		Ne s'applique pas
EN15	Nombre d'espèces sur la liste rouge de l'UICN touchées par les activités Aucune.....	Ne s'applique pas
EN16	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids.....	
EN17	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids.....	
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de GES et réductions réalisées	
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	
EN20	Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids.....	
EN21	Total des rejets d'eau, selon la qualité et la destination	Ne s'applique pas
EN22	Poids total des déchets, par type et par méthode d'élimination.....	
EN23	Nombre total et volume des déversements importants.....	
EN24	Déchets dangereux.....	
EN25	Biodiversité touchée par les écoulements de surface et les rejets résultant des activités de l'entreprise.....	
EN26	Initiatives visant à atténuer l'impact environnemental des produits et services, portée des mesures d'atténuation	
EN27	Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie	Ne s'applique pas
EN28	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux.....	
EN29	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel.....	Ne s'applique pas
EN30	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type.....	Ne s'applique pas

Domaine social

LA1	Répartition de l'effectif	
LA2	Création d'emplois nette et taux de roulement moyen.....	

LA3	Avantages sociaux consentis aux employés et qui ne sont pas offerts aux employés à temps partiel ni aux employés temporaires, par principaux secteurs d'activités	Ne s'applique pas
LA4	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	
LA5	Périodes de préavis relatives aux changements opérationnels et vérification de leur mention dans les conventions collectives	Ne s'applique pas
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes sur la santé et la sécurité, chargés de surveiller l'application des programmes de santé et de sécurité au travail et de donner leur avis à propos de ces programmes.....	Ne s'applique pas
LA7	Taux d'absentéisme, de mortalité, de maladies professionnelles	
LA8	Formation concernant les maladies graves	
LA9	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes formelles avec les syndicats	
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par employé par année.....	
LA11	Programmes de gestion des compétences et d'éducation permanente	
LA12	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	

Droits de la personne

HR1	Pourcentage du nombre total des ententes d'investissement importantes comprenant des dispositions relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'un examen concernant les droits de la personne.....	
HR2	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'un examen concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard	
HR3	Nombre total d'heures de formation des employés sur la politique et les pratiques en matière de droits de la personne liés aux activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés	
HR4	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard	
HR5	Activités considérées comme présentant un risque sérieux quant à la liberté d'association ou à la liberté de conclure une convention collective, et mesures prises pour faire valoir ces droits	S.o.
HR6	Activités considérées comme présentant un risque sérieux quant à des incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à l'élimination du travail des enfants.....	
HR7	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer le travail forcé ou obligatoire.....	S.o.
HR8	Formation sur les droits de la personne destinée au personnel de sécurité.....	
HR9	Incidents relatifs à des violations touchant les populations locales et mesures prises à cet égard	

Société

SO1	Programmes et pratiques d'évaluation et de gestion de l'impact des activités de l'entreprise, à tout stade d'avancement, sur les collectivités	
SO2	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	
SO3	Pourcentage d'employés formés en politiques et procédures anticorruption	
SO4	Mesures prises en réaction à la corruption	
SO5	Positions sur la politique publique et participation à l'élaboration de la politique publique et au lobbying	
SO6	Valeur totale des contributions financières et en nature aux partis politiques, aux politiciens et aux institutions connexes, par pays....	Ne s'applique pas
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, de poursuites antitrust et contre les pratiques monopolistiques, et leurs résultats	
SO8	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total des	

sanctions non monétaires pour le non-respect des lois et règlements
environnementaux.....

Produits et services

- PR1 Étapes du cycle de vie où sont évaluées en vue de leur amélioration les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et services importantes soumises à ces procédures..... Ne s'applique pas
- PR2 Incidence du non-respect des règlements concernant les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité Ne s'applique pas
- PR3 Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures d'étiquetage et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences..... S.o.
- PR4 Nombre total d'incidents de non-respect de règles relatives à l'étiquetage S.o.
- PR5 Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle
- PR6 Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les promotions et les commandites
- PR7 Non-respect des règlements relatifs aux communications marketing..... Ne s'applique pas
- PR8 Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et la perte de données relatives aux clients.....
- PR9 Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services

Notes

- 1 Figure dans le rapport annuel 2008 de TELUS aux actionnaires
- 2 Double emploi avec telus.com
- 3 S.o. = sans objet.
- 4 [NR = not relevant]
- 5 Sujet de politique interne, non abordé – Fait l'objet d'un suivi interne.
- 6 Figure dans l'ensemble du rapport.

Message et Stratégie

Dans une perspective de progrès continu, nous avons amélioré les points suivants de notre rapport sur la RSS de cette année :

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

Cette année, nous avons utilisé une structure de production de rapport entièrement numérisée, notre rapport sur la RSS étant construit comme un site Web, du début à la fin. Le matériel imprimé se limitera à deux éléments, une brochure et une carte postale faisant la publicité de l'adresse du site Web. Grâce à notre format Web, le contenu est plus détaillé, nous avons évalué à « B » le niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) et nous avons inséré au rapport de cette année davantage d'exemples de RSS propres à TELUS.

Vision de TELUS en matière de RSS

Devenir une entreprise citoyenne de premier plan

Économie

- Production de revenus et rendement du capital investi durables
- Contrôles financiers internes robustes et mécanismes de divulgation
- Investissement en recherche et développement technologiques
- Contribution à l'assiette fiscale de l'entreprise
- Contribution à une croissance économique nationale durable

Société

- Collectivités et clients
 - Engagement par l'intermédiaire des comités d'investissement communautaires de TELUS
 - Partenariats stratégiques
 - Philanthropie et bénévolat
 - Répercussions sociales de nos produits et services
 - Satisfaction de la clientèle
- Membres de l'équipe
 - Recrutement, rétention et perfectionnement
 - Mobilisation
 - Relations de travail
 - Santé et sécurité
 - Diversité et intégration

Environnement

- Répercussions des activités de TELUS
- Responsabilité à l'égard du cycle de vie des produits
- Influence dans la chaîne d'approvisionnement
- Aider les clients à réduire leur impact sur l'environnement
- Changement climatique

TELUS intègre de plus en plus la RSS dans ses principales décisions d'affaires

Un message de notre chef de la direction

Dans une perspective de progrès continu, nous avons amélioré les points suivants de notre rapport sur la RSS de cette année :

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

Cette année, nous avons utilisé une structure de production de rapport entièrement numérisée, notre rapport sur la RSS étant construit comme un site Web, du début à la fin. Le matériel imprimé se limitera à deux éléments, une brochure et une carte postale faisant la publicité de l'adresse du site Web. Grâce à notre format Web, le contenu est plus détaillé, nous avons évalué à « B » le niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) et nous avons inséré au rapport de cette année davantage d'exemples de RSS propres à TELUS.

TELUS considère son engagement envers la responsabilité sociale de la société comme une priorité essentielle. Il s'agit également d'un élément fondamental de notre culture, qui vise à rallier le cœur et l'esprit de nos clients, des membres de notre équipe, de nos partenaires communautaires et de nos actionnaires en honorant la promesse de notre marque : « le futur est simple ». Nous sommes convaincus que pour que notre entreprise prospère, nous devons maximiser les retours d'argent à nos actionnaires,

offrir un service exceptionnel à nos clients et assumer notre responsabilité en tant qu'entreprise citoyenne.

Nous sommes également convaincus que le fait de porter une attention particulière à la durabilité, malgré un environnement économique et financier difficile, nous permettra de nous démarquer de nos concurrents, d'offrir des occasions d'affaires intéressantes et de contribuer à notre succès à long terme. À cet effet, nos efforts constants pour gérer notre entreprise selon une approche en trois volets, en veillant à équilibrer nos pratiques en matière de durabilité sociale, environnementale et économique, nous aideront à mettre en œuvre notre stratégie de croissance de façon responsable et dans la perspective d'un avenir meilleur pour tous.

