

à nous de jouer

2009 rapport sur la responsabilité
sociale de la société



Au sujet de ce rapport

L'information contenue dans le rapport 2009 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre l'exercice du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités des secteurs filaire et mobile de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International lorsqu'il en est fait mention. Alors que l'empreinte de TELUS International s'élargit, nous comptons faire en sorte que cette expansion se reflète mieux dans les indicateurs clés du rendement. Actuellement, TELUS International est parfaitement représentée dans nos indicateurs économiques, dans les indices démographiques de nos lieux de travail, dans notre formation sur l'intégrité et dans notre rémunération et nos avantages sociaux. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2009 ainsi que les objectifs pour 2010 dans le cas des indicateurs clés du rendement dans les trois principales catégories ayant trait à la RSS : l'économie, la société et l'environnement, qui forment les trois volets de notre approche.

Nous utilisons le symbole suivant  pour souligner l'information qui a été vérifiée de façon indépendante par la firme PricewaterhouseCoopers LLP (PWC) en 2009.

Le rapport 2008 sur la RSS a été déposé le 2 juin 2009.

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

Priorités et résultats

1

Priorités en matière de RSS en 2009 et en 2010

En affaires, nous avons une approche en trois volets visant à établir un équilibre entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. La carte de pointage donne un aperçu des faits saillants et des résultats de TELUS en matière de RSS en 2009, par rapport à nos priorités pour 2010.

Enjeu	Priorité en 2009	Résultats en 2009	Priorité en 2010
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2009 : produits d'exploitation, bénéfices d'exploitation, BPA et dépenses en immobilisations, tout en restant conforme aux objectifs en matière de politique financière	Atteinte de l'objectif d'investissements Atteinte de l'objectif d'investissements en immobilisation Incidence sur les produits d'exploitation en raison de la récession au Canada et de la forte concurrence dans toute l'industrie Bénéfice touché par des produits d'exploitation inférieurs et une accélération des initiatives d'efficacité qui ont entraîné des coûts de restructuration plus élevés et des dépenses accrues Respect des directives et des politiques financières à long terme	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2010 : produits d'exploitation, bénéfices d'exploitation, BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme
Gouvernance, intégrité et transparence	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude et continuer la préparation en vue de la conformité aux normes internationales d'information financière (NIIF) pour les principes comptables. 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	Obtention de la certification SOX pour la 4e année consécutive. Évaluation des risques de fraude complétée pour la 3e année consécutive. La conformité aux NIIF est prévue pour le 1er janvier 2011. Début de l'intégration de la RSS aux processus de planification stratégique et meilleure participation aux activités de planification stratégique de TELUS Début de la remise de rapports de situation trimestriels sur la RSS au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.	Obtention de la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude et être prêts à produire des rapports conformes aux NIIF en 2011 Continuer à induire les responsabilités de la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS
Bien-être de la collectivité	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	Réalisation de progrès significatifs dans l'harmonisation de la stratégie globale d'investissement communautaire avec les orientations stratégiques, les priorités en affaires et le rendement financier. Les données d'Ipsos-Reid pour 2009 montrent un résultat inférieur pour l'ensemble de TELUS, qui était de 3,9% en deçà de l'objectif.	Maintenir et rehausser l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution avec les orientations stratégiques, les priorités en affaires et le rendement financier de TELUS Accroître la participation des membres de notre équipe et des retraités afin qu'ils contribuent au mieux-être de la collectivité; rehausser la participation des membres de l'équipe et des retraités dans les programmes de l'équipe TELUS bienfaisance et des ambassadeurs communautaires de TELUS,

Mieux-être en milieu de travail	En reconnaissant l'attention particulière portée à l'efficacité opérationnelle et à la restructuration des effectifs, appuyer les membres de l'équipe en leur offrant des programmes de mieux-être et de mobilisation en milieu de travail et en servant les collectivités dans lesquelles nous vivons par l'intermédiaire de l'équipe TELUS bienfaisance.	L'objectif était d'atteindre 20% de participation pour le mieux-être. En moyenne, aux endroits avec des installations de conditionnement physique, 27% des membres de l'équipe suivent des cours de mise en forme sur place. Diminution de la mobilisation générale passant de 58% en 2008 à 54% en 2009. La participation à l'équipe TELUS bienfaisance était de 35%, en baisse de 2% par rapport à 2008.	Hausser la mobilisation en mettant l'accent sur la reconnaissance, le perfectionnement professionnel et la gestion du rendement, ainsi que l'excellence des processus Continuer d'offrir une gamme variée de programmes de mieux-être Atteindre un niveau de mobilisation de 56% et un taux de participation de 36% aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance
Protection environnementale	Divulguer publiquement notre objectif absolu de réduction des émissions de CO₂ Réaliser une diminution de 2% des émissions de CO₂ d'année en année et normaliser la consommation d'énergie en regard du produit d'exploitation	Non-divulgaration des objectifs, mais poursuite des efforts pour élaborer une stratégie complète sur les changements climatiques. Objectif non atteint pour la diminution de nos émissions de CO₂ et la normalisation de la consommation d'énergie en regard du produit d'exploitation de 5,7% et de 8,2% respectivement.	Achever et divulguer publiquement une stratégie sur 10 ans sur les changements climatiques Mettre en œuvre le plan système de gestion environnementale et harmoniser les activités des Ressources humaines à la norme ISO14001:2004

La présente section du rapport est un résumé des principaux résultats du rendement de TELUS sur les plans économique, social et environnemental en 2009 et nos objectifs en 2010. 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 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, mais nous n'en avons pas fait suffisamment sur les approches en matière de gestion pour faire une évaluation de niveau « A ». Cette année, nous avons comblé l'écart, avons reçu l'assurance concernant certains indicateurs essentiels et, par conséquent, avons évalué à « A+ » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3).

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

Économie

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2009 ¹		Résultats de 2009	Objectif pour 2010 ²	GRI-G3
Mesures consolidées					
Produits d'exploitation	De 10,025 à 10,275 milliards \$	✗	9,606 milliards \$	De 9,8 à 10,1 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 3,75 à 3,9 milliards \$	✗	3,491 milliards \$	De 3,5 à 3,7 milliards \$	—
Bénéfice par action (BPA) – base	—	—	3,14 milliards \$	De 2,90 à 3,30 milliards \$	—
BPA – base (sauf les recouvrements fiscaux et les pertes liés au remboursement de la dette à long terme) ^{4,5}	De 3,40 à 3,70 milliards \$	✗	2,81 milliards \$	—	—
Dépenses en immobilisations	Environ 2,05 milliards \$	✓	2,103 milliards \$	Environ 1,7 milliard \$	Base EC8
Secteur filaire					
Produits d'exploitation (externes)	De 5,05 à 5,175 milliards \$	✗	4,899 milliards \$	De 4,85 à 5,0 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 1,65 à 1,725 milliard \$	✗	1,558 milliard \$	De 1,575 à 1,675 milliard \$	—
Secteur mobile					
Produits d'exploitation (externes)	De 4,975 à 5,1 milliards \$	✗	4,707 milliards \$	De 4,95 à 5,1 milliards \$	Base EC1
BAIIA ³	De 2,1 à 2,175 milliards \$	✗	1,933 milliards \$	De 1,925 à 2,025 milliards \$	—
Politiques et lignes directrices financières à long terme					
Ratio dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	De 1,5 à 2 fois	✓	2 fois	De 1,5 à 2 fois	—
Liquidités inutilisées	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	✓	1,7 milliard \$	Maintenir un minimum de 1 milliard \$	—

¹ Au 16 décembre 2008.

² Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs. Les objectifs économiques pour 2010 ont été établis le 15 décembre 2009.

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. Aux fins de comparaison, exclut les éléments décrits à la Note 5 qui n'ont pas été pris en compte dans l'établissement des objectifs.

⁵ Excluant des résultats réels de 2009, 55 cents par action pour les rajustements fiscaux positifs et 22 cents par action pour la perte liée au remboursement partiel hâtif de la dette à long terme qui n'ont pas été pris en compte dans l'établissement des objectifs de 2009.

Société

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2009		Résultats pour 2009	Objectif pour 2010 ¹	GRI-G3
Communauté	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	—	Réalisation de progrès significatifs dans l'harmonisation de la stratégie globale d'investissement communautaire avec les orientations stratégiques, les priorités en affaires et le rendement financier Les données d'Ipsos-Reid pour 2009 montrent un résultat inférieur pour l'ensemble de TELUS, qui était de 3,9% en deçà de l'objectif	Maintenir et rehausser l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution avec les orientations stratégiques, les priorités d'affaires et le rendement financier de TELUS.	Base SO1
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Accroître la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance de façon à obtenir la participation de 40% des effectifs	—	Participation globale de 35% de l'équipe, 5% en deçà de l'objectif	Accroître la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance de façon à obtenir la participation de 36% des effectifs Accroître le nombre d'heures de bénévolat enregistrées par les membres de l'équipe et les retraités à 470 000 heures	—
Ambassadeurs communautaires de TELUS	Nouvelle mesure et priorité pour 2010	✗	Production de 52 782 articles de soins personnels	Produire 59 000 articles essentiels	—
Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées	Aucun objectif	✓✓	Atteinte d'un ratio de 0,82 ²	Atteindre un ratio de 0,82	Base2 LA7
Indice de mobilisation	62%	✓✓	54%	56%	—
Taux de roulement volontaire au Canada	8,1% ³	✗	6,5%	8,0% ⁴	Base LA2
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	8,2 millions \$	✗	8,6 millions \$	7,65 millions \$ ⁵	—
Investissement dans la formation	29,4 millions \$	✗	21 millions \$	17,2 millions \$	Base LA10
Nombre total de jours perdus par membre de l'équipe à temps plein ou équivalent	Moins de 6,85 jours par année	✗	7,2 jours par année	Remplacer l'absentéisme au rang de priorité en accordant une attention particulière à la sécurité	Base LA7
	Revoir la façon de mesurer l'absentéisme et développer des objectifs audacieux pour l'avenir	✗	Examen de la façon de mesurer l'absentéisme, mais aucun développement d'objectifs audacieux.		
Participation au mieux-être	Développer un moyen d'évaluer notre gamme de programmes de mieux-être	✓	Création d'une nouvelle mesure pour notre gamme de programmes de mieux-être	Consultez la section Taux de participation aux programmes de mieux-être ci-dessous	Base LA8
	Obtenir la participation de 20% des effectifs aux programmes d'activité physique	✓	27%		
Taux de participation aux programmes de mieux-être	Nouvelle mesure et nouvelle priorité pour 2010	—	—	À l'échelle nationale, 80% des membres de l'équipe ont accès aux programmes de mieux-être	Base LA8

1 Veuillez consulter Avertissements à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

2 Pendant la préparation de notre rapport 2009 sur la RSS, nous avons décelé des erreurs concernant la méthodologie des calculs des accidents avec perte de temps. Par conséquent, nous avons reformulé les résultats de 2007 et de 2008.

3 Objectif basé sur les résultats du Conference Board of 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.

4 Objectif de 2010 pour la rotation des effectifs au pays basé sur les résultats de l'enquête de rémunération au Canada en 2010 menée par la firme Mercer, qui nous permettent de fixer notre repère en fonction du contexte du marché.

5 La réduction de l'objectif pour 2010 reflète les ajustements visant la rentabilité et la réduction du personnel canadien.

6 En 2009, l'absentéisme a été redéfini de façon à inclure seulement les absences liées à des blessures ou à des maladies et à exclure les autres raisons approuvées de s'absenter. Par conséquent, nous avons reformulé les objectifs 2009.

7 L'objectif pour 2010 est plus bas que les résultats pour 2009, car nous nous attendons à ce que le nombre d'abonnements au conditionnement physique soit touché par le nombre de membres de l'équipe transférés dans de nouveaux bureaux ou qui travaillent de la maison en 2010.

Domaine environnemental

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2009		Résultats pour 2009	Objectif pour 2010 ¹	GRI-G3
Système de gestion environnementale (SGE)	Développer et exécuter le plan visant à combler l'écart dans le SGE de l'unité d'affaires des RH	✓	Élaboration et lancement du plan visant à combler l'écart dans le SGE de l'unité d'affaires des RH	Exécuter le plan de mise œuvre du système de gestion environnementale et harmoniser les activités des Ressources humaines à la norme ISO14001:2004	Base EN26
Examen du SGE de TELUS International	Mettre en place un groupe de travail qui fournira des rapports réguliers sur le rendement environnemental de TELUS International	✗	Début de l'intégration des ressources de TELUS International à notre approche du SGE basée sur les programmes. Modification de notre stratégie, mais aucun groupe de travail n'a été créé à cet effet	Intégrer la mesure de TELUS International dans le programme global du SGE	—
Écoefficacité	Améliorer l'écoefficacité de 2% d'une année à l'autre	✗	Dégradation de notre écoefficacité de 6,2% d'une année à l'autre	Étendre la portée de notre objectif au-delà de la consommation d'énergie afin d'inclure un ratio du nombre d'interactions avec les clients	EN5
Efficacité relative au CO ₂	Divulguer publiquement nos objectifs absolus de réduction à long terme Améliorer l'écoefficacité relativement aux émissions de CO ₂ de 2% d'une année à l'autre	✗ ✗	Aucune divulgation d'objectifs publics à long terme Dégradation de l'efficacité relativement au CO ₂ de 3,7% d'une année à l'autre	Objectifs en attente de la divulgation de la stratégie complète en matière de changements climatiques	Base EN16
Consommation de papier	Réduction de 10%	✓✓	Réduction de 24%	Réduction de 10%	Base EN1, EN26
Recyclage des appareils mobiles	90 000 appareils mobiles recyclés	✓✓	108 419 appareils mobiles recyclés	Recycler 110 000 appareils mobiles Se conformer à tous les règlements concernant les déchets électroniques et le recyclage	Base EN26
Consommation d'eau	Mettre à jour le protocole de mesure et mesurer 100% de l'eau utilisée	✗	Réexamen de la stratégie pour tenir compte du volume mesuré réel au lieu du volume estimé	Accroître le pourcentage d'eau consommée que nous pouvons mesurer et cesser l'utilisation d'objectifs de consommation numériques	Base EN8
Évaluation environnementale du site	Réaliser 1 780 évaluations, dont 80 par les membres de l'équipe Environnement Développer une nouvelle méthodologie	✓ ✓	Réalisation de 1 829 évaluations (80 par les membres de l'équipe Environnement). Développement d'une nouvelle méthodologie	Réaliser 1 780 évaluations (80 par les membres de l'équipe Environnement) Mettre en œuvre la nouvelle méthodologie	Base EN26
Évaluations de sites à haut risque	75% des sites à haut risque Développer une nouvelle méthodologie	✓ ✓	Évaluation de 83% des sites à haut risque. Développement d'une nouvelle méthodologie	Évaluer 85% des sites à haut risque Mettre en œuvre la nouvelle méthodologie	Base EN26
Déversements et rejets	Signaler en totalité	✗	95% des déversements déclarés	Signaler en totalité	Base EN23
Amélioration des systèmes de carburant ²	Améliorer 18 système de carburant	✗	Amélioration de 12 systèmes de carburant	Améliorer 15 systèmes de carburant	Base EN26
Élimination du halon	Réduction de 15% d'une année à l'autre	✓✓	Réduction de 74% d'une année à l'autre	Nous ne mesurerons plus cet indicateur.	Base EN26
Sites contaminés	Examiner 20 sites et en remettre 5 en état Développer une nouvelle méthodologie	✓✓ ✓	38 sites ont été examinés et 5 sites ont été remis en état Développement d'une nouvelle méthodologie	Examiner 15 sites et en remettre 2 en état Mettre en œuvre la nouvelle méthodologie	Base EN14, EN2, EN6

¹ Veuillez consulter Avertissements à propos du sommaire des énoncés prospectifs.

² Inclut les mises à niveau et les retraits

L'équipe TELUS comprend le lien étroit qui unit la réussite de notre entreprise et la santé de nos collectivités. C'est pourquoi la promesse de notre marque – le futur est simpleMD – est présente dans tout ce que nous entreprenons. Notre approche en trois volets, qui comprend les aspects économiques, sociaux et environnementaux, est intégrée à notre culture d'entreprise.

Fait important, les valeurs que nous partageons – nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré et nous avons le courage d'innover – continuent d'orienter nos interactions quotidiennes avec nos clients, nos collègues et plusieurs autres intervenants. De plus, nos valeurs permettent à TELUS de se distinguer de la concurrence dans l'esprit des consommateurs, car ceux-ci réalisent qu'ils contribuent au mieux-être des collectivités en faisant affaire avec des entreprises socialement responsables.

Les membres de notre équipe, les retraités et les membres des comités d'investissement communautaire de TELUS font preuve d'une passion et d'un dévouement inégalés envers les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Grâce à leur générosité et à leur bénévolat, TELUS a été désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde en 2010 par l'Association of Fundraising Professionals. TELUS est également la première entreprise canadienne à recevoir cet honneur mondial qui reflète nos efforts collectifs visant à donner où nous vivons et à accroître la portée de notre tradition de bienfaisance et de bénévolat.

Une année 2009 difficile

En 2009, notre entreprise a dû fonctionner malgré la récession, une concurrence féroce et la nécessité de mettre en œuvre des projets cruciaux touchant la livraison de solutions clients et l'efficacité opérationnelle. Même si nous avons porté une attention constante à l'efficacité opérationnelle au cours des 10 dernières années, nous avons devancé les projets qui touchent notre structure, nos systèmes, nos processus et nos effectifs en 2009, afin d'aider l'entreprise à garder le cap malgré un contexte économique difficile. Ces projets ont nécessité de grands efforts, l'engagement continu des membres de notre équipe et la prise de décisions opérationnelles difficiles, mais nécessaires.

Notre besoin de mettre en place une structure rentable pour notre entreprise et la concurrence féroce à laquelle nous avons dû nous mesurer ont eu une incidence sur notre rendement financier et, en retour, sur notre capacité à atteindre tous nos objectifs en matière de responsabilité sociale. Malgré le contexte économique, nous nous sommes efforcés de continuer d'offrir un environnement de travail exceptionnel aux membres de notre équipe. D'ailleurs, TELUS a été nommée l'une des 10 entreprises les plus admirées pour sa culture d'entreprise en 2009 par Waterstone Human Capital, et Mediacorp Canada, de son côté, a nommé TELUS parmi les 100 meilleures entreprises au Canada et les meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada pour 2010.