Inspirés par les valeurs de TELUS

Les membres de l'équipe TELUS vouent un profond attachement à la culture qu'ils ont aidé à façonner ainsi qu'à l'ensemble de valeurs qui guident leurs relations entre collègues et leurs interactions quotidiennes avec les clients, la collectivité et les partenaires d'affaires. TELUS jouit indéniablement d'une longue tradition de succès sur le plan commercial. Cette réussite est le fruit de plusieurs décennies d'efforts exceptionnels de la part de tous les membres de notre équipe, qui ont contribué à jeter les bases de notre entreprise et de notre action en faveur de la collectivité. Grâce aux

promesses de notre marque et à notre engagement envers les valeurs de TELUS, nous sommes déterminés à améliorer le style de vie des consommateurs, à renforcer la compétitivité des entreprises et à faire preuve d'innovation en matière de responsabilité sociale de la société.

Nous adhérons au changement et saisissons les occasions.

Notre entreprise est ouverte depuis longtemps au changement, de manière à faire face aux évolutions de son secteur d'activités, de l'économie et de la réglementation. Qui plus est, notre équipe est consciente que nous avons tous la responsabilité de nous adapter afin de relever les défis économiques actuels et d'optimiser notre rendement. Au cours du deuxième trimestre de 2008, nous nous sommes concentrés de façon proactive sur la réduction des coûts en rationalisant et en fusionnant certaines unités d'affaires, en centralisant nos activités de gestion des fournisseurs et d'achats, en contrôlant les coûts liés à la rémunération et aux avantages sociaux et en réduisant les déplacements et les coûts de sous-traitance et de consultation. Nous continuerons à persévérer dans cette voie pendant toute l'année 2009.

Ces efforts sont nécessaires pour soutenir nos investissements en vue de construire et de déployer un réseau HSPA (accès par paquets haute vitesse), dont la mise en service est prévue au début de 2010, ainsi que pour financer l'acquisition de licences du spectre additionnelles dans tout le Canada, dans le cadre de la vente aux enchères de fréquences du spectre pour les services mobiles évolués. Ces initiatives contribueront à renforcer considérablement notre position concurrentielle en offrant la possibilité à nos clients de choisir parmi une gamme plus large de solutions et d'applications mobiles.

Nous investissons également des sommes importantes pour améliorer notre infrastructure large bande en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Ces investissements permettront d'alimenter notre croissance et d'accroître notre compétitivité, de mieux nous positionner par rapport aux câblodistributeurs pour le service Internet haute vitesse et de soutenir le lancement de nouveaux services attrayants pour nos clients, comme le service TELUS TV entièrement numérique.

Nous devons également engager des efforts pour optimiser notre rendement, afin de soutenir les investissements stratégiques et l'essor à long terme de nos marchés verticaux, comme le secteur des soins de santé. Malgré des investissements massifs, notre système de santé national est confronté à des défis d'envergure historique qui ont une incidence sur chaque citoyen. TELUS relève actuellement ce défi en proposant un programme de transformation clair, qui consiste notamment à fournir des renseignements médicaux essentiels jusqu'au point d'intervention, à mettre l'expertise médicale à la portée des collectivités rurales et à faire passer l'objectif du traitement à la prévention en recourant à la technologie.

L'équipe TELUS soutient activement notre engagement. Sur une période de trois ans, TELUS investira 100 millions de dollars dans les technologies de soins de santé. Cela comprend :

- lancer sur le marché des applications de télésurveillance des patients avant-gardistes;
- promouvoir l'utilisation à grande échelle des ordonnances et dossiers médicaux électroniques;
- stocker de façon sécuritaire les renseignements sur les patients;
- automatiser les systèmes de soins de santé à l'aide de solutions technologiques axés sur les patients, de sorte que ces derniers puissent gérer leurs soins de santé en tant que partenaires égaux.

Ces investissements nous permettront d'encourager la collaboration dans le domaine des soins de santé, de favoriser la prévention des maladies, de réduire les coûts, de responsabiliser les patients et, au bout du compte, de transformer la manière dont les données médicales essentielles sont acheminées à travers la séquence de soins.

Soutenue par les efforts et le leadership éclairé des membres de son équipe, TELUS s'est vue décerner récemment le prix de l'entreprise de l'année 2008 dans le secteur des soins de santé par l'Association canadienne de la technologie de l'information. En outre, la liste Branham300 des meilleures entreprises du secteur des technologies de l'information

classe TELUS à la première place des fournisseurs canadiens de solutions de soins de santé, pour la deuxième année consécutive. Nous espérons pouvoir tirer profit de ce succès.

TELUS reconnaît les possibilités qu'offre un investissement prudent dans ces domaines d'une importance primordiale pour la mise en œuvre de notre stratégie de croissance. Bien que ces investissements aient un effet négatif à court terme sur nos flux de trésorerie, ils sont conçus de manière à créer de la valeur à long terme pour nos actionnaires et nos clients.

Nous avons la passion de la croissance.

Nous nous efforçons ardemment de positionner notre entreprise en tête de ses concurrents internationaux et d'investir dans les plus grands talents de l'industrie mondiale des communications. TELUS continue d'offrir des possibilités de formation et de perfectionnement afin d'améliorer les compétences en leadership de son personnel, d'inciter son équipe à penser et à agir dans une optique internationale et de renforcer son efficacité globale. En 2009, nous prévoyons investir une trentaine de millions de dollars dans l'apprentissage des membres de l'équipe, après avoir déjà investi 29 millions de dollars dans ce sens en 2008.

Notre engagement envers le perfectionnement et l'avancement professionnels nous ont valu une reconnaissance internationale. Rien qu'en 2008, TELUS a été citée par le Beacon Group comme étant l'une des entreprises les plus admirées au pays pour l'efficacité de ses programmes internes de gestion du personnel et l'excellence de la gestion globale de ses ressources et de son capital humains. TELUS a été également l'une des cinq entreprises à recevoir le prestigieux prix Industry Achievement de SkillSoft, le chef de file international de la formation en ligne, en récompense de son leadership mondial dans le soutien apporté à l'avancement et au perfectionnement professionnel des membres de son équipe.

Il est intéressant de noter que nos résultats de 2008 en matière de formation et de perfectionnement sont le fruit de nos succès précédents. En 2007, l'ASTD (American Society for Training and Development) a décerné à TELUS un prix BEST, destiné à récompenser les entreprises dont la réussite globale découle de la formation et du perfectionnement des employés. TELUS s'est classée à la troisième place au niveau mondial parmi plus de 100 entreprises de huit pays qui ont fait l'objet d'une évaluation complète. Enfin, Josh Blair a remporté en 2005 le titre de « meilleur responsable de l'apprentissage », une récompense internationale décernée dans le cadre des prix Illuminati de Thomson NETg, pour son approche novatrice en matière de programmes de perfectionnement de carrière axés sur les résultats.

Nous croyons au travail d'équipe inspiré.

Malgré les difficultés économiques actuelles, nous continuons d'investir dans notre stratégie novatrice de Comités d'investissement communautaire, qui ont désormais une portée nationale complète depuis le lancement d'un neuvième comité desservant les provinces de l'Atlantique. Depuis leur début, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 16,9 millions de dollars à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif locaux et apporté leur soutien à 1 200 projets communautaires. En 2009, nous prévoyons donner 4,1 millions de dollars supplémentaires pour soutenir des organismes de bienfaisance locaux à l'échelle canadienne, contre 5,4 millions de dollars en 2008.

Grâce à l'équipe TELUS bienfaisance, notre programme caritatif de dons et de bénévolat, les membres actuels et retraités de notre équipe contribuent dans un esprit d'entraide à l'amélioration de nos collectivités. Ensemble, les membres de l'équipe TELUS ont un impact important dans tout le pays et mettent en pratique notre philosophie de « donner où nous vivons », en versant plus de 137 millions de dollars à des organismes de bienfaisance canadiens et en assurant plus de 2,6 millions d'heures de bénévolat au cours des huit dernières années. Par ailleurs, notre troisième Journée annuelle du bénévolat de TELUS a enregistré un niveau de participation record en 2008. Plus de 8 600 membres de l'équipe et retraités, accompagnés de leur famille et de leurs amis, se sont portés volontaires pour faire un geste concret en faveur de leurs collectivités et de l'environnement.

En 2008, nous nous sommes également joints à la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile à l'occasion de la première Marche annuelle pour la guérison du diabète TELUS, dans le cadre d'un partenariat d'une valeur de 1,2 million de dollars sur trois ans, qui permettra de financer des initiatives de recherche sur le diabète au Canada. Les membres de l'équipe et les retraités ainsi que leurs amis et leur famille ont recueilli 525 000 \$, auxquels TELUS a versé un montant équivalent, de sorte que notre contribution totale s'est élevée à plus de un million de dollars. En tout, 45 000 Canadiens ont participé aux différentes marches et ont engrangé plus de 8 millions de dollars pour financer les efforts de recherche sur le diabète.

Nous avons le courage d'innover.

Notre rapport 2008 sur la responsabilité sociale de la société démontre notre engagement à offrir un aperçu de nos programmes, de nos outils de mesure et de nos obligations à rendre des comptes et témoigne de nos efforts pour renouveler constamment nos pratiques en la matière. Je vous invite à comparer nos résultats par rapport aux priorités que nous nous étions fixées pour 2008, ainsi que nos prévisions pour 2009 à travers les aspects économique, social et environnemental de nos activités.

L'engagement de l'équipe TELUS à communiquer de façon efficace et transparente les données sur la responsabilité sociale de la société ont valu à notre entreprise une reconnaissance internationale. Je suis ravi que TELUS soit classée pour la huitième année consécutive à l'indice Dow Jones de viabilité économique et figure, pour la première fois, dans la liste 2009 des 100 entreprises les plus viables au monde, d'après le magazine Corporate Knights et la firme de recherche Innovest Strategic Value Advisors. Il est intéressant de noter que nous sommes l'une des cinq entreprises canadiennes à avoir été admise à ce classement. TELUS a également remporté les honneurs pour la deuxième année consécutive à l'occasion de la remise des prix pour l'information d'entreprise présentée par l'Institut canadien des comptables agréés. Vous trouverez plus de détails sur les prix et distinctions que nous avons obtenus dans la section correspondante de notre rapport.

Inspirée par les valeurs communes qui l'anime et le dynamisme de sa stratégie éprouvée, TELUS a pour objectif de demeurer en tête de ses concurrents à l'échelle internationale afin de créer de la valeur à long terme pour ses investisseurs, les membres de son équipe, ses clients et les collectivités où elle offre ses services. Nous sommes impatients de miser sur notre dynamisme en 2009 et au-delà.

Cordialement,



Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Membre de l'équipe TELUS
Le 4 Juin 2009



Un message de notre chef des services financiers

TELUS publie un rapport sur la responsabilité sociale de la société depuis 1997. Cette tradition a évolué, pour passer de la divulgation au public du seul rendement environnemental de TELUS à la triple diffusion chaque année de nos résultats économiques, sociaux et environnementaux combinés, de façon transparente, équilibrée et détaillée.

À TELUS, nous nous engageons à contribuer à un avenir meilleur, notamment en devenant une entreprise citoyenne de premier plan au Canada. Nous croyons aussi que ce qui est mesuré est réalisé. C'est pourquoi, dans le but de refléter le sérieux avec lequel nous considérons notre engagement à toujours maximiser l'impact de notre responsabilité sociale, nous avons appliqué notre approche de la gestion du rendement à nos objectifs en matière de RSS et déterminé des cibles annuelles. Nous mesurons et surveillons également nos progrès, puis rendons compte des résultats obtenus d'une manière conforme à notre méthodologie en matière de rapports financiers.

Au cours des dernières années, nous avons aligné de plus en plus nos processus de RSS sur nos processus globaux pour ce qui est de la stratégie et de la planification du rendement de l'entreprise. De ce fait, nos résultats en matière de RSS, ainsi que les commentaires de nos intervenants, servent à informer les décisions de nos dirigeants et à déterminer les domaines pour lesquels des améliorations sont éventuellement nécessaires.

Nos rapports sur la responsabilité sociale de la société visent à donner aux intervenants une compréhension claire de nos succès et des points qui, selon nous, nécessitent davantage d'efforts si nous voulons mener à bien nos objectifs en matière de RSS. Ainsi, alors que nous avons atteint plusieurs de nos objectifs de 2008 en ce qui a trait aux recettes, à la mobilisation des membres de l'équipe et au recyclage des appareils mobiles, nous avons connu des difficultés dans d'autres domaines, en particulier pour ce qui est du bénéfice de base par action et de la réduction des écarts entre notre système de gestion environnementale actuelle et la norme ISO 14001:2004.

Pour l'édition 2008 du rapport sur la RSS, nous avons demandé une fois de plus à PricewaterhouseCoopers d'examiner certains indicateurs de rendement clés et de fournir un énoncé quant à l'exactitude des résultats rapportés. Nous avons continué à utiliser les lignes directrices G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) pour orienter notre approche de la divulgation publique de la responsabilité sociale de la société et avons évalué à « B » notre niveau de divulgation de la RSS en 2008. Cela signifie que nous prenons en compte au moins 20 indicateurs de rendement G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports et de responsabilité vis-à-vis des produits et que nous avons fourni les renseignements nécessaires sur notre approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateur.

Nous estimons que la direction a la responsabilité de concevoir, de maintenir et de tester l'efficacité des contrôles internes de l'entreprise liés aux rapports sur la RSS, comme c'est le cas pour nos rapports financiers et les divulgations connexes. Nous avons une assurance suffisante quant à l'exactitude des données contenues dans ce rapport.

Nous avons l'intention d'accroître le niveau de divulgation en 2009 et au-delà, afin de pouvoir atteindre le niveau « A » à l'avenir. Par exemple, nous chercherons à inclure davantage les activités de TELUS International à nos indicateurs de rendement clés, surtout lorsqu'elles sont en lien avec notre rendement environnemental. De plus, nous comptons mettre au point une politique d'approvisionnement éthique afin que nous puissions nous servir de notre pouvoir d'achat pour encourager une utilisation plus efficace des ressources par nos fournisseurs. Nous continuerons à nous tenir au courant de l'évolution des critères de RSS et à solliciter des commentaires d'intervenants afin de poursuivre l'amélioration de notre approche en matière de mesure.

En 2009, les effets de la récession, les changements technologiques et la menace de nouveaux concurrents constituent autant de défis opérationnels pour TELUS et sa capacité à atteindre ses objectifs de RSS. Malgré cela, nous comptons toujours réaliser des investissements prudents et durables, même en cette période économique difficile. Nous continuerons à adopter une approche à long terme stratégique et intégrée de la RSS, notamment en respectant notre engagement envers une divulgation constante, équilibrée et transparente; en nous appuyant sur nos solides bases en matière d'éthique et de gouvernance d'entreprise; et en faisant en sorte que nos engagements envers la RSS soient durables par rapport à notre rendement financier, quelle que soit la conjoncture économique, tandis que nous continuons à positionner notre entreprise en vue d'assurer sa réussite à long terme.

Cordialement,



Robert McFarlane
Vice-président à la direction et
chef des services financiers
Membre de l'équipe TELUS
Le 27 avril 2009



RSS et gouvernance

Misons sur le dynamisme de nos aspirations

À TELUS, nous aspirons à être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada. Notre définition de la responsabilité sociale de la société correspond à celle de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) :

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

Nous nous efforçons d'assumer cette responsabilité en intégrant des considérations d'ordre économique, social et environnemental à nos pratiques commerciales. Dans le cadre de nos activités commerciales, notre vision de la RSS comprend notamment :

Vision de TELUS en matière de RSS

Devenir une entreprise citoyenne de premier plan

Économie

- Production de revenus et rendement du capital investi durables
- Contrôles financiers internes robustes et mécanismes de divulgation
- Investissement en recherche et développement technologiques
- Contribution à l'assiette fiscale de l'entreprise
- Contribution à une croissance économique nationale durable

Société

Collectivités et clients

- Engagement par l'intermédiaire des comités d'investissement communautaires de TELUS
- Partenariats stratégiques
- Philanthropie et bénévolat
- Répercussions sociales de nos produits et services
- Satisfaction de la clientèle

Membres de l'équipe

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

Environnement

- Répercussions des activités de TELUS
- Responsabilité à l'égard du cycle de vie des produits
- Influence dans la chaîne d'approvisionnement
- Aider les clients à réduire leur impact sur l'environnement
- Changement climatique

TELUS intègre de plus en plus la RSS dans ses principales décisions d'affaires

Dans une perspective de progrès continu, nous avons amélioré les points suivants de notre rapport sur la RSS de cette année :

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

Cette année, nous avons utilisé une structure de production de rapport entièrement numérisée, notre rapport sur la RSS étant construit comme un site Web, du début à la fin. Le matériel imprimé se limitera à deux éléments, une brochure et une carte postale faisant la publicité de l'adresse du site Web. Grâce à notre format Web, le contenu est plus détaillé, nous avons évalué à « B » le niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) et nous avons inséré au rapport de cette année davantage d'exemples de RSS propres à TELUS.