TELUS est une entreprise qui pourra profiter d'extraordinaires occasions de croissance à tous les niveaux dans les prochaines années. En effet, nous nous sommes transformés de façon incroyable au cours de la dernière décennie et avons fait croître la valeur de notre entreprise de 70%. J'ai confiance qu'en travaillant ensemble, les membres de l'équipe TELUS

pourront continuer de faire avancer notre entreprise et de créer une valeur commerciale durable pour nos nombreux intervenants. Pour montrer à quel point j'ai confiance, j'investirai la totalité de mon salaire après impôts de l'année 2010 en actions TELUS.

Nous adhérons au changement et saisissons les occasions

L'équipe TELUS a vécu une grande aventure l'an dernier, marquée par des changements sans précédent. Avec le recul, nous avons eu plusieurs réussites, notamment le lancement hâtif de notre réseau mobile 3G+ à l'échelle nationale, et ce, tout en respectant le budget, l'expansion de notre service TELUS TVMC pour nos clients et l'optimisation de nos ressources afin de répondre à la récession et à la concurrence.

Nous avons également saisi d'autres occasions en santé grâce à une entente exclusive avec Microsoft en mai 2009 pour créer TELUS Espace SantéMC, optimisé par HealthVault de Microsoft. Le lancement de ce service est prévu pour 2010 et contribuera à l'atteinte de notre objectif visant à accroître la capacité des Canadiens à surveiller la santé des membres de leur famille.

De plus, nous avons adopté le changement dans notre environnement de travail en modifiant nos styles de travail grâce à l'utilisation de la téléconférence et de la vidéoconférence pour collaborer avec nos collègues, nos clients et nos partenaires communautaires. Ce faisant, nous avons pu atteindre notre objectif d'économiser 26 millions de dollars sur plusieurs années en frais de déplacement. L'attention portée à la réduction de notre impact sur l'environnement a permis à TELUS d'obtenir le prix d'excellence Power Smart 2009 de BC Hydro et de se classer parmi les 100 entreprises les plus responsables en matière de développement durable lors du Forum économique mondial à Davos, en Suisse.

Toutefois, nous avons eu de la difficulté à atteindre nos objectifs environnementaux en 2009, avec l'augmentation de notre consommation totale d'énergie de 6,5% par rapport à l'année précédente. Cette augmentation découle principalement de la croissance de notre entreprise qui n'a pas été compensée par des projets d'efficacité énergétique en raison des restrictions budgétaires. La consommation d'énergie fait partie de l'ossature de notre industrie et, par conséquent, nous travaillons afin de devenir plus efficaces dans nos activités, tout en développant des projets pour réduire notre consommation d'énergie en 2010 dans le cadre de notre stratégie globale à l'égard des changements climatiques.

Nous avons la passion de la croissance

L'équipe TELUS a investi de façon incroyable afin de permettre à notre entreprise de réussir à long terme. Lorsque l'économie s'est mise à dégringoler, la plupart des entreprises ont réduit leurs investissements; TELUS a fait le contraire. En 2009, nous avons augmenté nos dépenses en immobilisations à 2,1 milliards de dollars et avons profité du contexte économique difficile pour acquérir de l'équipement de pointe à moindre coût, ce qui nous a permis de construire notre réseau tout en réalisant des économies.

Du côté du secteur mobile, nous avons contribué à la transformation du paysage concurrentiel canadien grâce au lancement en novembre du réseau 3G+ le plus rapide au Canada et offrant des vitesses supérieures*. Ce projet a représenté une tâche colossale pour TELUS en matière de conception du réseau, d'ingénierie, de gestion de projets, de construction et de préparation opérationnelle afin de couvrir plus de 1,1 million de

(*Selon la comparaison des réseaux HSPA et HSPA+ au pays : le réseau « le plus rapide » d'après des tests de débit de données effectués dans de grands centres urbains au Canada. Appareil compatible requis. La vitesse réelle peut varier selon l'appareil utilisé, la topographie, les conditions environnementales, la congestion du réseau, la force du signal et d'autres facteurs.)

kilomètres carrés au Canada. Grâce à cet investissement, plus de 31 millions de Canadiens peuvent maintenant profiter de services évolués à des vitesses accrues. Dans quelques années, les ressources requises pour construire et lancer ce réseau permettront une transition optimale à la technologie d'évolution à long terme, qui doit devenir la première norme mondiale en matière de réseaux mobiles.

Dans le secteur filaire, nous avons continué de mettre en place notre infrastructure à large bande afin d'offrir une meilleure couverture et des solutions novatrices à nos clients, d'accroître notre avantage concurrentiel et de poursuivre le déploiement continu des services Internet haute vitesse et TELUS TVMC haute définition. L'expansion de notre service de télévision IP et de notre nouveau service de télévision satellite nous a permis d'atteindre plus de 90% des foyers de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, comparativement à seulement 30% au début de l'année.

L'équipe TELUS a la passion de la croissance et, par conséquent, elle a investi 21 millions de dollars en 2009 afin d'offrir des programmes d'apprentissage novateurs qui accroîtront notre réussite. Nos programmes continuent de recevoir une reconnaissance internationale. D'ailleurs nous sommes la seule entreprise canadienne à avoir reçu un prix BEST de l'American Society for Training and Development, et l'Aberdeen Group nous a décerné un prix pour la gestion du rendement. En 2010, nous avons l'intention d'investir 17,2 millions pour la formation et le perfectionnement.



Nous croyons au travail d'équipe inspiré

L'équipe TELUS a fait preuve d'une résilience exceptionnelle l'an dernier alors que nous devons prendre des décisions difficiles, incluant un gel des salaires à l'échelle de l'entreprise pour les membres de l'équipe cadres ou professionnels ainsi qu'une restructuration organisationnelle. Cette dernière a donné lieu à une réduction de 2 150 employés à temps plein au pays et nous nous attendons à couper près de 1 000 autres postes au Canada en 2010, étant donné les pressions grandissantes liées aux revenus provenant de certains produits et services de télécommunications. Il n'y a aucun doute que ces facteurs ont eu une incidence sur notre pointage global en matière de mobilisation en 2009, qui a chuté de quatre points pour atteindre 54%. Cependant, les résultats de TELUS continuent d'en faire une entreprise solide au Canada.

Dans un contexte où nos collectivités avaient plus que jamais besoin de notre soutien, je suis profondément reconnaissant que l'équipe TELUS ait continué de contribuer au mieux-être de tous en donnant 21 millions de dollars en 2009. De plus, un nombre record de 9 100 membres de l'équipe et retraités, accompagnés de leurs parents et amis, ont participé à la Journée du bénévolat de TELUS en 2009, et ont enregistré 28 000 heures de bénévolat. Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont versé 158 millions de dollars et assuré plus de 3,1 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités de l'ensemble du pays, poursuivant notre objectif qui consiste à donner où nous vivons.

L'engagement profond de notre entreprise envers la bienfaisance se traduit également par le travail des neuf comités d'investissement

communautaire de TELUS situés dans plusieurs villes canadiennes. Notre approche novatrice, qui remet le pouvoir décisionnel en matière de financement aux dirigeants communautaires soutenus par les membres de l'équipe TELUS, reflète notre virage qui consiste à distribuer les fonds à des organismes de charité locaux plutôt que dans le cadre d'importantes commandites d'entreprise. En 2009, les comités ont alloué en tout 4,1 millions de dollars pour appuyer plus de 340 projets communautaires. Depuis leur création, les comités d'investissement communautaire ont remis 21 millions de dollars et soutenu plus de 1 500 projets communautaires partout au Canada.

Nous avons le courage d'innover

L'équipe TELUS reconnaît l'importance d'entretenir une culture d'innovation dans l'intérêt de nos précieux clients et nombreux intervenants. Nous tentons de faire preuve d'une innovation constante dans notre technologie, nos produits, nos services et nos environnements de travail, et visons l'accomplissement de notre intention stratégique qui est d'exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements.

Nous sommes très heureux de présenter de nouveaux services comme TELUS TVMC rehaussé de la plateforme Mediaroom de Microsoft, les tout derniers appareils et téléphones intelligents et TELUS Espace SantéMC, qui permettra aux Canadiens d'obtenir des renseignements sur la santé en deux temps trois mouvements. Ces innovations s'inscrivent parfaitement dans notre intention stratégique, car elles nous permettent d'offrir des produits et services facilitant le transfert sécurisé de contenu et d'applications de façon à changer la vie de nos clients.

La promesse de notre marque est également au cœur de la façon dont nous traitons les membres de notre équipe au travail. L'an dernier, TELUS a mis sur pied le Conseil de la diversité et de l'intégration, qui organise des projets liés à la diversité dans notre entreprise. Au cours de 2009, le conseil a établi un partenariat avec Fierté au travail Canada, une organisation professionnelle qui soutient la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre dans les milieux de travail, et a lancé un site web et un blogue à l'interne afin d'ouvrir le dialogue sur des enjeux liés à la diversité. Notamment, nous avons été reconnus comme l'un des meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité en 2009.

Inspirés par les valeurs communes qui nous animent et le dynamisme de notre stratégie éprouvée

Je suis reconnaissant envers notre équipe pour les efforts qu'elle a déployés dans la réalisation de notre stratégie de croissance. Je suis certain que nous pourrions créer ensemble une valeur commerciale durable pour nos nombreux intervenants au cours des prochaines années. Notre détermination à respecter nos valeurs, à faire preuve d'une gouvernance d'entreprise inégalée et à créer des rapports sur la responsabilité sociale de l'entreprise continue de nous valoir une reconnaissance à l'échelle mondiale. D'ailleurs, en 2010, TELUS s'est classée parmi les meilleures entreprises au monde en matière de responsabilité sociale, selon l'indice Dow Jones de viabilité économique, et ce, pour une neuvième année consécutive.

Je vous remercie de votre soutien et je me réjouis des occasions qui s'offriront bientôt à nous.

Cordialement,

Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Membre de l'équipe TELUS
Le 30 avril 2010

C'est avec plaisir que je vous présente notre rapport 2009 sur la responsabilité sociale de la société (RSS), soulignant les résultats économiques, sociaux et environnementaux de TELUS, soit notre approche en trois volets. Il s'agit d'une tradition que nous maintenons depuis une douzaine d'années déjà. Chaque année, nous travaillons à élargir la portée de notre rapport afin de fournir des renseignements sur nos activités de façon de plus en plus transparente, équilibrée et complète.

Nous croyons sincèrement qu'un solide rendement économique et de gouvernance est la fondation sur laquelle nous pouvons bâtir notre leadership en matière de RSS.

Méthodologie

Pour ce faire, nous appliquons notre approche de gestion de la performance aux objectifs de TELUS en matière de RSS. Nous nous fixons ainsi des objectifs annuels et nous mesurons et contrôlons nos progrès. Enfin, nous faisons part de nos résultats selon notre méthode habituelle de communication de l'information financière. Nous nous efforçons ensuite d'intégrer les principes de la RSS dans nos activités commerciales et nous assurons que ces activités prennent en compte les répercussions économiques, sociales et environnementales de nos décisions et activités d'affaires. Je suis heureux que nos efforts continuent de recevoir une reconnaissance externe considérable.

Nous croyons également que la mesure réelle d'un programme de RSS ne s'attarde pas uniquement sur ce que fait l'entreprise quand tout va bien, mais également sur ce qu'elle fait quand elle doit relever des défis. En 2009, nous avons respecté notre engagement envers nos collectivités malgré l'augmentation de la concurrence, le contexte économique difficile et les contraintes en matière de ressources. Parfois, les défis que nous avons à relever nous ont empêchés d'atteindre nos objectifs de RSS et, au nom de la transparence, ce rapport présente nos échecs comme nos réussites.

L'innovation crée les occasions

L'une des valeurs de notre entreprise est le courage d'innover. En lisant le présent rapport, vous verrez plusieurs exemples de la façon dont TELUS apporte de l'innovation et des changements positifs au Canada. Par exemple, grâce au lancement de notre réseau mobile 3G+, l'un des trois seuls au pays et des 17 réseaux semblables au monde, nous sommes en mesure d'offrir à nos clients une nouvelle gamme d'appareils mobiles dernier cri. Le Canada est également l'un des rares pays au monde où le iPhone d'Apple est vendu par plusieurs fournisseurs, ce qui reflète l'intensité de la concurrence dans le secteur des services mobiles et l'innovation dont bénéficient les consommateurs canadiens.

Nous faisons aussi preuve d'innovation dans nos pratiques en matière de RSS. En 2009, nous avons renforcé la composition de l'équipe de direction chargée de la RSS – une équipe formée de directeurs responsable d'enraciner les pratiques et les objectifs en matière de RSS dans tous les secteurs de TELUS – en augmentant le nombre de vice-présidents dans ses rangs. En fonction des commentaires stratégiques fournis par diverses ressources externes et internes, l'équipe de direction chargée de la RSS doit exécuter notre stratégie en matière de RSS, définir les enjeux et les possibilités, et réaliser les programmes appropriés. Conformément à sa pratique de longue date consistant à recevoir des rapports trimestriels sur les progrès environnementaux de l'entreprise, au milieu de 2009, le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS a entrepris de superviser nos progrès en matière de RSS tous les trimestres et a inscrit cette supervision régulière à son ordre du jour.



De plus, à l'avenir :

- Nous nous engageons à intégrer une approche plus durable de nos pratiques en matière d'approvisionnement. En 2009, nous avons préparé l'ébauche d'un Code de déontologie pour notre processus de sélection de fournisseurs et l'avons mis à l'essai dans le secteur des fournitures de bureau.
- Nous avons l'intention de continuer de porter une attention particulière à l'amélioration de l'expérience de nos clients en matière de service à la clientèle, afin de garantir à nos clients un parcours positif parmi les processus, les points de contact et les politiques de notre entreprise, et en ce qui concerne notre engagement envers les membres de notre équipe, nos produits et nos services en tout temps.

Notre carte de pointage donne un aperçu des objectifs, des faits saillants et des résultats de TELUS en matière de RSS en 2009, ainsi que de nos priorités et de nos objectifs à cet effet pour 2010.

Innovations en matière de communication de l'information

Pour l'édition 2009 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 d'assurance quant à l'exactitude des résultats rapportés. Cette année, nous avons amélioré notre façon de communiquer l'information en demandant à tous les membres de l'équipe qui occupent un poste de direction et qui ont contribué au présent rapport de fournir un énoncé quant à l'exactitude et à la véracité raisonnable des documents qu'ils ont remis. Nous croyons que, ce faisant, nous ferons preuve d'une certaine innovation dans la façon de communiquer l'information sur la RSS.

De plus, nous avons choisi de mettre en ligne le rapport sur la RSS dans l'esprit de notre objectif visant à réduire notre consommation de papier. Nous avons également amélioré la navigation et la disposition du site web sur la RSS afin de mieux montrer comment nous gérons les différents aspects de nos pratiques en matière de RSS, et ajouté d'autres fonctions interactives. En ce qui concerne la documentation imprimée, nous réduisons de 20% notre production de brochures et de cartes postales par rapport à l'an dernier, en encourageant plutôt la distribution et la consultation électroniques de ces documents.

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

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

L'an dernier, nous avons l'intention d'atteindre le niveau de divulgation de la RSS « A+ » pour 2009. Pour ce faire, nous avons dû prendre en compte au moins 20 indicateurs de rendement G3 de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports. Je suis heureux d'annoncer que nous avons atteint cet objectif, en partie parce que nous avons inclus les activités de nos centres de contact internationaux à nos indicateurs de rendement clés lorsqu'elles étaient en lien avec la viabilité.

À nous de jouer

Bien que nous devions toujours relever les défis posés par les changements économiques, concurrentiels et technologiques, nous avons confiance en l'avenir. Nos politiques financières et notre approche de gestion prudentes nous ont permis de maintenir un solide bilan financier et favoriseront la réussite de notre entreprise dans une industrie canadienne de télécommunications en pleine croissance où la concurrence est féroce. Du point de vue de la RSS, notre gérance financière consciencieuse a une incidence positive dans l'ensemble de nos collectivités. Par exemple, nous fixons notre dividende à un niveau viable. Ainsi, en 2009, nous n'avons pas eu à réduire notre dividende malgré les défis que nous avons dû relever, au profit des titulaires de pensions et des retraités qui comptent sur cette source de revenus.

Globalement, nous demeurons fermement résolus à véhiculer les valeurs TELUS, de tenir la promesse de notre marque – le futur est simpleMC – et d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada. Nous continuons 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, et en nous appuyant sur nos bases solides en matière d'éthique et de gouvernance d'entreprise. Nous faisons également en sorte que nos engagements envers la RSS soient durables, quelle que soit la conjoncture économique, tandis que nous continuons à positionner notre entreprise afin qu'elle puisse profiter des nombreuses occasions de l'industrie canadienne des télécommunications et 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 30 avril 2010

Grâce à notre approche de la responsabilité sociale de la société (RSS) et conformément à nos valeurs, nous aspirons à être une entreprise de premier plan au Canada. 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'intégrer des considérations d'ordre économique, social et environnemental à nos pratiques commerciales et de créer une culture de viabilité. Notre approche est conçue pour faire en sorte que nos programmes de RSS soient viables à long terme et que nous puissions respecter nos engagements envers la RSS, quelle que soit la conjoncture économique.

Nous mobilisons les membres de notre équipe au moyen de programmes comme l'Équipe verte de TELUS et les programmes de l'équipe TELUS bienfaisance, et faisons participer des membres de la haute direction de TELUS au sein de notre équipe de direction chargée de la responsabilité sociale de la société, qui examine des enjeux liés à la viabilité.