RSS et gouvernance

Nous croyons qu'une bonne gouvernance d'entreprise est essentielle à l'établissement d'un solide leadership en matière de RSS. La bonne gouvernance se manifeste de diverses façons :

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

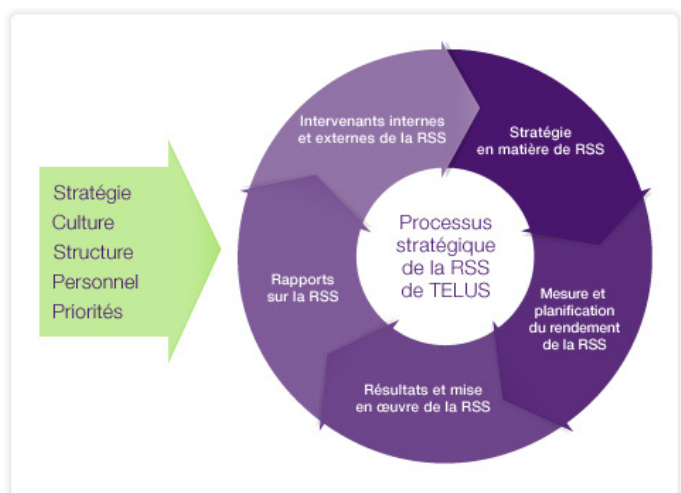
Notre philosophie en matière de RSS est de contribuer à l'établissement d'un monde meilleur, en assurant la viabilité économique à long terme de l'entreprise, en apportant notre soutien aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, et en prenant nos responsabilités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

Nous suivons un cycle d'amélioration continue, nourri par l'apport de nos intervenants internes et externes afin de développer des programmes de RSS donnant des résultats tangibles, de façon que nous puissions évaluer notre rendement et en faire rapport.

TELUS a maintenu depuis 2000 les mêmes exigences stratégiques :

- Cibler les marchés en croissance des services mobiles et de transmission de données
- Se doter d'assises nationales
- Établir des partenariats, faire des acquisitions et des désinvestissements au besoin
- Offrir des solutions intégrées
- Investir dans nos ressources internes
- Attaquer le marché en tant qu'équipe unie

soutien à notre orientation stratégique... exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements



Pour réaliser cette stratégie, nous avons développé une structure organisationnelle axée sur la clientèle et nous avons adopté un ensemble de valeurs :

- 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.

Bullets to be replaced by graphic of values??

« Nous avons engagé les bonnes personnes, puis nous avons défini des priorités pour assurer le succès de l'entreprise »

Ce modèle éprouvé est influencé par le contexte stratégique dans lequel nous vivons. Cela comprend : les changements que subit notre industrie en matière d'économie et de technologie, le contexte concurrentiel, les exigences de la clientèle, le cadre réglementaire et nos compétences de base. Notre volonté d'être une entreprise citoyenne de premier plan et les outils que nous utilisons à cet effet font partie de nos compétences de base.

3.1 Engagement des intervenants

Nous attendons des commentaires stratégiques de la part des divers intervenants et d'autres sources, notamment :

- intervenants externes : clients, actionnaires, créanciers, organisations non gouvernementales, organisations semblables, sociétés d'investissement socialement responsables, gouvernements, Comités d'investissement communautaire de TELUS, fournisseurs;
- intervenants internes : membres de l'équipe, direction des unités d'affaires, membres de la haute direction;
- vérification externe des processus de collecte de données et de l'intégrité des données;
- lignes directrices provenant de tiers en matière de production de rapports (p. ex., l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports);
- participants à l'évaluation par TELUS des risques de l'entreprise;
- diverses organisations au sein de l'industrie (p. ex., Canadian Business for Social Responsibility, Research Network for Business Sustainability);
- universitaires.

En plus de l'interaction habituelle avec nos intervenants, nous avons adopté en 2008 une approche plus ciblée pour les échanges avec certains intervenants externes. Nous avons eu avec les intervenants ci-dessous des rencontres individuelles dans le but d'obtenir des commentaires précis concernant notre rendement en matière de RSS et notre façon de présenter notre rapport sur la RSS :

- les présidents des Comités d'investissement communautaire de TELUS (ne faisant pas partie de l'équipe TELUS);
- ÉcolInitiatives (une ONG axée sur la réduction de la consommation de papier);
- la société Fonds Éthiques (une société d'investissement socialement responsable);
- le Ivey School of Business Centre for Building Sustainable Value.

En 2008, nos intervenants internes et externes nous ont aidés à définir les centres d'intérêt suivants :

- détermination du niveau approprié de dépenses en périodes difficiles;
- évaluation des répercussions de notre stratégie d'investissement communautaire;
- renforcement de la mobilisation, de la diversité et de l'intégration des membres de l'équipe;
- prise en compte de notre contribution aux changements climatiques;
- rôle de nos activités internationales en croissance;
- l'élargissement de notre influence dans la chaîne d'approvisionnement;
- taux de désabonnement, pointage de la satisfaction des clients et évaluation de la valeur de TELUS par le client;
- satisfaction de la clientèle et niveaux de service.

Dans ce rapport, nous nous sommes efforcés de traiter les six enjeux les plus importants. En 2009, nous avons l'intention de nous concentrer plus précisément sur le rôle de nos activités internationales en croissance et sur notre capacité à élargir notre influence dans la chaîne d'approvisionnement.

3.2 Pratiques d'affaires et de gestion

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

Pour se conformer à son approche en trois volets, TELUS utilise à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui fait la synthèse des compétences et des connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise. Ce processus vise à prendre en compte les principaux risques auxquels TELUS fait face, notamment les risques relatifs à la responsabilité sociale de la société. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du rapport annuel 2008 à l'adresse telus.com/rapportannuel. Dans ce rapport, vous trouverez également de l'information sur les obligations financières, à la section des états financiers consolidés et dans les notes y afférentes.

Récits

Récits de clients

Des solutions d'affaires respectueuses de l'environnement

En 2007, TELUS a lancé une gamme de solutions d'affaires écologiques qui aident les clients à diminuer leur empreinte environnementale. Ces solutions comprennent notamment le télétravail et les solutions pour les travailleurs mobiles (réseaux privés virtuels, connexions Internet mobiles, etc.), les solutions de vidéoconférence et de téléconférence, les solutions de centres d'appels distribués, la saisie mobile de données et les systèmes de repérage automatique de véhicules (Repère-véhicules de TELUS).

En 2008, nous avons lancé une campagne pour promouvoir les avantages écologiques des solutions de TELUS, en soulignant nos réalisations en matière de protection de l'environnement. Alors que nous avons cessé de faire la promotion de nos solutions d'affaires respectueuses de l'environnement dans le contexte d'une campagne marketing, nous continuons d'utiliser ces solutions dans le but d'améliorer notre approche en trois volets et de travailler avec les clients, en particulier avec les entreprises gouvernementales qui s'intéressent aux avantages de nos solutions d'affaires écologiques.

TELUS est un revendeur autorisé des solutions novatrices du service TéléPrésence de Cisco, que nous utilisons à l'interne pour réduire nos coûts de déplacements. Grâce à ce service, les personnes qui participent à une réunion depuis divers endroits peuvent interagir et collaborer entre elles. En 2008, nous avons déployé quatre unités TéléPrésence dans des établissements de TELUS et nous en installons en 2009 à Burnaby, Calgary, Edmonton, Scarborough, Toronto et Montréal.