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

La vision de TELUS sur la responsabilité sociale des sociétés

Devenir une entreprise citoyenne de premier plan

Économie

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

Société

- Collectivités et clients
 - Investissement par l'entremise des comités d'investissement communautaire de TELUS
 - Partenariats stratégiques
 - Philanthropie et bénévolat
 - Répercussions sociales de nos produits et services
 - Satisfaction de la clientèle
- Membres de l'équipe
 - Recrutement, fidélisation et perfectionnement
 - Mobilisation
 - Relations de travail
 - Produits et services en santé et sécurité
 - Diversité et intégration

Environnement

- Conséquences environnementales des activités de TELUS
- Responsabilité en matière de cycle de vie de chaque produit
- Influence dans la chaîne d'approvisionnement
- Aider les clients à réduire l'incidence de leurs propres activités sur l'environnement
- Changements climatiques

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

Améliorations aux rapports sur la RSS

D'une année à l'autre, nous nous efforçons d'améliorer non seulement nos pratiques en matière de RSS, mais aussi notre façon de communiquer

l'information qui les concerne. Cette année, nous avons mis l'accent sur :

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

Encore une fois, nous avons choisi de mettre en ligne le rapport afin de réduire la quantité de documentation imprimée. Cette année, nous avons amélioré la navigation et la disposition de notre site web afin de mieux montrer comment nous gérons les différents aspects de nos pratiques en matière de RSS et de rendre le site web plus convivial. Nous y avons également ajouté des fonctions interactives. En ce qui concerne la documentation imprimée, nous avons l'intention de réduire de 20% la production de brochures et de cartes postales par rapport à l'an dernier. En même temps, nous communiquons plus d'information sur nos pratiques en matière de viabilité, notamment des données sur les activités de nos centres de contact internationaux. À ce titre, nous avons évalué à « A+ » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) pour le rapport de cette année.

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

Mobilisation des intervenants

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

- des intervenants externes – clients, actionnaires, créanciers, organisations non gouvernementales comme Canopy, organisations paires et sociétés d'investissement socialement responsables comme Fonds Éthiques, gouvernements, comités d'investissement communautaire de TELUS, fournisseurs, partenaires stratégiques, anciens membres de l'équipe, retraités, titulaires de pension et partenaires communautaires;
- des intervenants internes – membres de l'équipe, chefs des unités d'affaires et membres de la direction;
- la vérification externe des processus de collecte de données et de l'intégrité des données;
- les lignes directrices provenant de tiers en matière de production de rapports (p. ex., l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports);
- des participants à l'évaluation par TELUS des risques de l'entreprise;
- de diverses organisations au sein de l'industrie (p. ex., Research Network for Business Sustainability);
- des universitaires.

En plus de notre interaction habituelle avec nos intervenants, nous avons effectué une évaluation exhaustive de notre procédure de communication de l'information et de nos processus auprès de nos intervenants internes pour 2009. Nous avons mené un sondage et rencontré individuellement les intervenants clés au sein de la direction afin d'adopter une approche simplifiée et stratégiquement harmonisée à nos pratiques en matière de RSS et de communication de l'information et de nos messages.

En 2009, nos intervenants internes et externes nous ont aidés à définir les centres d'intérêt suivants quant à nos pratiques en matière de RSS :

- Détermination du niveau approprié de dépenses en périodes difficiles

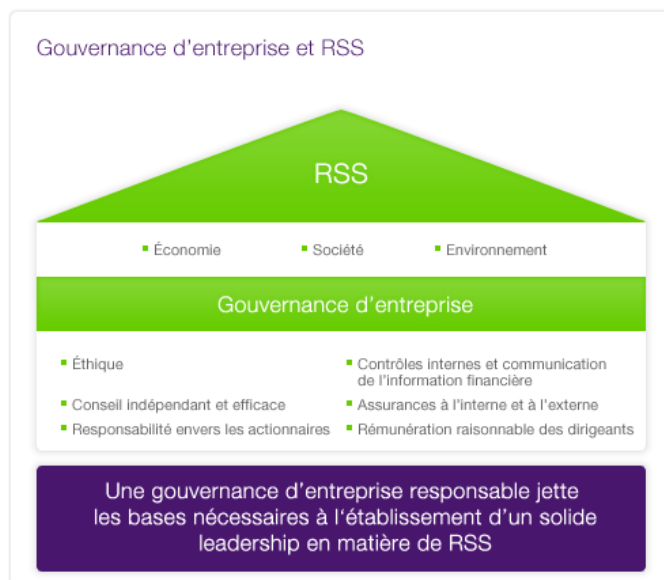
ou de ralentissement économique;

- Évaluation des répercussions de notre stratégie d'investissement communautaire;
- Renforcement de la mobilisation, du mieux-être, de la diversité et de l'intégration des membres de l'équipe;
- Prise en compte de notre contribution aux changements climatiques;
- Compréhension du rôle de nos activités internationales en croissance;
- Élargissement de notre influence dans la chaîne d'approvisionnement;
- Évaluation du taux de désabonnement et du pointage de satisfaction des clients, ainsi que de la valeur de TELUS par le client;
- Accroissement des niveaux de service et de satisfaction de la clientèle.

Dans ce rapport, nous nous sommes efforcés de traiter ces enjeux. En 2010, nous avons l'intention de nous concentrer sur l'amélioration de l'expérience et des pointages du service à la clientèle, et de commencer à intégrer une approche durable de nos pratiques à l'égard de la chaîne d'approvisionnement.

En ce qui concerne la façon dont nous communiquons l'information, nos intervenants ont conclu que nous devons démontrer comment les valeurs TELUS contribuent à la fondation des pratiques de l'entreprise en matière de RSS. En fait, elles s'inscrivent dans ce que nous sommes en mesure de faire en matière de viabilité et soutiennent nos actions en ce sens.

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, notre engagement sous-jacent à respecter les lois et les règlements, ainsi que la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Pour se conformer à son approche en trois volets, TELUS utilise à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise. Ce processus 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 2009. À la section des états financiers consolidés et dans les notes connexes de ce même rapport, vous trouverez également de l'information sur les obligations financières.

RSS et gouvernance

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

- Une conduite conforme à l'éthique et, de la part des dirigeants, le respect des normes d'éthique et l'établissement d'objectifs à atteindre;
- Un conseil d'administration indépendant et efficace qui supervise la gestion;
- Une 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 pour développer des programmes de RSS donnant des résultats mesurables, afin de pouvoir évaluer notre rendement et d'en faire rapport.

Appuyer l'intention stratégique de TELUS consistant à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements.

Depuis 2000, TELUS maintient les mêmes exigences stratégiques :

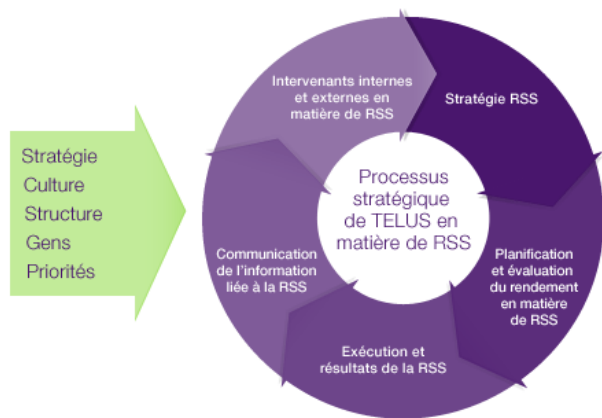
- Nous doter d'assises nationales en données, protocole Internet (IP), voix et services mobiles;
- Cibler les marchés en croissance des données, de l'IP et des services mobiles;
- Par des partenariats, retraits et acquisitions au besoin, concentrer nos ressources sur notre activité stratégique et accélérer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

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



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

Ce modèle est influencé par le contexte stratégique dans lequel nous vivons, notamment, les changements que subit notre industrie en matière d'économie et de technologie, le contexte concurrentiel, les exigences de la clientèle, le cadre réglementaire et nos compétences de base. 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.



Il incombe à l'équipe de la haute direction de voir à ce que l'entreprise atteigne ses objectifs de rendement en matière de RSS. Nous avons formé une équipe de direction chargée de la RSS en 2006 et optimisé ses effectifs en 2009 en augmentant le nombre de vice-présidents dans ses rangs. L'équipe représente maintenant toutes les unités d'affaires de TELUS et se réunit au moins tous les trimestres afin d'examiner les progrès réalisés relativement aux objectifs en matière de RSS et d'évaluer les initiatives en cours et les nouveaux projets. Les membres de cette équipe s'efforcent d'enraciner les pratiques, les indicateurs et les objectifs en matière de RSS dans tous les secteurs de TELUS. Chaque trimestre, elle fournit des analyses détaillées au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS, en plus des analyses environnementales et en matière de RSS fournies antérieurement. Nous avons adopté cette nouvelle façon de faire en 2009.

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

Approches en matière de gestion

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

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

Approche en matière de gestion : Économie

Nous misons sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos

produits et services 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. Même si la récession a entraîné une diminution de la demande pour les services de télécommunications et qu'elle a eu une incidence sur le rendement financier de TELUS en 2009, nous avons continué de contribuer à notre économie en :

- achetant davantage auprès de fournisseurs canadiens;
- payant plus d'impôts au gouvernement;
- favorisant l'innovation grâce à la recherche et au développement;
- investissant dans la technologie de prochaine génération;
- donnant généreusement à nos collectivités;
- distribuant des dividendes à nos actionnaires;
- payant des intérêts à nos créanciers.

Notre capacité à distribuer ces avantages dépend de notre capacité à créer de la valeur économique. Nous évaluons cette réussite en fonction de nos objectifs économiques.

Nos objectifs annuels consolidés s'inscrivent dans les priorités de notre entreprise. En 2010, nous avons les priorités suivantes :

Tirer le maximum des réseaux filaire et mobile à large bande de pointe de TELUS;

- Améliorer la position de TELUS dans le marché des petites et moyennes entreprises;
- Voir à ce que TELUS respecte la promesse de notre marque envers les clients;
- Continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS pour qu'elle soit plus concurrentielle sur le marché et qu'elle assure sa croissance à long terme;
- Accroître la mobilisation de l'équipe TELUS et incarner notre culture de responsabilité personnelle et de service à la clientèle.

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

Approche en matière de gestion : Investissement communautaire

Nous avons conçu notre stratégie d'investissement communautaire de façon à ce qu'elle soit nationale, mais que sa mise en œuvre s'effectue à l'échelle locale. Les membres de notre équipe, les retraités et les dirigeants communautaires sont au cœur de la réussite de notre stratégie.

Nous nous engageons à respecter la promesse de notre marque – le futur est simple – envers tous les Canadiens et c'est pourquoi nous soutenons des projets axés sur la jeunesse et l'innovation technologique. TELUS finance des projets visant à résoudre des problèmes existants ou émergents au sein de nos collectivités. Cette stratégie à l'échelle nationale s'adapte afin de répondre aux besoins les plus criants à l'échelle locale.

Nos projets d'investissement communautaire visent à aider les jeunes canadiens dans les secteurs suivants :

- Les arts et la culture;
- La santé et le mieux-être dans notre environnement;
- Les sports et l'éducation.

En 2009, TELUS a remarqué une augmentation substantielle du nombre de demandes de financement provenant du secteur des œuvres de bienfaisance. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive en 2010 malgré la reprise progressive de l'économie. Les plus grands défis que nous aurons à relever sont les suivants :

- Répondre aux besoins grandissants de nos collectivités;
 - Continuer d'investir dans les secteurs qui présentent le plus d'avantages pour nos collectivités, notre entreprise et les membres de notre équipe;
 - Respecter notre stratégie en matière d'investissement communautaire.
- En 2010, nous aurons l'occasion de renforcer nos collectivités en :
- créant des projets d'investissement communautaire qui aident les jeunes canadiens à devenir la prochaine génération d'artistes de la scène et d'auditoires;
 - appuyant l'avancement de la recherche médicale, de la prévention des

maladies et des soins de qualité;

- travaillant à la création d'un environnement plus sain et plus propre;
- appuyant les organismes qui favorisent et qui font la promotion des aptitudes physiques et à haut rendement, des loisirs et de l'accessibilité aux sports;
- permettant aux jeunes canadiens de surmonter les obstacles et de s'épanouir pleinement grâce à l'accès à des programmes éducatifs évolués;
- soutenant des projets axés sur la jeunesse et l'innovation technologique;
- mobilisant les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat.

Pour les détails concernant nos initiatives philanthropiques, les programmes de l'équipe TELUS bienfaisance, nos partenariats stratégiques et davantage, consultez la section Investissement communautaire de ce rapport.

Approche en matière de gestion : Membres de l'équipe

L'engagement de TELUS envers les membres de son équipe se reflète dans ses politiques en milieu de travail qui touchent la diversité, l'intégration, l'éthique, le respect et 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 donnant.

Afin de nous assurer d'offrir un milieu de travail accueillant, sécuritaire et professionnel, nous utilisons des indicateurs comme la mobilisation des membres de l'équipe, l'investissement financier dans la formation, une gamme de programmes axés sur le mieux-être, les taux d'absentéisme et d'attrition, le temps de travail perdu en raison d'une blessure reçue sur le lieu de travail et la participation des membres de l'équipe à nos programmes de dons et de bénévolat au profit des collectivités.

Nous offrons aux membres de notre équipe une variété de programmes de perfectionnement de carrière et de leadership, incluant l'apprentissage en classe, le mentorat, les webinaires, l'apprentissage en ligne et, depuis peu, l'utilisation de wikis, de blogues et d'autres médias sociaux. Notre conseil de la diversité et de l'intégration, formé de membres de l'équipe bénévoles, contribue à la création de programmes qui font la promotion de la diversité et de l'égalité des chances. Lorsqu'une convention collective est en place, des comités mixtes formés de membres cadres et syndiqués fournissent chaque trimestre des directives en matière de santé et de sécurité, ainsi que des statistiques sur la santé au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

Pour en savoir plus sur nos pratiques d'emploi, nos relations de travail, la santé et la sécurité, le perfectionnement professionnel et la formation, consultez la section Membres de l'équipe de ce rapport.

Approche en matière de gestion : 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 l'équipe de la haute 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.

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

responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS. Pour en savoir plus, consultez la page 5 dans la revue financière du rapport annuel 2009 de TELUS.

Approche en matière de gestion : Environnement

Conformément à notre valeur d'esprit d'équipe, la responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme Exploitation des biens immobiliers et Stratégie réseau. Le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en matière de gestion des risques environnementaux.

L'équipe Responsabilité sociale de l'entreprise et environnement, qui relève du service de la Gestion du risque de l'unité d'affaires des Finances, regroupe des professionnels de partout au Canada. Cette équipe est responsable de nos systèmes de gestion environnementale et de nos programmes de responsabilité sociale. Ces programmes sont les outils de gestion utilisés pour établir des politiques, mettre en œuvre des programmes, faire le suivi du rendement, réduire notre empreinte sur l'environnement et accroître nos activités de gérance.

L'équipe de direction chargée de la RSS fournit une surveillance, des lignes directrices et des orientations stratégiques concernant les enjeux de viabilité à TELUS.

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

Approche en matière de gestion : Gestion de la chaîne d'approvisionnement

En 2009, nous avons poursuivi nos efforts afin d'optimiser notre chaîne d'approvisionnement et de la rendre encore plus durable. Dans l'esprit de nos valeurs consistant à adopter le changement et à saisir les occasions, nous avons élaboré un Code de déontologie pour notre processus de sélection des fournisseurs. Nous avons également reçu des commentaires de la part de nombreux membres de l'équipe sur des enjeux touchant la protection de l'environnement, la confidentialité, la santé et la sécurité, la conformité et la réglementation. Nous avons consulté des sources externes, comme le code de déontologie de la coalition d'industriels du secteur de l'électronique (EICC) et l'indice du Sustainability Consortium, pour obtenir des lignes directrices afin de rédiger notre code. Nous avons été en mesure de mettre notre ébauche à l'essai pour notre processus de sélection des fournisseurs en ce qui a trait aux fournitures de bureau.

Notre entreprise compte sur des milliers de fournisseurs de tailles multiples de partout au Canada et dans le monde et, par conséquent, l'établissement d'une chaîne d'approvisionnement plus durable nécessite un engagement considérable en matière de temps et d'énergie. Notre travail lié à la gestion de la chaîne d'approvisionnement se poursuivra en 2010 avec le peaufinage de notre Code de déontologie et la réalisation des mécanismes de mise en œuvre et de surveillance qui y sont associés.

L'un de nos objectifs est de nous assurer que nos produits et services respectent et protègent la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. TELUS dispose d'un Code de protection des renseignements personnels qui définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Notre code est conforme aux exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que notre propre engagement à protéger les renseignements personnels de nos clients et des membres de notre équipe.

La sécurité de nos services est également impérative pour nos intervenants et fait partie de notre gestion. Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles, notamment les enfants, est un enjeu important pour tout le monde et une priorité pour TELUS. Entre autres, nous apportons un soutien financier au Centre canadien de protection de l'enfance, qui gère le site Cyberaide.ca, l'outil dont s'est doté le Canada pour dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet à l'échelle nationale.

À nous de jouer : La croissance durable en présence de l'évolution continue

En 2009, des changements importants ont eu lieu dans l'environnement économique et le contexte stratégique de l'industrie des télécommunications. Le rendement économique de TELUS a été touché par ces changements. Même si la récession mondiale de 2009 a diminué la demande de services de télécommunications, nous nous attendons à ce que l'économie canadienne reprenne en 2010 et la Banque du Canada prévoit une croissance inférieure à 10%. Étant donné des facteurs comme la force du secteur canadien des ressources naturelles et la croissance économique de l'Asie, nous prévoyons que la croissance en Alberta et en Colombie-Britannique soit légèrement supérieure à celle du centre du pays. Néanmoins, nous demeurerons considérablement préoccupés par les taux de chômage, la formation de nouveaux ménages, le calendrier et l'incidence de la réduction des dépenses gouvernementales, de même que par l'augmentation des taux d'intérêt prévus par la Banque du Canada plus tard cette année.

En 2009, TELUS a devancé les projets qui touchent l'efficacité opérationnelle afin de garder le cap malgré des contextes économique et concurrentiel difficiles, et de compenser les frais initiaux de nos investissements stratégiques dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande. D'autres projets se poursuivent en 2010 tandis que l'entreprise profite de ces investissements et des programmes de rationalisation de l'année en cours.

TELUS continue de faire face à une concurrence accrue de la part des entreprises de câblodistribution et des entreprises de téléphonie mobile anciennes et nouvelles. Les services traditionnels de télécommunications demeurent en décroissance en raison des changements technologiques et mobiles, car les consommateurs sont de plus en plus nombreux à adopter les nouveaux services mobiles sur IP et de transmission de données.

Poursuivant son intention stratégique et sa stratégie de croissance, TELUS a étendu de façon considérable son réseau à large bande et ses services de télévision sur IP en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. D'ici la fin de 2010, nous avons l'intention de fournir des vitesses de téléchargement à large bande de 15 mégaoctets par seconde (Mo/s) ou plus à des clients dans plus de 90% des foyers des 48 plus grandes communautés de l'Ouest canadien. De plus, TELUS a entrepris la mise à niveau de la technologie Internet VDSL2 afin d'offrir des vitesses de téléchargement à large bande pouvant atteindre 30 Mo/s à ces collectivités d'ici la fin de 2011. Cette technologie vient s'ajouter aux services complets d'Internet haute vitesse et de télévision à haute définition (TVHD) que nous offrons aux Canadiens dans l'Ouest du pays et dans l'Est du Québec grâce à notre plateforme de télévision sur IP à la fine pointe. De plus, TELUS a commencé à offrir son service TELUS TV SatelliteMC au milieu de l'année 2009 afin de répondre à la demande des clients de la Colombie-Britannique et de l'Alberta qui exigeaient des solutions de divertissement, en particulier en régions éloignées.

En ce qui concerne nos projets à venir, le programme de TELUS concernant la technologie de fibre optique pour les services résidentiels (FTTH) fournit une largeur de bande encore plus importante et promet des vitesses et des capacités encore plus grandes pour l'avenir. Les nouveaux

lotissements résidentiels des 48 plus grandes communautés d'Alberta et de Colombie-Britannique sont déjà desservis par des installations de fibre optique déployées sur le réseau optique passif Gigabit (GPON). De plus, le service de fibre optique pour l'édifice (FTTB), jumelé à ETTS (Ethernet-to-the-Suite), est actuellement déployé dans de nouvelles habitations multifamiliales, comme les condominiums.

En février 2010, TELUS a entrepris de mettre à jour sa plateforme de télévision sur IP en passant à la prochaine génération de Mediaroom de Microsoft. Ainsi, les clients peuvent profiter de la meilleure expérience de divertissement sur le marché grâce à une qualité d'image supérieure, à un guide horaire à l'écran amélioré et à la capacité de relier jusqu'à six téléviseurs de leur foyer au service TELUS TVMD au moyen de plusieurs flux vidéo HD. Surtout, TELUS est le fournisseur exclusif de l'Enregistreur numérique personnel multiposte dans l'Ouest canadien, qui permet aux clients d'enregistrer jusqu'à trois émissions simultanément à partir d'un seul appareil qui sert toute la maison. Nous nous attendons à ce que ces innovations permettent à notre entreprise de se démarquer de ses concurrents du marché de la câblodistribution.

L'intensité de la concurrence dans l'industrie mobile continuera de croître en raison des offres de services au rabais présentées par les entreprises titulaires, mais aussi de l'arrivée de nouveaux joueurs régionaux, comme à la fin de 2009 et en 2010. Les nouveaux fournisseurs de services mobiles se concentrent habituellement sur le gain de parts de marché dans le secteur urbain et se basent sur des stratégies comme la réduction des prix, les forfaits comprenant une utilisation illimitée et l'absence de contrat ou de frais d'accès au réseau. En 2008, TELUS a lancé KoodoMD, sa marque avantageuse offrant des prix et des coûts associés inférieurs. Le succès et la connaissance continus de notre marque KoodoMD, ainsi que le lancement de notre réseau mobile 3G+ de prochaine génération devraient permettre à TELUS de bien se positionner par rapport à cette concurrence.

En novembre 2009, TELUS a lancé le réseau mobile 3G+ de prochaine génération le plus étendu au Canada et offrant des vitesses supérieures*, ce qui nous a permis de réaliser des économies d'échelle, de gagner des revenus supplémentaires provenant de l'itinérance internationale et de nous positionner afin de mieux profiter de l'occasion de transmission de données mobile qui se présente au Canada. Ce nouveau réseau, fondé sur la technologie d'accès haute vitesse par paquets (HSPA), couvre plus de 31 millions de Canadiens et fournit des vitesses mobiles supérieures, de nouveaux appareils et des téléphones intelligents novateurs, de nouvelles applications mobiles et le service d'itinérance internationale dans plus de 200 pays. (* Selon la comparaison des réseaux HSPA et HSPA+ au pays : le réseau « le plus rapide » d'après les tests de débit de données effectués dans de grands centres urbains au Canada. Appareil compatible requis. La vitesse réelle peut varier selon l'appareil utilisé, la topographie, les conditions environnementales, la congestion du réseau, la force du signal et d'autres facteurs.)

Les téléphones intelligents, comme le iPhone d'Apple, sont plus coûteux que les téléphones mobiles traditionnels et requièrent un investissement initial supérieur. TELUS offre aux Canadiens la possibilité d'acheter un

appareil au prix régulier sans contrat ou de signer une entente de service de quelques années et d'obtenir un téléphone intelligent au rabais. Bien que cette façon de faire représente un investissement moindre à très court terme pour TELUS, ces téléphones intelligents populaires génèrent habituellement un produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) plus important en raison d'une plus grande utilisation de la transmission de données et donne lieu à des taux de désabonnement plus bas, ce qui se traduit par plus de revenus à long terme pour l'entreprise.

Les contextes macroéconomique et concurrentiel ont eu des effets négatifs considérables sur le PMAA du secteur mobile en 2009. La reprise économique et l'augmentation des revenus associés au lancement récent d'appareils HSPA et de téléphones intelligents devraient désormais stimuler le PMAA. La force de la promesse de la marque TELUS et la position de l'entreprise parmi la concurrence ont également été améliorées à la fin de 2009 grâce au lancement de nos nouveaux forfaits SimplicitéMC. Le nouveau modèle de tarification a permis de simplifier l'offre de forfaits pour les consommateurs : vous ne payez que le prix affiché, sans frais d'accès au système ni pour le service d'urgence 911.

En plus des services de téléphonie locale, mobiles, d'interurbains, d'Internet haute vitesse et de télévision, TELUS offre de plus en plus de produits groupés afin de se démarquer de ses concurrents, grâce une gamme de services intégrés qui accordent plus de liberté, de souplesse et de choix à ses clients.

TELUS demeure résolue à tirer profit de ces initiatives stratégiques dans les secteurs filaire et mobile afin d'améliorer sa position dans le marché en 2010, ainsi qu'à mettre en œuvre des mesures d'efficacité qui réduiront les coûts et atténueront les effets négatifs de l'économie, de la concurrence et de la baisse des investissements. Nous continuerons de surveiller étroitement les tendances en 2010 en vue de nous assurer que les ajustements sont faits en temps opportun pour permettre à notre entreprise de demeurer rentable, de maintenir ses liquidités et sa solidité financière, tout en répondant mieux aux besoins de nos clients.

Une économie durable pour le Canada

Nous misons sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos produits et services offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer au développement de collectivités durables, 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 grâce à la recherche et au développement, et en investissant dans la technologie de prochaine génération.

En 2009, l'industrie canadienne des télécommunications a généré des produits d'exploitation estimés à environ 40 milliards de dollars. Les produits d'exploitation de TELUS, l'un des principaux fournisseurs de services de télécommunications au Canada, ont atteint 9,6 milliards de dollars en 2009, soit environ 24% du total de ce secteur.

La hausse des produits d'exploitation dans le marché canadien des télécommunications en 2009 est estimée à 1%, ce qui est considérablement inférieur à la croissance des dernières années, qui a oscillé entre 3% et 5%. 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 dans le domaine filaire ont enregistré une baisse sur le plan des services traditionnels d'interurbains et de transmission de données.

L'industrie canadienne des services mobiles a connu une croissance moindre en 2009, avec une hausse de près de 3,2% de ses produits d'exploitation et de 3,1% de son BAIIA d'une année à l'autre (par rapport à la hausse de 11% et de 8% en 2008). Le marché canadien des services mobiles a continué de croître à un rythme raisonnable, avec près de 1,4 million de nouveaux abonnés en 2009, soit une augmentation de la pénétration de 3,6 points dans ce marché (l'augmentation avait été de 4,3

points en 2008) pour atteindre environ 69% de la population. On s'attend à ce que le taux de pénétration augmente encore de près de 4 points de pourcentage en 2010.

Le marché des services mobiles au Canada, avec un taux de pénétration de 69%, continue d'offrir d'importantes possibilités de croissance. Notre industrie des services mobiles se compare à celle des États-Unis, qui connaît un taux de pénétration d'environ 92%. Le taux de pénétration inférieur du Canada est attribuable en partie au fait que les services filaires locaux sont offerts à des prix moins élevés de ce côté-ci de la frontière. Dans la plupart des pays d'Europe de l'Ouest, on observe un taux de pénétration égal ou même supérieur à 100%.

Leurs tarifs ne se comparent pas entièrement à ceux du Canada pour plusieurs raisons, notamment :

- les tarifs des services filaires locaux au Canada sont plus bas que ceux exigés dans les autres pays membres de l'OCDE, et prennent la forme de frais mensuels fixes qui incluent tous les appels locaux à des téléphones mobiles;
- en Europe, les appels filaires locaux sont facturés à l'appelant;
- la prédominance des réseaux GSM en Europe permet des abonnements multiples sur un seul appareil, ce qui donne lieu à l'arbitrage des frais d'itinérance et augmente le nombre d'abonnements;
- la population canadienne étant beaucoup moins dense, il est plus difficile d'atteindre une efficacité économique et plus long d'offrir une couverture à 99% de la population (c.-à-d. 34 millions de personnes sur une superficie de neuf millions de kilomètres carrés comparativement à 730 millions de personnes sur une superficie de 10 millions de kilomètres carrés en Europe).

Historiquement, ces facteurs ont réduit la demande pour le transfert aux services mobiles au Canada comparativement à l'Europe.

La croissance des revenus provenant des services mobiles continue d'être attribuable principalement à l'adoption et à l'utilisation des services de transmission de données, comme le courriel, la messagerie texte et photo, l'informatique mobile, les applications, les jeux, le téléchargement de sonneries, de musique et de vidéos ainsi que le service TV mobile. La fourniture et la popularité croissantes des téléphones intelligents ont favorisé cette augmentation. En 2009, le pourcentage du PMAA attribuable au service de transmission de données mobile au Canada correspond à environ 20% du PMAA total de l'industrie.

Ce pourcentage se compare à près de 41% en Asie du Pacifique, à 24% en Europe et à 28% aux États-Unis, ce qui suggère une occasion considérable de croissance continue au Canada. La plus grande proportion de transmission de données en Asie s'explique en partie par un taux de pénétration très bas du service Internet filaire dans les foyers de plusieurs pays de cette région du monde. En Europe, cette proportion s'explique entre autres par la popularité de la messagerie texte et de la disponibilité rapide et étendue du réseau 3G+, favorisée par une plus grande densité urbaine. Enfin, aux États-Unis, la proportion élevée d'utilisation de la transmission de données est attribuable partiellement à l'introduction hâtive du iPhone d'Apple. Depuis la fin de 2009, le Canada dispose de réseaux de transmission de données à l'échelle nationale plus rapides que ceux de la plupart des fournisseurs américains, ce qui pourrait stimuler l'utilisation de la transmission de données au pays au cours des prochaines années.

Pour saisir cette occasion liée à la transmission de données, les fournisseurs canadiens de services mobiles continuent de déployer des réseaux mobiles haute vitesse de prochaine génération. Par exemple, TELUS a réussi à mettre au point et à lancer son réseau mobile 3G+ de prochaine génération grâce à une entente de partage du réseau avec Bell Canada.

Même si la récession a causé une diminution de la demande de services de télécommunications, la Banque du Canada prévoit un retour de la croissance pour l'économie canadienne en 2010. À TELUS, nous croyons que nous assurerons notre croissance pour les années à venir en :

- continuant de respecter notre stratégie qui consiste à fournir une gamme complète de services de communications utiles et fiables;
- fournissant à l'échelle nationale des solutions d'affaires originales et de qualité supérieure dans le domaine de la transmission de données et

- des services IP;
- maintenant nos activités dans les services de croissance, comme les services mobiles, la transmission de données et les services IP, incluant Internet haute vitesse et TELUS TVMD;
- continuant d'améliorer nos réseaux filaire et mobile à large bande à l'échelle nationale.

En même temps, la direction de TELUS continue de privilégier les projets qui ont pour objectif de diminuer nos structures de coûts et d'offrir un service plus efficace à nos clients, afin de limiter la baisse des revenus provenant de certains de nos services traditionnels et d'atténuer les effets négatifs de l'économie, de la concurrence et de la baisse des investissements.

Faits saillants des données financières

Les produits d'exploitation se sont chiffrés à 9,6 milliards de dollars en 2009, une baisse de 47 millions de dollars par rapport à 2008. La forte concurrence sur les prix et l'incertitude à l'égard de la reprise économique au Canada ont contribué à la faible croissance de la transmission de données et ont accentué la baisse des produits d'exploitation des services vocaux.

Les produits d'exploitation du secteur mobile ont connu une hausse de 23 millions de dollars tandis que la forte croissance des produits d'exploitation provenant de la transmission de données a été touchée par la baisse continue des produits d'exploitation des services vocaux. Les produits d'exploitation provenant de l'équipement mobile, quant à eux, ont augmenté de 52 millions de dollars grâce à la montée des ensembles de téléphones intelligents et du taux de rétention de la clientèle, ainsi qu'aux résultats de Black's Photo (acquise en septembre 2009), qui ont été éclipsés partiellement par des volumes de nouveaux clients à la baisse. Du côté du secteur filaire, les produits d'exploitation de la transmission de données se sont appréciés de 74 millions de dollars, mais cette croissance a été plus qu'éclipsée par une baisse de 198 millions de dollars dans les produits d'exploitation des services vocaux locaux et interurbains en raison de la concurrence à l'échelle locale, de la substitution technologique et du contexte économique. Ensemble, les produits d'exploitation des secteurs filaire et mobile représentent environ 71% des produits d'exploitation consolidés pour 2009, comparativement à 69% en 2008 et à 67% en 2007.

Le bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement (BAIIA), chiffré à 3,5 milliards de dollars en 2009, a chuté de 288 millions de dollars ou 8% par rapport à 2008, principalement en raison des coûts de restructuration et

de la hausse considérable des dépenses associées au régime de retraite à prestations déterminées. En excluant les effets négatifs des coûts de restructuration des dépenses associées au régime de retraite, le BAIIA a connu une diminution de 39 millions de dollars ou de 1% en 2009. La décroissance sous-jacente est le résultat d'un PMAA moindre provenant du secteur mobile qui s'explique par la récession et l'incidence de la concurrence, des coûts de rétention plus élevés pour les clients du secteur mobile, ainsi que des coûts plus élevés pour la fourniture du service TELUS TVMD et la mise en œuvre des services à l'intention des nouvelles entreprises clientes du secteur filaire. Ces effets négatifs ont été compensés par une baisse des dépenses professionnelles non liées au régime de retraite, une baisse des dépenses liées à la publicité et à la promotion des services filaires et une baisse des coûts d'acquisition de nouveaux clients du secteur mobile.

Le revenu net a chuté de 129 millions de dollars en 2009. En 2009 et en 2008, le revenu net englobait les ajustements fiscaux résultant de changements apportés aux lois sur l'impôt sur le revenu, de règlements et de nouvelles cotisations d'impôts pour les années antérieures. Le revenu net sous-jacent avant les ajustements fiscaux favorables était d'environ 828 millions de dollars en 2009, comparativement à 1 082 millions de dollars en 2008, soit une baisse de 254 millions de dollars. Notamment, TELUS a contracté 1,7 milliard de dollars de dettes à long terme en 2009 à des taux avantageux de près de 5%, ce qui nous a permis de rembourser des dettes à des taux pouvant atteindre 8,5% et de reporter l'échéance moyenne de nos dettes d'un an à cinq ans. Toutefois, ce faisant, nous avons connu une perte associée sur le remboursement partiel hâtif de notre dette à long terme de 99 millions de dollars, ce qui a eu une incidence sur le revenu net de 2009.

Les flux de trésorerie, soit le BAIIA moins le total des dépenses en immobilisations, s'est accru de 350 millions de dollars pour s'établir à 1,4 milliard de dollars. En excluant le paiement de 882 millions de dollars lié à l'acquisition de fréquences du spectre pour les services mobiles évolués en 2008, les flux de trésorerie ont chuté de 532 millions de dollars, en raison notamment d'une baisse du BAIIA, qui a été touché par la hausse des coûts de restructuration découlant du devancement des projets d'efficacité opérationnelle et de la hausse des dépenses en immobilisations destinées aux investissements dans les réseaux filaire et mobile à large bande.

Pour obtenir un aperçu à long terme de notre rendement financier ou pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2009 de TELUS.

Faits saillants des données financières et d'exploitation de 2009

En millions de dollars, sauf les montants par action	2009	2008	% de changement (de 2009 par rapport à 2008)	2007	% de changement (de 2008 par rapport à 2007)
Exploitation					
Revenus d'exploitation	9 606	9 653	(0,5)	9 074	6,4
BAIIA (bénéfice d'exploitation) ajusté ^{1,2}	3 491	3 779	(7,6)	3 758	0,6
Revenu net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	998	1 128	(11,5)	1 258	(10,3)
BPA – De base	3,14	3,52	(10,8)	3,79	(7,1)
Dépenses en immobilisations	2 103	1 859	13,1	1 770	5,0
Paiement du spectre pour les services mobiles	–	882	–	–	–
Flux de trésorerie simplifiés ^{1,2,3}	1 388	1 038	33,7	1 988	(47,7)
Renseignements sur les abonnés (en milliers)					
Abonnés au service mobile	6 524	6 129	6,4	5 568	10,1
Lignes d'accès au réseau résidentielles et d'affaires	4 048	4 246	(4,7)	4 404	(3,6)
Abonnés Internet	1 215	1 220	(0,4)	1 175	3,8
Abonnés TV	170	78	117,9	35	122,9
Nombre total de connexions clients	11 957	11 673	2,4	11 182	4,4

1 Excludes a \$169 million incremental charge in 2007, which did not result in an immediate cash outflow, relating to the introduction of a net-cash settlement feature for share option awards granted prior to 2005.