Sécurité

Sécurité sur Internet

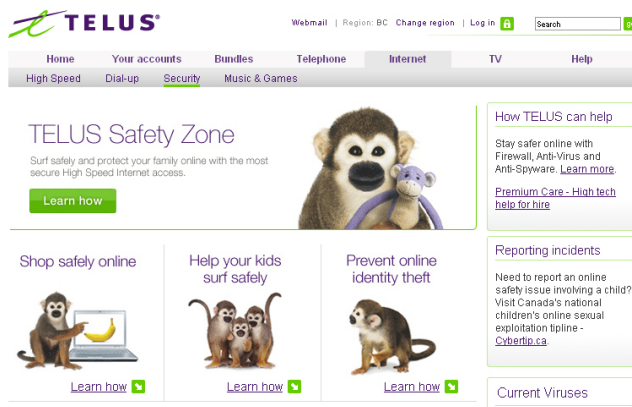
Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles est un enjeu important pour tous les Canadiens. TELUS s'est engagée à contribuer à la lutte mondiale contre l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, un combat qui prend diverses formes et rallie de nombreux intervenants. Nous apportons un important soutien financier au Centre canadien de protection de l'enfance, qui gère le site Cybertip.ca, l'outil dont s'est doté le Canada pour dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet à l'échelle nationale. TELUS apporte également un important soutien au Réseau Éducation-Médias qui, avec de la documentation distribuée dans les écoles et sur Internet, incite les jeunes à avoir une attitude critique à l'égard des divers médias.



- Cybertip.ca;
- Canadian Centre for Child Protection (C3P) at www.protectchildren.ca
- Media Awareness Network (MNet) at www.media-awareness.ca

En 2007 et en 2008, TELUS s'est associée au gouvernement de l'Alberta (Children's Services) afin d'offrir aux membres de l'équipe albertains des cours de formation en matière de sécurité sur Internet. En 2009, nous ne participerons plus à ce programme, mais nous envisageons de profiter d'autres occasions de formation et de participer à des séances d'information offertes par d'autres partenaires au sein de nos collectivités.

Au quatrième trimestre de 2008, notre équipe Solutions consommateurs a lancé une campagne de marketing à propos de la sécurité sur Internet. Dans le cadre de cette campagne, TELUS a lancé la zone de sécurité TELUS, qui fournit aux utilisateurs d'Internet et aux parents des renseignements importants sur la façon de se protéger et de protéger leurs enfants des menaces en ligne comme la fraude, le vol d'identité et les contenus inappropriés. TELUS a également commencé à offrir à ses clients des services Internet haute vitesse un accès gratuit aux services de sécurité TELUS, comprenant la protection contre la fraude, un coupe-feu, un antivirus, le contrôle parental, le blocage des fenêtres contextuelles, un logiciel antiespion et le soutien à la protection de la vie privée, de même que le soutien technique, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.



En 2009, nous voulons améliorer le contenu de la zone de sécurité et nous avons déjà modifié nos initiatives de formation en matière de navigation sécuritaire sur Internet de façon à y inclure les appareils mobiles.

En février 2009, TELUS s'est associée au Centre canadien de protection de l'enfance afin de créer une gamme d'outils mobiles de formation en matière de sécurité, en réaction à l'utilisation accrue des services mobiles par les adolescents et aux risques potentiels liés à l'utilisation abusive de la technologie mobile. Cette campagne est la première du genre au Canada. En outre, nous avons lancé en mars 2009 un guide sur la sécurité et le site Web Sécurité et mobilité du Centre canadien de protection de l'enfance et de TELUS (mobility.protectchildren.ca) à l'intention des parents et des tuteurs. Notre but est de renseigner les parents à propos des risques que courent les adolescents en utilisant les téléphones mobiles et de proposer, selon l'âge, des stratégies qui peuvent contribuer à leur sécurité.

Nous projetons aussi d'insérer dans les envois postaux à nos clients des renseignements concernant la sécurité dans les communications mobiles.

Conduite sécuritaire

TELUS s'est engagée à prévenir les blessures et les accidents liés à l'utilisation d'appareils mobiles au volant. En 2008, nous avons instauré une politique destinée aux membres de notre équipe et visant à promouvoir les pratiques de conduite sécuritaire. Nous conseillons fortement à nos

clients de veiller à ce que la conduite de leur véhicule ait la priorité sur leurs conversations téléphoniques ou leur messagerie textuelle et nous leur proposons une vaste gamme d'appareils mains libres qui leur permettent de garder les deux mains sur le volant. Voici quelques-uns de nos importants conseils de sécurité.

Terre-Neuve et Labrador, la Nouvelle-Écosse et le Québec interdisent aux conducteurs l'utilisation d'appareils mobiles portatifs au volant; il est toutefois permis d'utiliser des appareils mains libres. Le gouvernement de l'Ontario a déposé un projet de loi similaire. Ces lois renforcent le message selon lequel les Canadiens doivent accorder toute leur attention à la conduite de leur véhicule lorsqu'ils sont au volant.

Bourses d'études

Le coût des études postsecondaires continuant d'augmenter, un plus grand nombre de jeunes Canadiens ont besoin d'assistance financière pour poursuivre leur rêve de faire des études supérieures. TELUS étant un employeur qui fait beaucoup appel à une main-d'œuvre instruite, elle souhaite aider les Canadiens à parfaire leurs connaissances et à acquérir des compétences avancées en suivant des études postsecondaires.

C'est pour cette raison que TELUS offre des bourses d'études postsecondaires aux enfants des membres de son équipe, et ce, depuis 2003. Nous octroyons à 12 étudiants des bourses de 2 000 dollars à l'occasion

de leur première année d'études postsecondaires. En outre, nous accordons des bourses de 5 000 dollars à deux étudiants inscrits à des études universitaires de premier cycle en génie, en communications, en technologies de l'information, en informatique ou en administration des affaires. Un comité de représentants d'universités et de collèges canadiens sélectionne les titulaires de ces bourses d'études, qui sont accordées pour une année universitaire.

En 2008, nous avons examiné 81 demandes; des bourses d'études pour un montant total de 34 000 dollars ont été attribuées aux 14 candidats retenus. Nous prévoyons poursuivre ce programme en 2009.

Protection de la vie privée

Nous respectons la vie privée de nos clients et des membres de notre équipe et appliquons depuis longtemps une politique visant à protéger leurs renseignements personnels dans toutes les activités de notre entreprise. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Notre code reflète les exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que notre engagement permanent à protéger les renseignements personnels de nos clients et des membres de notre équipe.

Récits de collectivités

Commandites stratégiques

Nous investissons également dans nos collectivités au moyen de commandites stratégiques, selon les critères suivants :

- il doit exister un lien entre les partenariats communautaires que nous recherchons et les objectifs commerciaux de TELUS;
- notre investissement doit avoir un impact optimal;
- nous devons pouvoir tirer pleinement profit de la situation, notamment encourager la participation des membres de l'équipe à des activités bénévoles;
- nous cherchons des occasions d'échanger des connaissances et de favoriser le réseautage entre nos partenaires au sein de la collectivité.

Nos commandites stratégiques comprennent des activités communautaires et des initiatives de marketing sportif. Nous continuons de revoir et de faire évoluer notre stratégie de commandite.

TELUS World of Science^{MD}

En 2005, TELUS a formé un partenariat avec cinq centres scientifiques dans l'ensemble du pays, dans le but de favoriser la promotion de l'innovation technologique et l'apprentissage de la science et de la technologie. Sur une période de 20 ans, TELUS a investi 43 millions de dollars dans les centres TELUS World of Science à Vancouver, Calgary et Edmonton, et dans les centres des sciences de l'Ontario et de Montréal.



Dans le cadre de cet investissement, TELUS apporte son soutien au programme des innovateurs [hyperlink to the brochure], grâce auquel une personne est choisie et devient le symbole de la quête permanente d'apprentissage, de la création de nouvelles idées et de la recherche de moyens de résoudre les problèmes de façon novatrice dans chacun des cinq centres scientifiques au Canada. Chaque personne reçoit de TELUS

une bourse de 2 000 dollars pour assister à la conférence de l'Association canadienne des centres de sciences (ACCS), dont TELUS est commanditaire depuis trois ans. En 2008, TELUS a diffusé sur Internet le discours d'ouverture que l'athlète olympique Silken Laumann a adressé à tous les membres de l'ACCS au Canada.

En 2009, nous comptons trouver des occasions d'utiliser la technologie de TELUS de façon novatrice dans le but d'inciter les jeunes à s'intéresser aux sciences et aux technologies.

Marketing sportif

De nombreux Canadiens passent une partie importante de leur jeunesse à regarder et à pratiquer des sports. Notre amour du sport en dit long sur l'esprit qui nous anime et joue un rôle important dans la manière dont nous tissons des liens avec les membres des diverses collectivités au pays. À TELUS, nous cherchons des moyens d'exercer une influence positive sur les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et jouons. En ce qui concerne les sports, TELUS donne un élan aux jeunes athlètes qui cherchent à atteindre leurs objectifs et à réaliser leurs rêves.

Le soutien que nous apportons aux athlètes est visible dans les collectivités locales de l'ensemble du pays ainsi qu'à l'échelle internationale. Nous finançons des camps et des tournois de coupe du monde. Souvent, nous payons les frais de déplacement, nous fournissons de l'équipement et nous versons aux athlètes des primes de performance.

En 2008, TELUS a fourni le plus haut niveau de soutien à Hockey Canada, à Alpine Canada Alpin, à la Fédération canadienne de snowboard et à l'Association canadienne de soccer. TELUS apporte également son appui au golf par l'intermédiaire du tournoi TELUS World Skins et du TELUS Edmonton Open.

Renseignez-vous sur nos initiatives en matière de marketing sportif.

Soutien aux collectivités canadiennes grâce au programme Principes essentiels de gouvernance

« Étant depuis peu directeur général, le programme Principes essentiels de gouvernance des organismes sans but lucratif m'a aidé à développer une approche stratégique structurée face aux enjeux du Comité et de sa gouvernance. Le cours offert par TELUS était riche en contenu et a été donné dans un contexte interactif intellectuellement rigoureux, dans le cadre duquel mes partenaires et moi avons partagé nos expériences et entrepris de définir des meilleures pratiques. »

– Kevin Goldthorp, directeur général, Sunnyside Foundation

« Notre participation au programme Principes essentiels de gouvernance des organismes sans but lucratif m'a ouvert de nouvelles perspectives sur l'univers en constante évolution de la gouvernance de ce type d'organismes. Les professeurs sont compétents et la contribution des gestionnaires en résidence est un gage important de sagesse et d'expérience. Ce programme m'a vraiment aidé dans mes fonctions à la fondation Maytree où je dois traiter avec des comités et les aider à diversifier leurs méthodes de gouvernance. »

– Sangeeta Subramanian, directrice – DiverseCity onBoard; vice-présidente, Children's Aid Society of Toronto

« Le programme Principes essentiels de gouvernance offert par TELUS a été une expérience extrêmement enrichissante; il m'a offert l'occasion de rencontrer des dirigeants de divers organismes de bienfaisance. Le fait de rencontrer des dirigeants et des employés de TELUS a aussi contribué à enrichir cette expérience. »

– Barbara Whyllie, chef de la direction de la Société canadienne du cancer/ Institut national du cancer du Canada

« Les sujets et les études de cas du programme Principes essentiels de gouvernance des organismes sans but lucratif ont fait ressortir l'importance de la bonne gouvernance. Les professeurs étaient très sympathiques et la formation a été enrichie grâce à la participation des gestionnaires en résidence et des membres du Comité d'investissement communautaire de TELUS. Je tiens à exprimer ma reconnaissance pour le leadership dont a fait preuve TELUS en créant ce programme de gouvernance des organismes sans but lucratif. L'intégration des directeurs et du personnel de TELUS à ces séances a démontré leur volonté de réaliser les objectifs de l'entreprise, tout en contribuant au mieux-être des collectivités qu'ils servent d'une manière attentive et compétente. »

Merci à l'Institut des administrateurs de société, à la Rotman School of Management et à TELUS. »

– Christopher JK Richardson, FCA, directeur, Philanthropie sans frontières

En partenariat avec l'Institut des administrateurs de sociétés et la Rotman School of Management de l'Université de Toronto, TELUS offre le programme Principes essentiels de gouvernance. Nous réalisons ainsi notre engagement à donner où nous vivons, car nous sommes persuadés que des conseils d'administration plus compétents contribuent à renforcer la collectivité. Ce programme comporte une séance de trois jours qui vise à renseigner les administrateurs d'organismes sans but lucratif sur les principales responsabilités des conseils d'administration et des administrateurs. Le programme traite du rôle des membres du conseil d'administration, du raisonnement conceptuel, de la communication et des principes de gestion du changement nécessaires au fonctionnement d'un conseil d'administration efficace.

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

Depuis 2006, 768 personnes à Vancouver, Victoria, Edmonton, Calgary, Toronto, Ottawa et Montréal ont participé au programme. Environ 60 % des personnes qui suivent le cours sont des membres de la collectivité, les autres sont des membres de l'équipe TELUS.

Au cours des trois dernières années, TELUS a offert neuf bourses

d'études de 1 000 dollars par séance à des administrateurs d'organismes sans but lucratif qui, pour des raisons financières, ne pourraient pas participer au programme. Au total, nous avons octroyé 189 bourses d'études depuis 2006.

En 2009, nous prévoyons continuer à offrir des bourses d'études et à organiser une séance à Halifax ainsi qu'une séance en français à Montréal.

L'équipe TELUS répond à l'appel

En février 2008, Robert McFarlane, vice-président à la direction et chef des services financiers, voyageait de Calgary à Vancouver dans l'avion privé de TELUS lorsqu'il a reçu un appel d'un ami de longue date, Bill Barrable, directeur administratif provincial de BC Transplant. M. Barrable lui a expliqué qu'un donneur venait de mourir à Okanagan. BC Transplant avait besoin de transporter par avion une équipe chirurgicale chargée de prélever des organes et de les rapporter à Vancouver, où se trouvaient sept patients en attente d'une transplantation. Le temps était un facteur crucial et l'organisation avait été incapable de trouver un avion. Voici alors ce qui est arrivé.

Robert McFarlane a demandé immédiatement aux pilotes Mark Pateron et Paul Doucette s'ils étaient disposés à donner de leur temps, ce qu'ils ont accepté. Ils ont atterri à Vancouver, ont fait monter à bord l'équipe chirurgicale et se sont envolés vers Okanagan. L'avion et l'équipage ont attendu toute la nuit jusqu'à ce que les chirurgiens aient prélevé les organes, puis l'appareil s'est dirigé vers Vancouver où les sept transplantations ont été réalisées avec succès. En plus de sauver des vies, cette initiative a permis aux membres de la famille du donneur de réaliser leur souhait de faire un don d'organes.

Récits des membres de notre équipe

TELUS International

TELUS International aux Philippines (TIP) est une filiale de TELUS qui comporte un centre de contact spécialisé et offre des processus commerciaux hors ligne dans le domaine de la vente, du service à la clientèle pour les appels entrants et des études de marché externes destinées à la clientèle d'affaires. Nos bureaux de TIP sont situés à Manille près de zones défavorisées qui ont grand besoin d'aide en matière de revitalisation communautaire.

La première journée annuelle du bénévolat de TELUS International a eu lieu en octobre 2008. Cinq cents membres de l'équipe ont aidé à rénover deux maisons dans le Village TELUS GK. Cette initiative résulte d'un partenariat entre TELUS et Gawad Kalinga, un organisme philippin qui se consacre à la revitalisation des collectivités dans les zones défavorisées. À ce jour, 20 maisons de ce village ont été rénovées et 10 autres sont en cours de rénovation.

En 2009, nous prévoyons terminer le projet, qui aboutira à la reconstruction de 71 maisons dans le village, au bénéfice de 107 familles.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Étant l'un des plus importants employeurs dans le domaine des télécommunications au Canada, TELUS dispose d'un grand nombre de membres de l'équipe et d'anciens membres susceptibles d'améliorer la vie de nos collectivités. Les ambassadeurs communautaires de TELUS comprennent des retraités et des membres de l'équipe qui participent à des projets de bénévolat en soutien aux collectivités locales. Ces projets comprennent notamment le don d'articles de soins pour les enfants malades, de sacs à dos remplis de fournitures scolaires pour les enfants défavorisés ainsi que de coussins en forme de cœur et d'articles de soins pour les aînés. Plusieurs des grands projets entrepris par les membres de l'équipe sont financés par le produit des loteries Jour de paie de TELUS, qui ont lieu tous les quinze jours en Alberta et en Colombie-Britannique.