2 Earnings before interest, taxes and amortization, including restructuring costs.

3 EBITDA less total capital expenditure. Total capital expenditures include payments for wireless spectrum.

Valeur économique distribuée

En millions de dollars	2009	2008	2007
Salaires, avantages et dépenses professionnelles ^{4,5}	2 375	2 549	2 380
Charges d'exploitation (excluant les salaires, les avantages et les coûts de restructuration)	3 532	3 366	3 012
Contribution au régime de retraite à prestations déterminées	180	104	93
Dépenses en immobilisations (incluant la recherche et le développement)	2 103	1 859	1 770
Paieement du spectre pour les services mobiles	—	882	—
Total des dividendes versés aux actionnaires ⁶	601	584	521
Intérêts payés sur les dettes à long terme	474	468	464
Intérêts payés sur les dettes à court terme	9	13	—
Montants payés en ce qui a trait à la perte sur le remboursement de la dette à long terme	99	—	—
Impôt sur le revenu des sociétés (recouvrement)	261	6	(123)
Dons ⁷	21	24	22
Total	9 655	9 855	8 139

4 Exclut des frais hors caisse (recouvrement) en 2009, 2008 et 2007 de 18 millions de dollars, (100 millions de dollars), (96 millions de dollars).

5 Excluent des dépenses de 169 \$ en 2007 qui n'ont pas entraîné un décaissement immédiat, relatives à l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005.

6 Dividende du quatrième trimestre inscrit dans l'année de déclaration.

7 Comprend les dons faits par l'entreprise, la contribution équivalente de TELUS pour les dons faits dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance, les dons faits par les membres de l'équipe TELUS, les retraités et autres participants admissibles.

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 2009, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total d'environ 6,9 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales); 88% de ce montant, soit 6 milliards de dollars, ont été versés à des fournisseurs au Canada.

Environ 72% de nos produits d'exploitation consolidés vont au paiement de nos fournisseurs et de ces fournisseurs, 91% sont des sociétés canadiennes ou des multinationales ayant des établissements au Canada.

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

Paieements aux fournisseurs par emplacement

En millions de dollars	2009	2008	2007
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	6 040	5 699	5 371
Fournisseurs étrangers	833	764	756
Total des paiements aux fournisseurs	6 873	6 463	6 127

Investissements stratégiques au profit des Canadiens

En 2009, nous avons augmenté nos dépenses en immobilisations à 2,1 milliards de dollars, soit 22% de nos produits d'exploitation. La hausse des dépenses en immobilisations en 2009 résulte des investissements dans les réseaux mobile et filaire de prochaine génération à large bande destinés aux clients résidentiels et d'affaires. Au cours des cinq dernières années, TELUS a investi près de 8,7 milliards de dollars, dont 99% ont été dépensés au Canada

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2009	2008	2007
Colombie-Britannique	696	451	455
Alberta	711	739	699
Saskatchewan	1	1	1
Manitoba	6	1	5
Ontario	414	444	434
Québec	252	183	154
Provinces de l'Atlantique	2	9	1
À l'extérieur du Canada	21	31	21
Total des dépenses en immobilisations	2 103	1 859	1 770

En novembre, après y avoir travaillé pendant 12 mois, TELUS a lancé le réseau mobile 3G+ le plus rapide* au Canada, fournissant aux Canadiens un accès à une technologie permettant des vitesses de téléchargement de données mobiles accrues allant jusqu'à 21 Mo/s (selon la vitesse affichée par le fabricant) et de profiter d'un service d'itinérance internationale dans plus de 200 pays. Aux fins de comparaison, notre réseau mobile 3G+ figure parmi les trois au Canada et seulement 17 à l'échelle mondiale qui offrent l'infrastructure 3G+ la plus évoluée.

(*Selon la comparaison des réseaux HSPA et HSPA+ au pays : le réseau « le plus rapide » d'après les tests de débit de données effectués dans de grands centres urbains au Canada. Appareil compatible requis. La vitesse réelle peut varier selon l'appareil utilisé, la topographie, les conditions environnementales, la congestion du réseau, la force du signal et d'autres facteurs.)

Notre nouveau réseau donne à TELUS un accès immédiat aux téléphones intelligents et aux clés Internet mobiles 3G+ à la fine pointe, ce qui nous permet d'offrir plus de choix à nos clients en matière d'appareils,

de services et d'applications. De plus, TELUS continuera de fournir une gamme complète d'appareils CDMA et de services de PTT avec ses appareils MikeMD (iDEN), pour ainsi proposer à ses clients la plus vaste gamme de solutions mobiles répondant à leurs besoins.

En 2009, TELUS a réalisé des progrès considérables quant à l'augmentation de la vitesse, des capacités du service et de la portée de l'infrastructure de son réseau filaire à large bande. Nous offrons maintenant la technologie ADSL2+ à 1,8 million de foyers dans nos régions titulaires. Nous avons l'intention de poursuivre le développement de notre réseau à large bande basé sur la fibre jusqu'au voisinage (FTTN) afin d'offrir à 90% des 48 collectivités les plus importantes de l'Ouest canadien un service à large bande de 15 Mo/s ou plus d'ici la fin de 2010. De plus, TELUS met à niveau sa technologie VDSL2 afin d'offrir des vitesses de téléchargement à large bande pouvant atteindre 30 Mo/s à ces collectivités d'ici la fin de 2011. Ces projets viennent compléter notre offre de service quant à Internet haute vitesse et aux flux vidéo multiples pour la télévision haute définition (TVHD) aux Canadiens de l'Ouest du pays ainsi que de l'Est du Québec grâce à notre plateforme de télévision sur IP.

De plus, l'investissement de TELUS en moyens technologiques, d'information et de communication occasionne également des percées dans les secteurs prioritaires tels que la santé et l'environnement. En effet, TELUS met en place de nouvelles technologies comme les dossiers médicaux informatisés et le service Télésanté axés sur la prévention des maladies plutôt que sur les traitements seulement. Nous aidons également nos clients à réduire leur incidence environnementale en leur fournissant les toutes dernières solutions de télétravail, de conférence et de gestion de données qui favorisent la circulation des idées et de l'information plutôt que celle des gens, des véhicules et des documents papier.

Assurer notre avenir grâce à la recherche et au développement

En 2009, les investissements de TELUS en recherche et en développement se sont estimés à 653 millions de dollars (principalement compris dans les dépenses en immobilisations) comparativement à des investissements de 210 millions de dollars l'année précédente. Une part considérable des investissements de 2009 ont servi à développer notre réseau mobile 3G+. Dans le domaine filaire, nous mettons à l'essai des technologies émergentes et nous finançons des activités concertées de recherche et développement avec des organismes de recherche en communications, comme TRILabs (Telecommunications Research Laboratories) – le plus important consortium à but non lucratif de recherche appliquée en télécommunications au Canada. À titre de partenaire industriel, TELUS verse 660 000 dollars par année à TRILabs sous forme de commandites ou de contributions en nature. Pour en savoir plus, consultez trilabs.ca/trilabs.

Investissement estimé en recherche et en développement

En millions de dollars	2009	2008	2007
Recherche et développement	653	210	85

Notre contribution fiscale

Au cours des cinq dernières années, TELUS a versé plus de 5 milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral et provinciaux, de l'argent qui a ensuite servi à financer des services pour les Canadiens. En 2009, TELUS a payé 1,3 milliard de dollars en impôt. Ces versements comprenaient un montant net de 261 millions de dollars en impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés et 216 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 822 millions de dollars en taxes de vente auprès de ses clients, un 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 modifications substantielles de la fiscalité, nous prévoyons que le montant net des versements en impôt se situera approxima-

tivement entre 385 et 425 millions de dollars en 2010. Ce montant inclut les paiements de février 2010 pour l'exercice fiscal 2009 et sur la base des acomptes provisionnels pour 2010. Il pourrait en résulter un versement total en impôt de près de 1,5 milliard de dollars en 2010.

TELUS a également payé 4,8 milliards de dollars de plus en impôt à des gouvernements étrangers et versé 1,4 milliard de dollars pour les ventes à l'étranger et les taxes d'utilisation facturées aux clients.

Total des versements en impôt fédéral et provincial

En millions de dollars	2009	2008	2007
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés (recouvrement)	261,2	5,8	(122,7)

Autres paiements en impôt¹

Gouvernement fédéral	68,3	70,1	67,7
Gouvernements provinciaux et municipaux et commissions scolaires :			
Colombie-Britannique	70,7	64,3	69,3
Alberta	23,9	25,0	35,4
Saskatchewan	0,2	0,2	0,2
Manitoba	0,9	0,7	0,4
Ontario	34,4	38,9	37,9
Québec, excluant les crédits d'impôt ²	17,0	27,3	15,6
Provinces de l'Atlantique	0,2	0,2	0,1
Total partiel provincial	147,3	156,6	158,9
Total des autres paiements en impôt	215,6	226,7	226,6

Taxes de vente perçues³

Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée	458,5	480,0	535,7
Taxes de vente provinciales :			
Colombie-Britannique	128,1	133,2	130,4
Saskatchewan	1,5	1,4	1,1
Manitoba	4,6	4,4	3,4
Ontario	115,7	106,8	82,4
Québec	112,5	103,9	93,6
Provinces de l'Atlantique	0,8	0,7	0,5
Total partiel provincial	363,2	350,4	311,4
Total des taxes de vente perçues	821,7	830,4	847,1

Total de l'impôt fédéral et provincial versé (excluant les crédits d'impôt)	1 298,5	1 062,9	951,0
--	----------------	----------------	--------------

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.

2 Les crédits d'impôt au Québec étaient de 12,4 millions de dollars en 2009, de 5,2 millions de dollars en 2008 et de 12 millions de dollars en 2007.

3 L'Alberta ne perçoit pas de taxe de vente provinciale.

Équilibrer les intérêts de nos créanciers et ceux de nos actionnaires

TELUS a versé 601 millions de dollars en dividendes à ses actionnaires en 2009, incluant une hausse de 5,5 cents par dividende au début de l'année, et a remis plus de 2,4 milliards de dollars en dividendes à ses actionnaires au cours des cinq dernières années.

De plus, nos actionnaires profitent d'un programme de réinvestissement automatique des dividendes. Dans le cadre de ce régime, les actionnaires admissibles peuvent réinvestir automatiquement leurs dividendes pour acquérir sans frais des actions sans droit de vote additionnelles.

Désormais, les actionnaires peuvent réinvestir leurs dividendes pour acquérir des actions sans droit de vote émises par le Trésor et profiter d'un escompte de 3% comparativement au prix moyen du marché.

TELUS dispose d'un bon historique de résultats à long terme grâce à ses politiques financières prudentes, comme le démontre actuellement sa cote élevée de solvabilité (stable, de BBB+ à A-). Nous avons continué de nous conformer à notre politique en matière de dette à long terme en 2009 et avons réussi à accéder à deux reprises au marché canadien des capitaux en 2009, en contractant 1,7 milliard de dollars en dettes à long terme à des taux avantageux de près de 5%, ce qui nous a permis de rembourser des dettes à des taux aussi élevés que 8,5%.

Dividendes et intérêts payés aux actionnaires et aux créanciers

En millions de dollars, sauf les montants par action	2009	2008	2007
Dividendes déclarés par action	1,90	1,825	1,575
Ratio dividendes/bénéfices (en%) ¹	61	54	47
Total des dividendes versés aux actionnaires ²	601	584	521
Intérêts payés sur les dettes à long terme	474	468	464
Intérêts payés sur les obligations à court terme et autres	9	13	–

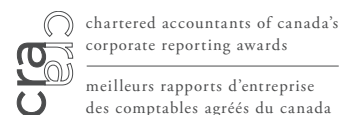
1 Dernier dividende trimestriel actuel déclaré par action, dans la période intermédiaire respective, annualisé, divisé par la somme du résultat de base par action déclaré au cours des quatre derniers trimestres.

2 Dividende du quatrième trimestre inscrit dans l'année de déclaration.

Miser 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 matière de gouvernance d'entreprise et de communication de l'information en 2009 en lui décernant le prix d'excellence dans le secteur Communications et médias.

En 2009, le rapport annuel 2008 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 pour la deuxième année consécutive.



À nous de jouer : Offrir la meilleure expérience client de l'industrie

Chaque année, notre équipe gère plus de 50 millions d'interactions avec les clients, au téléphone, en magasin ou sur Internet. Dans l'application de nos processus, de nos politiques et de nos engagements, nous avons comme objectif de laisser à chaque client, à chaque interaction, une impression favorable quant à notre équipe, à nos produits et à nos services. La somme de ces expériences constituera l'histoire de leur relation avec TELUS. À l'aide de notre stratégie gagnante et de notre engagement envers notre slogan « Nous tenons notre promesse » et notre Expérience client sans tracas, nous nous efforçons d'offrir la meilleure expérience client de l'industrie.

Répondre aux attentes de nos clients en matière de vitesses de transmission accrues et des services évolués

En 2009, l'équipe TELUS a posé un certain nombre de jalons potentiellement révolutionnaires. En novembre, nous avons lancé le réseau mobile 3G+ le plus rapide au Canada, qui fournit à plus de 31 millions de Canadiens l'accès à des vitesses accrues et à des services évolués. Les Canadiens peuvent maintenant profiter de l'un des réseaux 3G+ les plus évolués au monde et se procurer des appareils de renommée mondiale comme le iPhone 3GS d'Apple. Nous avons lancé le LG New Chocolate, le nouveau BlackBerry Bold, le téléphone intelligent HTC Hero Android, le Nokia E71 et les clés Internet Sierra et Huawei, ainsi qu'offert le service d'itinérance internationale dans plus de 200 pays. De plus, ce réseau s'inscrit dans notre plan qui prévoit une transition sans heurts à la technologie mobile de quatrième génération, connue sous le nom d'évolution à long terme.

Nous avons également poursuivi le développement de notre infrastructure à large bande à l'aide de la technologie ADSL2+, qui nous permet d'améliorer notre offre de service en matière d'Internet haute vitesse et de télévision haute définition (TELUS TVMD) pour 1,8 million de foyers. D'ici la fin de 2010, nous nous attendons à ce que la portée de la technologie ADSL2+ s'étende à 90% des foyers dans les 48 collectivités les plus importantes de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Pour la suite, TELUS passera à la technologie VDSL2 qui offrira aux clients des vitesses accrues pouvant atteindre 30 Mo/s lorsque la mise à niveau se terminera d'ici la fin de 2011. Ces projets viennent compléter notre offre de service quant à Internet haute vitesse et aux flux vidéo multiples pour la télévision haute définition (TVHD) aux Canadiens de l'Ouest du pays ainsi que de l'Est du Québec grâce à notre plateforme de télévision sur IP à la fine pointe.

Notre toute dernière occasion : Le divertissement

En 2009, nous avons amélioré considérablement notre offre TELUS TVMD à mesure que TELUS continue de saisir l'occasion de croissance que présente le marché du divertissement. Notre service sur IP jumelé à notre service de télévision satellite nous permet d'offrir des ensembles de services de divertissement à plus de 90% des foyers de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

En février 2010, nous avons lancé notre service de télédiffusion de prochaine génération fonctionnant à l'aide de la plateforme Mediaroom de Microsoft. Ce service nous permet d'offrir à nos abonnés du service TELUS TVMD une expérience de divertissement unique grâce à une qualité d'image supérieure et un guide horaire à l'écran amélioré doté de l'incrustation d'images. Notamment, l'Enregistreur numérique personnel multiposte permet aux clients de brancher jusqu'à six téléviseurs sur un

seul appareil afin d'enregistrer et de regarder des émissions de télévision.

Appuyer les priorités du public : La santé et l'environnement

L'investissement de TELUS en moyens technologiques d'information et de communication occasionne également des percées dans les secteurs prioritaires tels que la santé et l'environnement. En effet, TELUS met en place de nouvelles technologies comme les dossiers médicaux informatisés et le service Télésanté axés sur la prévention des maladies plutôt que sur les traitements seulement. Nous aidons également nos clients à réduire leur incidence environnementale en leur fournissant les toutes dernières solutions de télétravail, de conférence et de gestion de données qui favorisent la circulation des idées et de l'information plutôt que celle des gens, des véhicules et des documents papier.

Satisfaction de la clientèle

Nous nous efforçons d'incarner la promesse de notre marque – le futur est simpleMD – pour nos clients et, pour ce faire, leurs commentaires nous sont essentiels. Notre entreprise fait le suivi de quatre paramètres de satisfaction de la clientèle et divulgue deux de ces paramètres – le taux de désabonnement et le nombre de plaintes que reçoivent le Conseil de radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Le CPRST est un organisme indépendant qui a été créé en 2007 par les fournisseurs de services de télécommunications membres et qui traite les plaintes provenant des consommateurs et des petites entreprises concernant les services téléphoniques locaux, interurbains et mobiles, ainsi que l'accès à Internet. 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.

En 2009, nous avons observé une diminution de 40% des plaintes qui, à notre avis, est attribuable à deux facteurs. D'abord, la couverture médiatique lors de la création du CPRST a fait connaître cet organisme comme étant un réseau pour les consommateurs, ce qui a entraîné un grand nombre de plaintes. Lorsque le CPRST a cessé d'être sous le feu des projecteurs, le nombre de plaintes est devenu plus régulier. Ensuite, le CPRST a élaboré de meilleurs processus pour évaluer les plaintes admissibles tout en acheminant les autres ailleurs. Par exemple, TELUS dispose d'un processus en trois étapes que les clients sont invités à suivre avant de communiquer avec le CPRST.