Le programme Ambassadeurs communautaires de TELUS propose aussi aux membres de l'équipe et aux retraités un réseau leur permettant de communiquer entre eux et de socialiser. Depuis 2000, plus de 1 500 ambassadeurs communautaires ont transformé la vie de plus de 63 000 Canadiens. Actuellement, il y a 12 clubs en Colombie-Britannique, deux en Alberta, quatre en Ontario et deux au Québec.

En 2008, les membres de l'équipe TELUS actifs et à la retraite ont effectué plus de 450 000 heures de bénévolat dans des collectivités de l'ensemble du Canada. Parmi les activités entreprises, plus de 650 ambassadeurs communautaires de TELUS, accompagnés de leurs parents et de leurs amis, ont participé en mai à la Journée du bénévolat de TELUS.

En 2008, les ambassadeurs communautaires de TELUS ont distribué 63 000 articles de soins, notamment :

- 11 547 trousses de toilette (articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées)
- 13 257 trousses d'écopier (sacs à dos remplis de fournitures scolaires, destinés aux enfants défavorisés)
- 2 928 coussins en forme de cœur (pour les patients ayant subi une opération à cœur ouvert)
- 2 500 bas de Noël (remplis de présents pour les enfants et les aînés)
- 32 768 autres articles, comme des bonnets pour les bébés prématurés, des couvertures d'appoint pour les patients immobilisés et des marionnettes digitales pour les enfants malades.

En 2008, ce programme s'articulait autour de deux objectifs : ouvrir des clubs à Montréal, Rimouski et Québec et recruter 250 nouveaux membres. Nous avons créé des clubs à Montréal, Rimouski et dans l'ouest de Toronto et en 2008 nous avons organisé des conférences midi dans trois édifices importants au Québec. Nous avons profité de l'occasion pour accueillir de nouveaux membres, 500 au total.

Les ambassadeurs communautaires de TELUS ont distribué pour 786 000 dollars d'articles dans les collectivités locales en 2008. En 2009,



Anciennes maisons et maisons rénovées



Activités de formation



Bénévoles canadiens à la Journée du bénévolat de TELUS aux Philippines.

nous prévoyons recruter 300 nouveaux membres dans l'ensemble du Canada et augmenter de 5 % le nombre d'articles de soins distribués dans les collectivités.

Ambassadeurs communautaires de TELUS – Dons en nature

Projet	Coût de détail par article (en dollars)	Coût total (en dollars)
Enveloppes pour bébé	7,55	143
Sacs pour bébé	18,60	6 324
Couvertures pour bébé	8,80	4 585
Nids d'ange	13,95	502
Couvertures pour les démunis/maillots de bébé	13,20	4 871
Turbans pour les personnes atteintes de cancer	5,28	13 089
Revêtements de chaise	17,60	1 637
Bas de Noël/sacs pour les aînés	7,04	5 583
Oursons réconfortants	4,40	15 853
Trousses de toilette	4,40	50 807
Biscuits vendus au profit de la lutte contre le cancer	4,40	19 914
Paniers de Pâques	17,60	3 326
Marionnettes digitales	2,64	9 369
Sac pour appareil électronique de surveillance cardiaque	8,80	1 760
Coussins en forme de cœur	4,40	12 883
Coussins pour machines à perfusion	4,40	409
Trousses d'écoliers	52,00	607 080
Couvertures d'appoint	8,80	7 621
Coussins en forme de poumon	4,40	1 298
Mitaines	2,64	2 772
Bonnets pour bébés prématurés/couvre-chefs en tricot	2,64	4 778
Pantoufles/chaussettes	2,64	655
Ensembles tuque et foulard	8,80	2 508
Objets souvenirs	8,80	70
Animaux en tricot	8,80	229
Chandails/maillots	13,20	2 033
Tuques	4,40	6 173
Châles	8,80	352
Total		786 626

Repas servis par TELUS

Dans le cadre d'un programme de bénévolat d'entreprise, TELUS contribue à nourrir des personnes sans-abri ou défavorisées. Au cours de l'année 2008, TELUS a parrainé des équipes de six bénévoles qui ont servi des repas pendant des quarts de deux heures :

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



En 2007, 468 bénévoles ont servi 16 224 repas, enregistrant 936 heures de bénévolat. En 2008, nous avons maintenu notre participation à ce programme; 468 bénévoles ont servi 18 148 repas et effectué 936 heures de bénévolat. Nous avions l'intention d'étendre ce programme à certaines villes en Alberta et en Ontario dès 2008, mais le projet ne s'est pas réalisé en raison d'un manque de ressources. En 2009, nous continuerons de soutenir ce programme.

Évènements

Évènements collectifs

1.1 Équipe verte

Caring TELUS team members from across the country have banded together to form one national and four regional volunteer teams focused on sustainability issues. From hosting screenings of documentaries, to fundraising for local initiatives and participating in Earth Day and Earth Hour activities, TELUS' Green Teams rally their colleagues to join the effort to reduce our environmental footprint.

The Green Team also helps support activities such as Earth Hour, a global lights-out initiative, which was held on March 27, 2008. At TELUS, we turned off all non-essential lights and exterior signage on many of our major buildings. Where possible, we turned out lights for the entire night or weekend.

1.2 Fondation de la recherche sur le diabète juvénile

TELUS a fait un don de 1,2 million de dollars pour financer la recherche canadienne visant à trouver un traitement pour le diabète juvénile; TELUS est aussi commanditaire en titre de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS. À l'été 2008, plus de 60 collectivités dans l'ensemble du Canada ont participé à cette marche.

Un comité local de campagne a encouragé la participation et appuyé les activités de financement lors de chaque événement. Plus de 3 000 membres de l'équipe TELUS, y compris les membres actifs et les membres à la retraite ainsi que leurs parents et amis, ont pris part à la marche et recueilli plus de 525 000 dollars, TELUS versant ensuite une contribution équivalente. Au total, 45 000 personnes ont participé à ces marches. En novembre 2008, pour marquer le mois de la sensibilisation au diabète, la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile a annoncé que près de 8 millions de dollars avaient été recueillis en 2008 dans le cadre de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS.



Ce partenariat témoigne de l'approche globale de TELUS en matière d'investissement communautaire, une approche axée sur la jeunesse, la technologie, la santé et le mieux-être dans notre environnement de travail, ainsi que sur notre stratégie élargie en matière de soins de santé. Au cours des deux prochaines années, nous prévoyons continuer à renforcer ce partenariat avec la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.

1.3 Journée nationale de l'alphabétisation familiale

En janvier 2008, l'équipe TELUS a organisé une séance de lecture au Macaulay Child Development Centre de Toronto. Les bénévoles de TELUS, habillés en personnages de contes de fées, ont captivé les enfants en leur offrant une lecture très expressive et vivante des contes.

[Graphic: Photo available]

L'événement a eu lieu grâce à un partenariat entre TELUS, Healthy Beginnings et le Macaulay Child Development Centre dans le but de célébrer la Journée nationale de l'alphabétisation familiale. Les bénévoles de TELUS en Ontario ont aussi organisé une collecte interne de livres et ont recueilli environ 600 nouveaux livres qui ont été distribués dans des quartiers défavorisés de Toronto.

Grâce au Comité d'investissement communautaire de TELUS à Toronto, nous avons apporté notre soutien à Healthy Beginnings, un organisme à but non lucratif qui encourage l'alphabétisation des enfants en bas âge au moyen de son programme « Imagination Library ». Le Macaulay Child Development Centre est un organisme de services polyvalents dont le mandat est de répertorier les quartiers défavorisés et de leur venir en aide.

Événements des membres de l'équipe

Journée du bénévolat de TELUS

La Journée du bénévolat de TELUS offre l'occasion aux membres de l'équipe d'apporter leur contribution à leur collectivité en compagnie de leurs familles, de leurs amis et de leurs collègues dans le cadre d'une journée consacrée au bénévolat. Il s'agit d'un moyen de démontrer à grande échelle notre participation à la collectivité et notre engagement à donner où nous vivons. La troisième Journée annuelle du bénévolat de TELUS s'est tenue le samedi 31 mai 2008. Nous avons choisi pour thème l'environnement, tout comme en 2007.

- En 2008, 8 600 membres de l'équipe TELUS, y compris les membres actifs et les membres à la retraite ainsi que leurs parents et amis, ont donné en moyenne trois heures de leur temps personnel – comparativement à 6 000 personnes en 2007, au bénéfice de 137 organismes de bienfaisance.
- Ces personnes ont participé à 210 activités dans 23 régions partout au Canada et effectué 26 000 heures de bénévolat en une seule journée.
- Les membres de l'équipe qui ont participé aux activités de bénévolat représentent 13 % de nos effectifs au Canada.

Depuis ses débuts en 2006, la Journée du bénévolat de TELUS a mobilisé des retraités et des membres de l'équipe, ainsi que leurs parents et amis, qui ont effectué 600 heures de bénévolat lors d'activités organisées par TELUS pour le compte des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

En 2008, notre objectif était d'augmenter de 5 % la participation aux activités bénévoles; cet objectif a été dépassé. En 2008, 8 600 personnes ont participé à la Journée du bénévolat de TELUS, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport à 2007. Notre objectif pour 2009 est d'accroître de 5 % la participation des membres de l'équipe.

Mieux-être

TELUS s'est engagée à favoriser un milieu de travail sain, où les membres de l'équipe peuvent se réaliser pleinement. Notre objectif est de créer un milieu de travail de choix alliant les meilleures pratiques en matière de santé et de mieux-être et offrant divers programmes fondés sur les besoins de l'entreprise. Nous mesurons séparément chacun de nos programmes de mieux-être. En 2009, nous voulons développer une méthode cohérente de mesure en matière de programmes de mieux-être, mettant graduellement cette méthode en application au cours des prochaines années.



Healthy Living
balance, strength, resilience
Une vie saine
équilibre, force, résilience

En 2008, nous avons organisé des événements consacrés au mieux-être et à la vie active autour de thèmes environnementaux, dans le but de susciter des modes de vie favorisant la santé et la durabilité. Nous avons aussi offert de nombreux programmes et services, notamment :

- programmes nationaux de dépistage de problèmes de pression artérielle, de cholestérol, de glucose ou d'indice de masse corporelle;
- vaccination antigrippale, préparation à une pandémie;
- cliniques de naturopathie pour le renforcement du système immunitaire, offrant une approche complémentaire au mieux-être pendant la saison des rhumes et des grippes;
- offre d'aliments sains dans toutes les distributrices, tous les services de traiteurs, toutes les cafétérias;
- services complets de soutien en leadership;
- outils de soutien offerts aux membres de l'équipe et à leurs familles;
- accès à plus de 50 partenaires en conditionnement physique à l'échelle

nationale et à plus d'une vingtaine d'installations de conditionnement physique sur les lieux de travail;

- professionnels sur les lieux de travail offrant des services de massage, de naturopathie et autres;
- service de mammographie sur les lieux de travail (en partenariat avec le gouvernement de la Colombie-Britannique);
- services de garde pour les enfants, planifiés en fonction des besoins changeants des familles, en partenariat avec Kids & Company (dans certains des centres où TELUS a des activités);
- collectes de sang sur les lieux de travail pour aider la Société canadienne du sang et Héma-Québec à satisfaire aux besoins urgents de la population;
- programme de reconnaissance de TELUS pour arrêter de fumer, qui rembourse les coûts du programme aux membres de l'équipe qui demeurent non-fumeurs pendant un an à la suite du traitement.

Environ 5 % des membres de l'équipe TELUS se sont soumis au dépistage du programme de mesures de santé. Les résultats ont démontré une diminution des facteurs de risque liés aux maladies chroniques chez ceux qui avaient participé aux programmes d'encadrement à la suite de leur visite aux cliniques.

En 2009, nous voulons continuer d'aider les membres de l'équipe à gérer efficacement les facteurs de stress en milieu de travail, par de la formation, des programmes de sensibilisation et des services. Notre objectif pour 2009 est que 20 % des membres de l'équipe participent à des activités physiques dans le cadre de nos programmes de conditionnement physique. Les services offerts comprennent notamment : des installations, des clubs et des classes de conditionnement physique sur les lieux de travail, ainsi que des rabais dans les centres de conditionnement physique. Le programme d'activité physique comprendra aussi des défis de conditionnement physique en ligne.

En 2009 les projets liés au mieux-être comprendront également un plan de sensibilisation à la santé mentale, visant à préparer les cadres à aider les membres de l'équipe ayant des problèmes personnels. Ce programme comprend de précieux renseignements sur la sensibilisation aux problèmes, des conseils et des stratégies pouvant aider les membres de l'équipe aux prises avec des situations difficiles qui pourraient entraîner des absences prolongées.

Glossaire

3G (troisième génération) : Technologie sans fil permettant les communications multimédias et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet au moyen de la transmission de données par paquets, à des vitesses de transmission minimales de 144 kbps dans des environnements mobiles (extérieurs) et de 2 Mbps dans des environnements fixes (intérieurs). Le cellulaire analogique est considéré comme la technologie sans fil de première génération, tandis que le numérique est considéré comme celle de deuxième génération.

4G (quatrième génération) : Prochaine génération de technologie sans fil, qui en est toujours au stade expérimental. L'évolution à long terme (LTE, d'après l'anglais long-term evolution) s'affiche comme la principale technologie permettant l'adoption du sans fil 4G.

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme de réglementation fédéral des radiodiffuseurs et des télédiffuseurs, ainsi que des sociétés de câblodistribution et de télécommunications au Canada.

HSPA (accès par paquets haut débit, d'après l'anglais high-speed packet access) : Norme de génération 3.5 ou d'une génération plus récente de la technologie GSM assurant des débits de transmission de données en aval sans fil allant jusqu'à 30 Mbps.

largeur de bande : Différence entre les fréquences limites extrêmes d'une bande de fréquences continue, ou indicateur de la capacité de transmission d'information d'un canal. Une largeur de bande plus étendue fournit une capacité de transmission d'information plus élevée.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais long-term evolution) : Technologie en évolution des communications mobiles 4G capable d'atteindre des débits sur large bande sans fil de 100 Mbps et dont le déploiement commercial devrait débuter en 2010 ou ultérieurement.

numérique : Mode de transmission employant une séquence d'impulsions discrètes et distinctes représentant les chiffres binaires 0 et 1 pour indiquer une information précise, par opposition au signal analogique continu. Par comparaison aux systèmes analogiques, les systèmes numériques offrent une capacité, une confidentialité et une clarté d'appel accrues et davantage d'options.

postpayé : Se dit d'un service sans fil payé après l'utilisation. Ce mode de paiement traditionnel permet à l'abonné de payer après coup la majeure partie des services qu'il a employés.

prépayé : Se dit d'un mode de service sans fil payé d'avance, et plus précisément d'une quantité déterminée de temps d'antenne que l'abonné paie avant de l'avoir utilisé.

spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau sans fil est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications et que celle-ci utilise.

spectre réservé aux SSFE (services sans fil évolués) : Spectre réservé aux SSFE dans la gamme de 2 GHz, qui devrait être utilisé pour les services 4G en Amérique du Nord.

voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

Pour en savoir plus

Information sur les investisseurs

TELUS s'est engagée à réaliser une croissance économique durable. Pour en savoir plus, consultez telus.com/investors.

Gouvernance

TELUS apporte son soutien aux collectivités canadiennes grâce à son programme Principes essentiels de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez telus.com/gep.

Dons à la collectivité

TELUS a mis sur pied un programme national unique et novateur autour de neuf Comités d'investissement communautaire. Depuis 2005, les comités d'investissement communautaires de TELUS ont donné 16,9 millions de dollars en soutien à 1 205 projets communautaires. Pour en savoir plus, consultez telus.com/community.

Emploi

TELUS offre un milieu de travail exceptionnel et s'est fixée pour objectif d'attirer et de retenir les personnes les plus talentueuses. Pour en savoir plus sur l'emploi à TELUS, consultez telus.com/careers.

Gérance de l'environnement

TELUS s'est engagée à intervenir pour gérer l'environnement de façon plus responsable. Pour en savoir plus, consultez telus.com/csr.

Objectif stratégique

Exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements.



TELUS Corporation
555 Robson Street
Vancouver, British Columbia
Canada V6B 3K9

Phone: (604) 697-8044
Fax: (604) 432-9681
telus.com