En 2010, nous continuerons de surveiller l'état du processus d'enquête sur les plaintes grâce à un système interne de suivi. Nous nous attendons également à une hausse du nombre de plaintes cette année, étant donné que nous avons travaillé avec le CPRST afin de mieux communiquer aux clients les services fournis par l'organisme. Les renseignements qui concernent l'organisme se trouvent maintenant dans nos répertoires, nos sites web et sur nos relevés de facturation.

En 2009, le taux de désabonnement normalisé des abonnés aux services mobiles (excluant la désactivation des abonnés au service analogique) a augmenté minimalement par rapport à l'année précédente. Cet accroissement est attribuable au ralentissement économique, au taux de désabonnement accru des abonnés à notre marque KoodoMD après son lancement en 2008 et à la concurrence continue dans les services mobiles prépayés et postpayés.

(¹Selon la comparaison des réseaux HSPA et HSPA+ au pays : le réseau « le plus rapide » d'après les tests de débit de données effectués dans de grands centres urbains au Canada. Appareil compatible requis. La vitesse réelle peut varier selon l'appareil utilisé, la topographie, les conditions environnementales, la congestion du réseau, la force du signal et d'autres facteurs.)

Indicateurs de satisfaction de la clientèle

Indicateur	2009	2008	2007
Taux combiné de désabonnement mensuel pour les services mobiles	1,58%	1,52%	1,45%
Plaintes au CRTC et au CPRST	1 512	2 535	2 029

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.

Confidentialité

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 confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Le 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.

Conduite sécuritaire

Plusieurs gouvernements au pays – incluant celui de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Québec, du Manitoba, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique et de Strathcona County, en Alberta – ont adopté des lois qui interdisent de conduire en utilisant un appareil mobile. TELUS fait la promotion de la conduite sécuritaire et recommande que les abonnés aux services mobiles en fassent également leur priorité. Nous offrons des conseils de sécurité importants, ainsi qu'une grande variété d'oreillettes afin d'aider les conducteurs à garder les deux mains sur le volant.

Sécurité sur Internet

Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles, notamment les enfants, est un enjeu important pour tout le monde et une priorité pour TELUS. Nous apportons un soutien financier considérable au Centre canadien de protection de l'enfance, qui gère le site Cyberaide.ca, l'outil dont s'est doté le Canada pour dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet. TELUS appuie également l'éducation au sujet des médias en offrant son soutien au Réseau Éducation-Médias, qui s'efforce d'informer les jeunes sur les différents médias.

En 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 exclusive était la première du genre au Canada. En mars 2009, le Centre canadien de protection de l'enfance a lancé 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), qui offrent aux parents des stratégies visant la sécurité des enfants, en fonction de leur âge, comme de l'information sur l'importance de protéger les renseignements personnels (incluant le numéro de téléphone) et de

cybertip!ca



comprendre la possibilité que des messages privés risquent de devenir publics. Plus de 300 000 copies du guide sur la sécurité ont été distribuées à des écoles canadiennes, aux centres Service Canada et à d'autres organismes en 2009.

En 2010, nous avons l'intention de continuer d'appuyer ces deux programmes.

Contribuer ensemble

Projets communautaires TELUS TVMD

En 2009, nous avons consolidé notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des possibilités d'achats qui profitent aux organismes caritatifs locaux. En effet, nous avons lancé une campagne dans le cadre de laquelle nous remettons 100 \$ à un projet communautaire local pour chaque nouvel abonné au service TELUS TVMD. Par exemple, à l'Île de Vancouver, nous remettrons nos dons à la Queen Alexandra Foundation for Children en soutien à la création de la maison Jeneece Place, une maison d'accueil pour les enfants suivant un traitement à Victoria.

En 2010, nous avons l'intention de lancer la même offre dans d'autres collectivités en Colombie-Britannique et en Alberta.



Projets mobiles

En 2009, nous avons également lancé des campagnes pour le secteur mobile qui profitent aux organismes caritatifs locaux. Par exemple :

- D'avril à septembre, TELUS a remis 25 \$ aux Clubs Garçons et Filles du Canada pour chaque téléphone intelligent vendu. À la suite du succès de cette campagne, nous avons décidé de l'étendre à tous les appareils mobiles vendus jusqu'en décembre 2009. Par conséquent, nous avons remis un chèque de 679 000 \$ qui seront distribués parmi les 30 Clubs Garçons et Filles de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador. Ces clubs, qui offrent leurs services à 13 265 jeunes et membres de leur famille chaque année, utiliseront l'argent pour répondre aux besoins particuliers de leur collectivité ou pour offrir des programmes aux jeunes après l'école.
- TELUS a versé 10 \$ à Rethink Breast Cancer pour chaque oreillette Jawbone rose vendue d'octobre à décembre 2009, pour un montant total de 12 110 \$.

Retournez et recyclez

Les clients nous ont aidés à empêcher 108 419 appareils mobiles de se retrouver dans les sites d'enfouissement en participant à notre programme de recyclage des appareils mobiles. Dans le cadre de ce programme, nous avons également financé le reboisement grâce à notre partenariat avec Arbres Canada. Vous trouverez de plus amples détails à la section Environnement de ce rapport.

Cartes d'appels

Grâce à un nouveau partenariat communautaire novateur avec la fondation Canada Safeway et la Fondation canadienne du cancer du sein, TELUS a mis sur le marché une carte d'appel rose pour sensibiliser les gens au cancer du sein. Les cartes ont été vendues dans les magasins Safeway partout au Canada et nous ont permis de remettre 50 000 \$ à la Fondation canadienne du cancer du sein.

À nous de jouer : Renforcer nos collectivités

À TELUS, nous croyons que pour réussir en affaires, nous devons aussi contribuer au mieux-être des collectivités. Pour ce faire, nous visons à ce que notre marque respecte sa promesse – le futur est simple^{MD} – dans tout ce que nous faisons et c'est pourquoi nous sommes si attachés à notre philosophie qui consiste à donner aux collectivités. En 2010, TELUS a eu l'insigne honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette marque de reconnaissance internationale.



Il existe un lien étroit entre notre entreprise, notre équipe et nos collectivités. Notre capacité à nous distinguer dans l'esprit de nos clients demeure un facteur essentiel de nos activités d'investissement communautaire. Les clients sont de plus en plus conscients qu'ils contribuent au mieux-être des collectivités lorsqu'ils choisissent de faire affaire avec des entreprises socialement responsables. Le fait de cultiver notre relation avec les collectivités nous permet également d'attirer les meilleurs talents, car les employés démontrent une plus grande loyauté envers les entreprises qui leur donnent l'occasion d'apporter une contribution significative dans la société. Nous reconnaissons également que nous ne pourrions offrir ce soutien à nos communautés sans l'appui de nos clients qui utilisent fidèlement nos produits et nos services.

En 2009, conformément à la valeur que TELUS accorde à ses contributions communautaires, nous avons créé un poste de vice-président pour superviser et être responsable des activités d'investissement communautaire de l'entreprise.

Notre stratégie

À TELUS, nous avons conçu notre stratégie d'investissement communautaire de façon à ce qu'elle soit nationale, mais que sa mise en œuvre s'effectue à l'échelle locale. Nous nous engageons à respecter la promesse de notre marque – le futur est simple^{MD} – envers tous les Canadiens et c'est pourquoi nous soutenons des projets axés sur la jeunesse et l'innovation technologique. TELUS finance des projets qui utilisent une approche novatrice (sociale ou technologique) pour résoudre des problèmes existants ou émergents au sein de nos collectivités. Cette stratégie à l'échelle nationale s'adapte pour répondre aux besoins les plus criants à l'échelle locale. Les membres de notre équipe, les retraités et les dirigeants communautaires sont au cœur de la réussite de notre stratégie.

Nos projets d'investissement communautaire visent à appuyer les organismes locaux qui utilisent l'innovation technologique pour aider les jeunes canadiens dans les secteurs suivants :

- Les arts et la culture;
- La santé et le mieux-être dans notre environnement;
- Les sports et l'éducation.

En 2010, nous reverrons les contributions que nous faisons au secteur des sports, incluant nos importantes commandites sportives, afin de nous assurer que nos programmes rejoignent les jeunes canadiens à l'échelle locale.

Notre défi

En 2009, TELUS a remarqué une augmentation substantielle du nombre de demandes de financement provenant du secteur des œuvres de bienfaisance. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive en 2010 malgré la reprise progressive de l'économie. Les plus grands défis que nous aurons à relever sont les suivants :

- Répondre aux besoins grandissants de nos collectivités;
- Continuer d'investir dans les secteurs qui présentent le plus d'avantages pour nos collectivités, notre entreprise et les membres de notre équipe;
- Respecter notre stratégie en matière d'investissement communautaire.

Arts et culture	Santé et mieux-être dans notre environnement	Éducation et sport
■ Nous aidons à former la prochaine génération de spectateurs et d'artistes et à rendre les arts accessibles à tous	■ Nous appuyons les initiatives en matière de santé, de recherche et de prévention des maladies ■ Nous veillons à maintenir un environnement propre et sain	■ Nous encourageons l'activité physique, les sports de haut rendement, les loisirs et l'accessibilité aux sports ■ Nous soutenons l'apprentissage, le perfectionnement et l'alphabétisation des jeunes
Innovation : technologique ou sociale Le futur est simple^{MD} – des initiatives pour les jeunes Canadiens		

À nous de jouer

En 2010, nous aurons l'occasion de renforcer nos collectivités en :

- créant des projets d'investissement communautaire qui aident les jeunes canadiens à devenir la prochaine génération d'artistes de la scène et d'auditoires;
- appuyant l'avancement de la recherche médicale, de la prévention des maladies et des soins de qualité;
- travaillant à la création d'un environnement plus sain et plus propre;
- appuyant les organismes qui favorisent et qui font la promotion des aptitudes physiques et à haut rendement, des loisirs et de l'accessibilité aux sports;
- permettant aux jeunes canadiens de surmonter les obstacles et de s'épanouir pleinement grâce à l'accès à des programmes éducatifs évolués;
- soutenant des projets axés sur la jeunesse et l'innovation technologique;
- mobilisant les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat.

Être une entreprise citoyenne de premier plan

Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont versé 158 millions de dollars et assuré plus de 3,1 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités de l'ensemble du pays, poursuivant notre objectif consistant à donner où nous vivons. En 2009, notre aide totale en espèces et en nature s'est élevée à 21 millions de dollars.

Pour accroître la transparence de notre programme de dons philanthropiques, nous avons modifié la façon dont nous communiquons l'information sur certaines contributions équivalentes de TELUS. Auparavant, les contributions équivalentes du programme Dollars pour gens d'action étaient inscrites dans la catégorie de l'équipe TELUS bienfaisance. Elles figurent maintenant dans la catégorie Investissement communautaire. Par conséquent, les totaux généraux demeurent les mêmes, mais les changements seront visibles dans les totaux individuels comparativement au rapport des années précédentes.

Total des dons philanthropiques

En millions de dollars (arrondis)	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	Total
Investissement communautaire ¹	12,1	14,6	14,4	9,5	6,4	8,6	8,1	7,9	7,7	11,9	101,2
En nature	1,1	1,2	0,7	0,6	1,0	1,4	2,4	2,3	3,3	1,1	15,1
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance ²	3,4	2,7	2,7	0,0	1,0	2,9	2,3	2,4	1,4	1,4	20,2
Comités d'investissement communautaire	4,1	5,4	4,6	3,5	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,1
Total	20,7	23,9	22,4	13,6	11,9	12,9	12,8	12,6	12,4	14,4 ³	157,6

1 Comprend les dons de l'entreprise et les dons équivalents 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.

Mesurer nos contributions dans les collectivités

Dans le cadre de sa relation de longue date avec la firme de recherche en marketing Ipsos-Reid, TELUS s'est fixé comme objectif en 2009 d'améliorer de 3% les perceptions d'ensemble de sa contribution à la collectivité dans chaque ville où il existe un comité d'investissement communautaire de TELUS.

Nous n'avons pas atteint cet objectif. Toutefois, TELUS considère que l'indicateur d'Ipsos-Reid n'est pas une mesure efficace de nos activités d'investissement communautaire. Les données semblent être influencées par d'autres facteurs atténuants, comme le service à la clientèle et le découragement général exprimé par les Canadiens dans les sondages en 2009 en raison du ralentissement économique. Nous n'avons pas fixé d'objectif semblable pour 2010.

Imagine Canada

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.



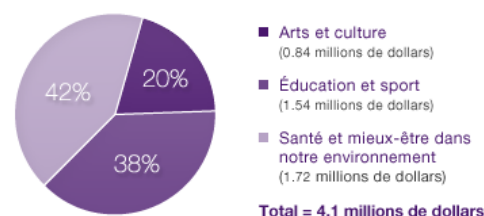
Comités d'investissement communautaire de TELUS

TELUS a lancé neuf comités d'investissement communautaire d'un bout à l'autre du Canada. Ces comités rassemblent des personnalités influentes des collectivités et des membres de l'équipe TELUS et ont pour mission de prendre des décisions stratégiques de financement local. Ces décisions sont axées sur les besoins propres à leur communauté et sur les associations avec des organismes de charité locaux dans le but de résoudre des problèmes existants ou émergents. Les comités évaluent les demandes de financement d'organismes sans but lucratif locaux et décident de l'utilisation des fonds qui aura le plus de répercussions positives dans la collectivité en question.

Les comités d'investissement communautaire de TELUS ont pignon sur rue à Victoria, à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal, à Rimouski et dans les provinces de l'Atlantique. Nous avons lancé le comité d'investissement communautaire des provinces de l'Atlantique de TELUS pour desservir l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador.

En 2009, nos comités d'investissement communautaire ont versé 4,1 millions de dollars pour le financement de 341 projets communautaires locaux. Depuis leur fondation en 2005, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons d'une valeur de 21 millions de dollars et soutenu 1 546 projets communautaires locaux.

Financement des comités d'investissement communautaire en 2009 par champ d'action



Nous nous efforçons d'appuyer les organismes locaux qui se consacrent principalement aux jeunes à risque et qui se penchent sur les préoccupations de leur collectivité locale. Depuis 2005, 95% des projets financés par nos comités d'investissement communautaire étaient à l'intention des jeunes canadiens.

En 2010, les comités d'investissement communautaire de TELUS prévoient allouer un montant de 4,1 millions de dollars au financement de divers projets communautaires.

À propos des membres de nos comités d'investissement communautaire

Nos comités d'investissement communautaire sont composés de dirigeants des communautés locales et des membres de l'équipe TELUS qui entretiennent des liens étroits avec la collectivité, qui possèdent une expertise en affaires et en leadership, qui font preuve de compassion et qui veulent apporter une contribution positive. À la fin de 2009, 61% des membres de nos 148 comités d'investissement communautaire étaient externes à TELUS; en effet, nous nous sommes engagés à ce que plus de 60% des membres des comités proviennent de l'extérieur.

En 2006, la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance a été permise aux membres des comités provenant de l'extérieur et, depuis, les dons remis par ces membres dans le cadre du programme Dons de charité des employés ont plus que triplé et totalisent maintenant plus de 400 000 \$.

Apprenez-en plus sur certains des projets communautaires soutenus par nos comités d'investissement communautaire.

Équipes consultatives d'investissement communautaire de TELUS

Nous sommes conscients que les besoins en financement de nos collectivités dépassent les frontières des grands centres urbains. C'est pourquoi nous avons revu notre programme de financement régional en 2009 et que nous avons remis sur pied des équipes consultatives d'investissement communautaire. Ces équipes travaillent en collaboration avec l'équipe d'investissement communautaire et les directeurs généraux de TELUS à l'échelle locale afin d'évaluer les demandes de financement et d'attribuer

les fonds aux programmes communautaires locaux.

Entre autres en 2009, nous avons appuyé les Grands Frères et Grandes Sœurs de Prince George, la Kootenay Gallery of Art à Castlegar, le Central Alberta Women's Emergency Shelter à Red Deer et le Wood's Homes Youth Emergency Shelter à Lethbridge.

En 2010, nous avons l'intention de disposer de huit équipes consultatives d'investissement communautaire – quatre en Colombie-Britannique, trois en Alberta et une en Ontario – fonctionnant avec un budget total de 240 000 \$.

Appuyer l'occasion des membres de notre équipe de donner où ils vivent

TELUS s'engage à favoriser une culture de don au sein de l'entreprise en mobilisant les membres de son équipe grâce à des programmes de bénévolat et de dons structurés qui leur permettent de contribuer positivement au mieux-être des collectivités où ils vivent et travaillent. L'équipe TELUS bienfaisance, responsable de nos programmes nationaux de don et de bénévolat à l'intention des membres de l'équipe et des retraités, souligne cet engagement et notre philosophie selon laquelle nous donnons où nous vivons. En effet, l'équipe TELUS bienfaisance motive et mobilise les membres de l'équipe au moyen de trois programmes : Dons de charité des employés, Dollars pour gens d'action et la Journée du bénévolat de TELUS.

En 2009, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite ont remis 7,8 millions de dollars d'aide financière et ont effectué plus de 466 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif partout au Canada. Nous avons comme objectif en 2009 d'accroître de 5% les dons et le taux de participation à tous les programmes de l'équipe TELUS bienfaisance. Nous avons dépassé cet objectif en enregistrant une hausse de 28% des dons, mais le taux de participation a quant à lui chuté de 2%. L'augmentation importante du nombre de dons est attribuable à la forte hausse des dons effectués dans le cadre du programme Dons de charité des employés en 2009, et au fait que TELUS a commencé à verser le double du montant équivalant aux dons faits par les participants aux hôpitaux pour enfants.

En 2009, le taux de participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance était de 35%, à 5% de l'objectif et inférieur de 2% à celui de l'année précédente. Ce pourcentage s'explique par le contexte économique difficile, l'accélération des programmes d'efficacité opérationnelle qui ont entraîné une réduction de 2 150 employés à temps plein au pays ainsi que les autres contraintes en matière de ressources. Ces défis ont limité notre capacité à sensibiliser notre équipe à certains programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.

Nous avons maintenu notre taux de participation au programme Dons de charité des employés et observé une croissance globale du financement. Nous avons également remarqué une hausse de 3% des heures de bénévolat enregistrées dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action et une augmentation de 10% du taux de participation à la Journée du bénévolat de TELUS.

Pour 2010, notre objectif est d'accroître la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance de façon à obtenir la participation de 36% des effectifs.

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

Année	Dons de charité des employés		Dollars pour gens d'action		Total
	Dons promis	Contribution équivalente de TELUS	Heures de bénévolat	Dons de TELUS	
2010 ¹	3,5	3,7			
2009	3,4	3,7	466 461	0,7	7,8
2008	2,7	2,6	453 094	0,7	7,5 ²
2007	2,7	2,5	417 302	0,5	6,6 ²
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	1,4 ³	1,4 ³	62 305	s. o.	2,8
Total	20,2	22,4	3 108 817	3,5	48,5

1 L'information relative au programme Dons de charité des employés pour 2010 est disponible dès maintenant, car les promesses de dons ont été faites en 2009 pour les dons devant être versés aux organismes de bienfaisance en 2010. Tous les autres renseignements concernant le programme de 2010 ne seront pas disponibles avant la fin de 2009.

2 Ce montant inclut également les dons effectués dans le cadre du programme Dollars pour collecte de fonds. Ce programme a eu lieu en 2007 et en 2008 seulement.

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

Dons de charité des employés

Faire un don directement à un organisme de charité est l'une des façons les plus efficaces d'apporter une contribution positive dans nos collectivités. Grâce au programme Dons de charité des employés, nous incitons les membres de l'équipe, les retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants de TELUS à faire des dons à l'organisme de charité de leur choix. De notre côté, nous effectuons une contribution équivalant à tous les dons remis aux 48 000 organismes caritatifs enregistrés admissibles. L'engagement de TELUS visant à verser le double des dons effectués aux hôpitaux du Children's Miracle Network permet quant à lui de tripler le montant total des dons.

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

Les membres de l'équipe, les retraités, les membres du conseil d'administration et les détaillants se sont engagés en 2009 à remettre 3,5 millions de dollars à des organismes caritatifs admissibles en 2010. Depuis 2000, TELUS a versé plus de 42,6 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires partout au Canada grâce au programme Dons de charité des employés.

En 2009, plus de 7 millions de dollars ont été versés à plus de 2 900 organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada :

- 2,29 millions de dollars de la part des membres de l'équipe;
- 1,11 million de dollars de la part des retraités, des membres du conseil d'administration et des détaillants;
- 3,69 millions de dollars de la part de TELUS en dons équivalents.

Ces montants représentent les sommes promises pendant la campagne de 2008. Les dons promis en 2009 paraîtront dans le Rapport 2010 sur la responsabilité sociale de la société de TELUS. Avec sa contribution équivalente, TELUS remettra 7,2 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada.

Dons remis dans le cadre du programme Dons de charité des employés (incluant la contribution équivalente de TELUS)

Année de la campagne	Année où les dons ont été versés	Total des dons
(en millions de dollars, arrondis)		
2009	2010	7,2
2008	2009	7,1
2007	2008	5,3
2006	2007	5,2
2005	2006	2,0
2004	2005	2,0
2003	2004	5,8
2002	2003	4,6
2001	2002	4,8
2000	2001	3,0
1999	2000	2,8
Total		42,6

Dollars pour gens d'action

Les services et le temps offerts bénévolement sont essentiels aux organismes caritatifs. Le programme Dollars pour gens d'action récompense les personnes et les équipes pour le bénévolat qu'elles ont fait durant l'année. Un membre de l'équipe qui effectue un minimum de 50 heures de bénévolat dans une année peut remettre un chèque de 200 dollars 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 remettre un chèque de 1 000 dollars à l'organisme de bienfaisance qu'il aura désigné. TELUS appuie plus de 48 000 organismes de charité enregistrés admissibles.

En 2009, les membres de l'équipe et les retraités ont effectué plus de 466 000 heures de bénévolat, une hausse de 3% par rapport à 2008. Au total, TELUS a remis 735 000 \$ de dons dans le cadre de son programme Dollars pour gens d'action en 2009. Depuis l'an 2000, les membres de l'équipe et les retraités de TELUS ont fait 3,1 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités d'un bout à l'autre du Canada.

En 2010, notre objectif est d'accroître le nombre d'heures de bénévolat enregistrées de 3% pour atteindre un total de 470 000 heures.

Journée du bénévolat de TELUS

Notre pays a besoin que des personnes et des entreprises s'impliquent davantage afin de créer des collectivités saines et prospères. En 2006, TELUS a mis sur pied un programme de bénévolat unique – la Journée du bénévolat de TELUS – qui permet aux membres de l'équipe à l'échelle du pays d'unir leurs efforts chaque année à l'occasion de cette journée spéciale et de contribuer positivement au mieux-être de leur collectivité. En 2009, la Journée du bénévolat de TELUS s'est tenue le samedi 30 mars. Plus de 9 100 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à 175 activités dans 23 régions du Canada. Au total, nous avons effectué

28 000 heures de bénévolat en une seule journée. Le taux de participation global a augmenté de 9%, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de 5%.

Depuis ses débuts en 2006, la Journée du bénévolat de TELUS a mobilisé 30 200 retraités et membres de l'équipe, ainsi que leurs parents et amis, qui ont effectué du bénévolat lors d'activités organisées par TELUS pour le compte des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

En 2010, notre objectif est d'inciter 10 000 personnes à donner de leur temps lors de la Journée du bénévolat de TELUS.

Journée internationale du bénévolat

Nous avons organisé la troisième Journée internationale du bénévolat de TELUS à trois endroits de Manille, en Philippines, le 13 septembre 2009. Plus de 500 membres de l'équipe ont aidé à construire des maisons, à planter des arbres et à permettre à des enfants de milieux défavorisés de s'amuser.

- En partenariat avec Gawad Kalinga, un organisme qui construit des maisons pour les plus démunis, les membres de l'équipe ont aidé à bâtir 42 maisons dans le village TELUS GK depuis 2007. En 2010, les membres de l'équipe TELUS et Gawad Kalinga prévoient de terminer la reconstruction de 71 maisons à Manille pour héberger un total de 107 familles.
- Dans le cadre de notre partenariat avec Bantay Bata, un organisme sans but lucratif qui vient en aide aux enfants malades et victimes d'abus, les membres de l'équipe ont diverti les enfants avec des jeux amusants, des spectacles de marionnettes, de la danse, des activités sportives et du bricolage.
- TELUS s'est associée à Bantay Kalikasan, un organisme voué au nettoyage et à la protection des rivières au centre de Manille, afin de réinstaller des familles qui vivent dans la pauvreté le long des berges polluées de la rivière Pasig.

Le nombre de membres de l'équipe à Manille qui participent à cette journée spéciale s'accroît chaque année et est passé de 250 en 2007 à 502 en 2009.

De plus, les membres de notre équipe prennent maintenant part à des activités de bénévolat hebdomadaires. Depuis 2007, l'équipe TELUS International aux Philippines a effectué 17 676 heures de bénévolat dans le cadre de ces projets.

En 2010, nous avons l'intention de terminer ce que nous avons entrepris au village Gawad Kalinga et de continuer d'étendre nos activités de bénévolat en concluant d'autres partenariats et en augmentant le taux de participation des membres de notre équipe et le nombre d'heures de bénévolat enregistrées.

Du travail d'équipe inspiré pour des temps difficiles aux Philippines

Les membres de l'équipe TELUS ont tendu la main aux gens dans le besoin aux Philippines durant les typhons dévastateurs et les inondations qui ont eu lieu à l'automne 2009 et qui ont détruit les habitations de près de 400 000 personnes et causé le déplacement de 2 millions de personnes. Plus de 1 000 membres de l'équipe TELUS International ont été touchés : certains ont perdu leur maison et tout ce qu'ils possédaient.

Les membres de l'équipe TELUS International ont rapidement communiqué avec les membres de l'équipe TELUS en tirant profit des médias et en utilisant la messagerie texte. Les membres de l'équipe ont uni leurs efforts pour aider leurs collègues en amassant et en distribuant plus de 1 000 trousseaux de secours comprenant du matériel d'urgence comme de la nourriture, de l'eau et des couvertures, tandis que l'équipe de direction a avancé de l'argent à plus de 1 500 membres de l'équipe et financé de l'hébergement temporaire pour plus de 50 d'entre eux qui ont été les plus sévèrement touchés.

Dans nos bureaux canadiens, les membres de l'équipe ont amassé des dons en nourriture, des abris et des couvertures. De plus, TELUS a remis un don de 50 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour appuyer les efforts de secours aux Philippines.

Contribuer à l'amélioration de la situation au Guatemala et au Salvador

En décembre 2008, TELUS a acquis 30% des parts de Transactel, une entreprise d'impartition de processus d'affaires et exploitant des centres d'appels dans trois pays d'Amérique centrale. Puisque TELUS ne détient qu'une participation minoritaire dans cette société, nous n'inclurons pas dans ce rapport l'information qui concerne les activités de Transactel. Cependant, nous raconterons l'histoire de notre Journée internationale du bénévolat en Amérique centrale, car elle illustre bien le pouvoir des dons envers la communauté.

Plusieurs pays d'Amérique centrale doivent relever des défis posés par la pauvreté et l'itinérance. Le 29 août 2009, près de 1 000 bénévoles ont bâti trois salles de classe dans une école du Guatemala, qui serviront aux enfants de 160 familles, et rénové un centre éducatif du Salvador qui offre des services à 1 200 enfants. Nos efforts ont été reconnus par Centraide (Fondo Unido), qui a remis à Transactel (l'entreprise de centres d'appels de TELUS en Amérique centrale) le prix de héros communautaire pour avoir organisé la plus importante activité de bénévolat au Guatemala en 2009.

Collecte nationale d'aliments

Les banques alimentaires partout au Canada ont toujours besoin de denrées afin de pouvoir faire leur travail. Le 16 octobre dernier, dans le cadre la Journée mondiale de l'alimentation, TELUS a organisé une collecte nationale d'aliments. Nous avons invité les membres de l'équipe à amener des articles non périssables destinés à leur banque alimentaire locale et TELUS s'est pour sa part engagée à verser 1 \$ pour chaque don en nourriture aux différents organismes. Au total, les membres de l'équipe ont amassé 62 208 articles et 13 924 \$. TELUS a remis un don équivalant à chaque article et à chaque dollar donné, pour un don total de 76 132 \$ à 34 banques alimentaires différentes dans l'ensemble du Canada. Nous organisons cet événement pour la deuxième fois. En octobre 2008, il nous avait permis d'amasser 61 830 \$.

En 2010, notre objectif est de verser 80 000 \$ dans le cadre de la collecte nationale d'aliments de TELUS. Nous fixons un objectif pour la première fois concernant ce programme.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

TELUS compte de nombreux retraités et membres de l'équipe qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités où ils vivent, travaillent et offrent



des services. Le programme des ambassadeurs communautaires de TELUS leur donne l'occasion de faire bénévolat et du réseautage social. Ce programme perpétue la tradition de travail communautaire qui anime l'industrie des télécommunications depuis des décennies. Depuis 2000, les ambassadeurs communautaires de TELUS ont effectué 2,6 millions d'heures de bénévolat dans nos collectivités.

L'un de nos objectifs pour 2009 était d'accroître le taux d'adhésion de 300 participants et nous l'avons dépassé. Le nombre de participants a augmenté de 400 par rapport à l'an dernier. En 2009, plus de 1 900 retraités et membres de l'équipe ont participé au programme dans le cadre de 20 clubs locaux, dont 11 se retrouvent en Colombie-Britannique, 2 en Alberta, 5 en Ontario et 2 au Québec.

En 2009, les ambassadeurs communautaires ont fait plus de 450 000 heures de bénévolat dans les collectivités de l'ensemble du Canada et ont fait don de 52 782 articles de soin personnel, dont :

- 21 688 trousses de toilette (articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées);
- 12 000 trousses d'écoliers (sacs à dos remplis de fournitures scolaires, destinés aux enfants de milieux défavorisés);
- 4 364 oreillers en forme de cœur et de poumon (pour les patients qui ont subi une chirurgie cardiaque ou pulmonaire).

Nous avons aussi comme objectif en 2009 d'accroître le nombre d'articles de soin personnel de 5% par rapport à l'année précédente. Nous avons manqué cet objectif de 4 284 articles. Cela s'explique par le fait que

certaines clubs choisissent de se concentrer sur des programmes de plus grande envergure, comme Des outils pour les jeunes, plutôt que sur des projets de tricot ou de couture.

Ambassadeurs communautaires de TELUS – Dons en nature

Projet	Prix de détail estimé (en dollars)	Total global (\$)
Enveloppes pour bébé	10	200
Sacs pour bébé	20	19 220
Couvertures pour bébé	10	8 060
Vestes et chandails pour bébé	10	3 400
Turbans pour les personnes atteintes de cancer	6	9 342
Revêtements de chaise	20	120
Oursons réconfortants	5	7 770
Trousses de toilette	5	195 192
Biscuits vendus au profit de la lutte contre le cancer	5	1 720
Paniers de Pâques	20	3 920
Marionnettes digitales	3	5 529
Sacs pour appareil électronique de surveillance cardiaque	10	4 880
Coussins en forme de cœur	5	20 090
Coussins pour machines à perfusion	5	1 310
Trousses d'écoliers	50	600 000
Animaux en tricot	10	2 280
Couvertures d'appoint	10	10 560
Coussins en forme de poumon	5	1 730
Tuques, chapeaux, foulards et mitaines	3	14 427
Pantoufles	3	213
Chandails et vestes	15	1 470
Bas	3	273
Total		911 706

En 2010, nous espérons voir 300 nouveaux membres se joindre à ces clubs partout au Canada et donner 59 000 articles de soin personnel.

Dîners et déjeuners servis par TELUS

Dans le cadre d'un programme communautaire d'entreprise – les dîners et déjeuners servis par TELUS – l'entreprise contribue à nourrir des Canadiens sans-abri ou qui ont besoin d'aide. Au cours de l'année 2009, TELUS a parrainé des équipes de cinq ou six bénévoles qui ont servi des repas pendant deux heures :

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

En 2009, 468 bénévoles ont servi 16 224 repas et effectué 936 heures de bénévolat. C'est en décembre 2009 que les ambassadeurs communautaires de TELUS ont commencé à coordonner ce programme.

Activités sportives locales

En 2009, nous avons mené un programme pilote d'activités sportives locales à Red Deer, en Alberta et à Prince George, en Colombie-Britannique, deux

viles comptant un nombre considérable de membres de l'équipe et de clients, mais ne disposant d'aucun comité d'investissement communautaire.

Nous avons appuyé l'association de soccer de la ville de Red Deer, en fournissant 1 692 ballons de soccer, soit un ballon par enfant inscrit au programme, et en donnant 10 000 \$. Parallèlement, nous avons soutenu le programme scolaire de l'association de soccer pour les jeunes de Prince George en donnant 10 000 \$ et en fournissant un ballon de soccer à chacun des 300 élèves de l'école élémentaire Ron Brent, dont les enfants proviennent de familles à faible revenu.

En 2010, nous avons l'intention de lancer ce programme officiellement dans huit villes de l'Ouest du pays et au Québec. Il s'agit de la première fois que nous fixons un objectif quant aux activités sportives locales, dans le cadre de notre stratégie relative aux sports dans la collectivité.

Partenariats stratégiques

En 2009, afin d'accroître l'efficacité du mécanisme de prise de décisions et de le soutenir, nous avons créé un système à deux niveaux pour évaluer les occasions de financement. L'équipe de travail sur le financement, formée de gestionnaires et de directeurs généraux des unités d'affaires, se réunit tous les mois afin d'évaluer les occasions de financement, de discuter du renouvellement des contrats et de communiquer les meilleures pratiques. Une équipe de direction du financement, formée de vice-présidents des unités d'affaires, supervise le tout. En 2009, ces deux équipes ont travaillé afin :

- d'harmoniser le financement actuel et potentiel avec les valeurs de TELUS et ses priorités d'affaires;
- de développer des messages qui communiquent la façon dont l'engagement de TELUS envers les collectivités accentue les valeurs de l'entreprise;
- de créer des projets de mobilisation des membres de l'équipe (c.-à-d. l'équipe TELUS bienfaisance) qui sont à la base de tous les plans des programmes de financement.

Éducation

Programme Principes essentiels de gouvernance

Il y a quatre ans, poursuivant son objectif de donner dans les collectivités, TELUS a créé un programme au profit d'organismes sans but lucratif et des membres de l'équipe dans les collectivités locales. Notre programme de trois jours sur les principes essentiels de gouvernance donne de l'information aux administrateurs d'organismes caritatifs et sans but lucratif sur les responsabilités clés de leurs comités et de leurs administrateurs. TELUS s'associe avec l'Institut des administrateurs de sociétés et la Rotman School of Management de l'Université de Toronto pour offrir ce programme.



Rotman School of Management
UNIVERSITY OF TORONTO



INSTITUTE OF
CORPORATE DIRECTORS
INSTITUT DES ADMINISTRATEURS
DE SOCIÉTÉS

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

Des conseils d'administration plus compétents pour renforcer la collectivité

Grâce à ce programme novateur, nous proposons une formation de base en matière de gouvernance afin d'aider les membres de notre équipe à œuvrer plus efficacement dans les conseils d'administration de leur région. Nous offrons également des bourses de 1 000 \$ par séance pour encourager les administrateurs d'organismes sans but lucratif à participer.

Depuis 2006, 1 080 personnes à Vancouver, à Victoria, à Edmonton,

à Calgary, à Toronto, à Ottawa et à Montréal ont participé au programme et, de ce nombre, 383 personnes étaient membres de l'équipe TELUS, tandis que la majorité des participants provenaient de la collectivité. Au cours de cette même période, TELUS a remis 264 bourses.

Nous avons continué d'améliorer le programme. En 2009, nous avons remis 10 bourses par séance et offert le premier programme en français à Montréal. Nous prévoyions offrir une première séance dans les provinces de l'Atlantique l'an dernier, mais en raison du retard des négociations avec notre école partenaire, cette séance a été reportée en 2010 et aura lieu à Halifax.

À venir

Nous avons l'intention de financer cinq programmes sur les principes essentiels de gouvernance en 2010 (trois de moins qu'en 2009) à Vancouver, à Edmonton, à Toronto, à Montréal et à Halifax.

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

TELUS World of Science^{MD}

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

Sur une période de 20 ans, TELUS a investi 43 millions de dollars dans ces cinq centres des sciences. Dans le cadre de cet investissement, TELUS apporte son soutien au programme des innovateurs, qui déniche les étoiles montantes dans chacun des cinq centres scientifiques de TELUS au Canada. Les récipiendaires du Prix Innovation TELUS sont choisis en fonction de leur passion pour l'apprentissage continu, leur capacité à créer de nouvelles idées et leur courage d'innover. Chaque gagnant reçoit une bourse de 2 000 \$ de la part de TELUS pour participer à la Conférence annuelle de l'Association canadienne des centres des sciences qui, en 2009, a eu lieu à Regina, en Saskatchewan.

À Calgary, TELUS appuie la création de l'un des plus grands centres des sciences au pays, qui aura pour objectif de promouvoir l'éducation dans le domaine des sciences dès son ouverture, à l'automne 2011.



Ordinateurs pour les écoles

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

En 2009, TELUS a donné :

- 891 ordinateurs de bureau;
- 651 ordinateurs portables;
- 135 imprimantes;
- 306 moniteurs vidéo.

Nos contributions à ce programme dépendent du nombre d'ordinateurs qui doivent être remplacés par année et des fonds disponibles. En 2009, nous avons donné moins d'équipement qu'en 2008. Pour en savoir plus.

Enfants Entraide – Journée We Day



La journée We Day est un événement créé par Enfants Entraide qui regroupe les porte-parole d'enjeux sociaux, des musiciens et des jeunes de partout au Canada. L'objectif de cette journée est d'inciter les jeunes à redonner à leurs collectivités, tant sur le plan local que mondial. TELUS s'engage à inciter les jeunes à devenir bénévoles et finance la journée We Day depuis 2007.



À l'automne 2009, des journées We Day ont eu lieu à Vancouver et à Toronto. Lors de ces deux événements, TELUS a offert la messagerie texte aux participants, qui étaient au nombre de 32 000 sur place et de 40 000 en ligne. De tous les participants, 42% se sont envoyé des messages texte, pour un total de 14 800 messages.

Pour 2010, TELUS considère la possibilité d'offrir un financement accru à l'organisme Enfants Entraide et aux journées We Day, qui auront lieu également à Montréal. Notre objectif est d'atteindre 20 000 messages texte.

Soins de santé

Upopolis

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



Le programme Upopolis est actuellement offert au McMaster Children's Hospital à Hamilton, au BC Children's Hospital à Vancouver, au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario à Ottawa, au IWK Health Centre à Halifax, au Lutherwood à Waterloo et au Sick Kids à Toronto. En 2010, nous avons l'intention d'offrir le programme Upopolis au CHU Sainte-Justine de Montréal, au Alberta Children's Hospital de Calgary, au Stollery Children's Hospital d'Edmonton et au London Children's Hospital.

Marche pour la guérison du diabète de TELUS

Plus de 300 000 Canadiens vivent avec le diabète de type 1, qui touche sans prévenir les enfants et les adultes, les rendant insulino-dépendants pour la vie. En commanditant la Marche pour la guérison du diabète de TELUS, nous aidons la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) à recueillir des fonds pour trouver un remède, en plus d'informer et de conscientiser le public au sujet du diabète de type 1.



En 2009, plus de 3 750 membres de l'équipe TELUS, retraités, parents et amis ont participé à la Marche pour la guérison du diabète de TELUS et ont amassé plus de 430 000 \$. Nous appuyons également les autres programmes de la FRDJ et lui avons remis, depuis 1999, plus de 4,2 millions de dollars par l'entremise des programmes de dons de notre entreprise, de nos commandites, des campagnes de financement, ainsi que de dons des membres de notre équipe.

Sports

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

plusieurs compétitions, incluant le Festival mondial TELUS de ski et de surf des neiges, la Coupe TELUS (le championnat national de hockey midjet), le Championnat masculin de basketball AAA de la Colombie-Britannique et le Skins mondial de TELUS qui met en vedette les plus grands joueurs de golf au monde. En 2009, TELUS a encore une fois appuyé les athlètes canadiens en établissant des partenariats avec Hockey Canada, Alpine Canada Alpin et l'Association canadienne de soccer, et nous avons conclu une entente afin de commanditer le Championnat féminin de basketball AAA de la Colombie-Britannique à compter de 2010.

En 2010, nous réévaluerons les contributions que nous faisons au secteur des sports, incluant nos importantes commandites sportives, afin de nous assurer que nos programmes rejoignent les jeunes canadiens à l'échelle locale.

H.E.R.O.S.

Depuis 2004, TELUS offre son soutien à la Hockey Education Reaching Out Society (H.E.R.O.S.), qui donne l'occasion aux garçons et aux filles de quartiers défavorisés de jouer au hockey sur glace. L'intention de H.E.R.O.S. est d'utiliser le hockey en vue de promouvoir les comportements positifs et favoriser l'estime de soi, l'engagement et la persévérance.



En 2009, TELUS a appuyé six programmes H.E.R.O.S. partout au Canada au moyen du financement d'entreprise, des dons des comités d'investissement communautaire de TELUS et des programmes de bénévolat. Nos dons et notre soutien en nature ont permis à H.E.R.O.S. d'acheter de l'équipement et du temps de glace, et d'offrir un appui additionnel pour des excursions, de la formation en leadership, de l'aide académique et des programmes de nutrition.

TELUS prévoit donner 300 000 \$ à H.E.R.O.S. en 2010 et contribuer à la création d'un programme H.E.R.O.S. à Montréal. Il s'agit de la première année où nous nous fixons un objectif pour ce partenariat et nous l'incluons dans notre stratégie globale d'investissement communautaire.

Hockey Canada

En décembre 2009, Hockey Canada a accueilli à Saskatoon et à Regina, en Saskatchewan, le Championnat mondial junior 2010 de l'IIHF, réunissant les meilleurs joueurs de hockey junior de la planète. En tant que commanditaire principal de Hockey Canada, TELUS a aidé les Canadiens à se rapprocher de l'action en offrant des cadeaux comme des chandails à l'effigie d'Équipe Canada et des billets pour assister à des parties dans le cadre de concours en ligne et en magasin.

Jeux mondiaux des policiers et des pompiers

Ayant lieu tous les deux ans, les Jeux mondiaux des policiers et des pompiers fournissent aux policiers, aux pompiers et aux agents correctionnels et douaniers de partout dans le monde l'occasion de montrer leurs qualités athlétiques



en s'affrontant dans plus de 65 compétitions sportives. En 2009, la vallée du Bas-Fraser en Colombie-Britannique a accueilli les Jeux et TELUS a commandité l'événement pour offrir son soutien à ceux qui nous protègent.

En tant que commanditaire officiel exclusif des Jeux mondiaux des policiers et des pompiers de 2009, TELUS a remis des sommes d'argent et des services d'une valeur totalisant 1,5 million de dollars, incluant des services de communications. Nous avons également développé et géré le site web officiel des Jeux et l'inscription en ligne, ainsi qu'appuyé le programme de bénévolat des Jeux qui comptait plus de 3 500 bénévoles.

Téléthons

TELUS offre son soutien aux téléthons annuels du Canuck Place Children's Hospice à Vancouver, du Variety Club de la Colombie-Britannique et du BC Children's Hospital depuis 7, 8 et 10 ans respectivement. Pour chacun de ces événements, nous élaborons un plan technologique, mettons sur pied des centres de télésollicitation, utilisons la technologie de nos centres

d'appels, développons un outil de dons en ligne, recrutons des bénévoles et offrons une équipe de soutien sur place. En 2009, nous avons fourni une aide en nature s'élevant à 175 722 \$.

Soutien à nos soldats

En 2009, TELUS a souligné de plusieurs façons le courage et le travail des troupes canadiennes et de leur famille. Tout au long de l'année, nous avons remis aux soldats et à leur famille des billets pour divers événements (d'une valeur de plus de 70 000 \$) que nous recevons dans le cadre de nos différentes commandites. Nous étions honorés de leur fournir l'occasion d'assister à des parties de hockey de la Ligue nationale de hockey et de la ligue de hockey de l'Ouest, d'écouter des concerts, de faire du ski à Whistler Blackcomb et à Lake Louise, d'assister à l'Omnium TELUS d'Edmonton, au Skins mondial TELUS, à des films IMAX et aux expositions du TELUS World of ScienceMD. TELUS a également fait un don de 30 000 \$ au Fonds du Coquelicot de la Légion royale canadienne et distribué 30 000 coquelicots aux membres de l'équipe partout au pays.

En novembre, à la veille du jour du Souvenir, TELUS était le commanditaire officiel de la première soirée-hommage de la fondation True Patriot Love. Notre appui a permis d'amasser 2,2 millions de dollars au profit du Fonds pour les familles des militaires, créé par l'ancien chef d'état-major

de la Défense et président du comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique, le général (à la retraite) Rick Hillier. En 2010, nous avons l'intention de continuer d'offrir notre soutien aux membres des Forces canadiennes et à leur famille partout au pays, de faire un autre don au Fonds du Coquelicot de la Légion royale canadienne et d'inviter les membres de l'équipe à porter un coquelicot en novembre à la mémoire des soldats tombés au combat.



À nous de jouer : Accroître la rentabilité tout en renforçant la mobilisation

Les membres de l'équipe sont au cœur de notre succès. Grâce à leur dévouement envers la réalisation de notre stratégie nationale de croissance et les valeurs TELUS, notre entreprise a évolué de façon considérable au cours de la dernière décennie. En 2009, l'équipe TELUS a réalisé des initiatives opérationnelles essentielles et à l'intention des clients, et a participé aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance afin de contribuer au renforcement de nos collectivités.

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

Cependant, comme nous l'avions indiqué dans le Rapport 2008 de TELUS sur la RSS, le contexte économique de 2009 a fait en sorte que nous avons dû prendre rapidement des décisions pour restreindre les coûts, entre autres le départ de 2 150 membres de l'équipe au Canada et la baisse de la rémunération des cadres. Les changements de cette nature sont toujours difficiles et peuvent être décourageants. C'est ce qui explique sans aucun doute le recul de 4% du taux de mobilisation des membres de l'équipe, qui est passé de 58% en 2008 à 54% en 2009 dans notre sondage annuel L'heure juste mené l'automne dernier.

Bien que la Banque du Canada s'attende à ce que l'économie reprenne en 2010, les défis demeurent tandis que TELUS continue de faire face à une concurrence toujours plus forte de la part des câblodistributeurs et des entreprises de services mobiles nouvelles et existantes. Nous remarquons aussi l'évolution continue de notre entreprise à mesure que les clients choisissent de nouvelles solutions IP, mobiles ou de transmission de données au lieu de nos services filaires traditionnels. Par conséquent, l'attention particulière que nous avons portée à l'efficacité opérationnelle en 2009 se poursuit en 2010. Nous prévoyons réduire notre personnel de 1 000 autres membres de l'équipe en 2010 afin de réduire davantage la structure de coûts de l'entreprise étant donné les pressions grandissantes en matière de revenus provenant de certains produits et services de télécommunications. Notre stratégie consiste à concentrer l'énergie et les ressources de l'équipe TELUS sur l'accroissement de la rentabilité, tout en favorisant la mobilisation des membres de l'équipe et des collectivités.

En 2010, TELUS prévoit de faire ce qui suit :

- Continuer à appuyer les activités de l'entreprise en contrôlant les coûts, incluant la réduction des niveaux de dotation en personnel;
- Fournir un soutien financier et des services de consultation sur la carrière aux membres de l'équipe qui ont été touchés par les changements organisationnels;
- Mobiliser les membres de l'équipe afin de relever les défis de notre entreprise en mettant davantage l'accent sur la collaboration et la participation à la résolution de problèmes et à l'amélioration des processus communs;
- 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;

- Aider les membres de l'équipe à gérer eux-mêmes leur carrière grâce au lancement de notre nouveau portail sur le perfectionnement professionnel, qui facilite les diverses options en matière de perfectionnement, comme les cours en salle de classe, la formation en ligne et le remboursement des frais de scolarité pour les cours englobant les médias sociaux et d'autres moyens d'apprentissage informels;
- Continuer d'offrir la possibilité aux membres de l'équipe de travailler au moment et à l'endroit où ils sont le plus efficaces, ce qui comprend nos programmes comme Styles de travail, tout en réduisant les coûts et l'impact environnemental associés à l'immobilier;
- 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, et de l'introduction d'un programme de mentorat;
- Favoriser un milieu de travail intégrateur et respectueux de la diversité en profitant des résultats obtenus au moyen de notre programme de formation et de soutien en milieu de travail, et de notre conseil de la diversité et de l'intégration;
- Toujours donner l'occasion aux membres de l'équipe de redonner aux collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services, par l'intermédiaire des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.



Entreprise citoyenne et milieu de travail

À TELUS, nous reconnaissons que le fait d'être un employeur comporte des responsabilités qui dépassent le cadre du milieu de travail immédiat. Il y a trois volets de la vie des membres de l'équipe sur lesquels TELUS peut avoir une influence positive. Les voici :

- Professionnel – en confiant aux membres de l'équipe un travail significatif qui leur permet de progresser dans leur carrière, tout en offrant à nos clients des solutions à la fine pointe de la technologie;
- Personnel – en favorisant le mieux-être des membres de l'équipe grâce aux programmes d'aide aux employés et à leur famille, aux gratifications financières et aux horaires flexibles, dont la possibilité de travailler de

la maison;

- Public ou communautaire – en permettant aux membres de l'équipe de venir en aide à la collectivité en offrant leurs services et en donnant.

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 :

- La mobilisation, qui évalue dans quelle mesure TELUS est un milieu de travail de choix. La mobilisation est un facteur clé de la productivité des membres de l'équipe et de la satisfaction de la clientèle, et est évaluée dans la carte de pointage de l'entreprise;
- Le mieux-être, qui évalue le succès des solutions visant à concilier le travail et la vie personnelle que TELUS offre aux membres de l'équipe et à leur famille;
- L'équipe TELUS bienfaisance, qui évalue la participation et les contributions financières des membres de l'équipe afin de donner à la collectivité et de faire du travail bénévole.

Grâce à ces programmes principaux et à notre engagement envers les valeurs TELUS, nous offrons aux membres de l'équipe une gamme de programmes de mieux-être, l'occasion de faire partie d'une équipe mobilisée et productive qui fournit des solutions novatrices à nos clients, des possibilités de perfectionnement évoluées ainsi que des programmes de soutien qui contribuent au mieux-être de la collectivité.

Dynamisme des membres de notre équipe

La réussite de notre entreprise repose sur le dynamisme et la productivité des membres de notre équipe, qui représentent la marque TELUS et incarnent nos valeurs. Nous sommes reconnus depuis longtemps pour notre engagement et notre dévouement envers l'excellence. Nos valeurs sont au cœur de toutes nos interactions avec nos collègues, nos clients et nos collectivités. Tout au long de 2009, les membres de l'équipe ont fait preuve d'une résilience exceptionnelle par rapport aux nombreux défis que nous avons eu à relever, comme le démontrent le lancement hâtif de notre réseau mobile national 3G+ et les travaux qui ont permis d'étendre la portée du service TELUS TVMD à davantage de clients.

L'entreprise s'est également dotée d'une culture visant à respecter la promesse de notre marque – le futur est simpleMD – et les membres de l'équipe font constamment preuve de compassion envers les autres en participant à des programmes de dons et de bénévolat au sein de la collectivité. Par exemple, en 2009, les membres de l'équipe TELUS ont continué d'appuyer des projets visant à donner et à faire du bénévolat à l'échelle locale, et le taux de participation à la Journée du bénévolat de TELUS a même atteint un nouveau sommet.

En retour, l'engagement de TELUS envers les membres de son équipe se reflète dans ses politiques en milieu de travail, qui touchent la diversité et le respect, ainsi que dans l'investissement continu qu'elle accorde au perfectionnement et à l'innovation.

Données de 2009 concernant le lieu de travail (au 31 décembre)

Groupe	Alb.	C.-B.	Ont.	Qc	Autre ^{1, 2} 	Total
Secteur mobile de TELUS	718	960	5 509	1 997	327	9 511
Secteur filaire de TELUS	5 709	6 966	2 423	3 092	51	18 241
TELUS International ³						8 642
Total des employés actifs	6 427	7 926	7 932	5 089	378	36 394

- 1 Dans le cas du secteur mobile de TELUS, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (83), le Nouveau-Brunswick (82), Terre-Neuve (33), la Nouvelle-Écosse (104) et la Saskatchewan (25).
- 2 Dans le cas du secteur filaire de TELUS, « autre » comprend le Manitoba (5), la Nouvelle-Écosse (14) et la Saskatchewan (32).
- 3 Les membres de l'équipe TELUS International sont situés à Singapour, aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et en Corée du Sud.

Type	Alb.	C.-B.	Ont.	Qc	Autre ^{1, 2}	International ³	Total 
Temporaire	155	286	63	266	6	0	776
Permanent	6 272	7 640	7 869	4 823	372	8 642	35 618
Total des employés actifs	6 427	7 926	7 932	5 089	378	8 642	36 394

- 1 Dans le cas des membres de l'équipe temporaires, la catégorie « autre » comprend le Nouveau-Brunswick (1) et la Nouvelle-Écosse (5).
- 2 Dans le cas des emplois permanents, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (88), le Nouveau-Brunswick (81), Terre-Neuve (33), la Nouvelle-Écosse (113) et la Saskatchewan (57).
- 3 Les membres permanents de l'équipe TELUS International sont situés à Singapour, aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et en Corée du Sud.

Renforcement de la présence de l'équipe de direction

Nous fournissons les outils et les compétences nécessaires afin de renforcer notre équipe en offrant des possibilités de perfectionnement et du soutien aux gestionnaires actuels, nouveaux ou potentiels, pour qu'ils puissent mobiliser, habiliter et diriger efficacement leurs équipes. Grâce à notre programme Le leadership à TELUS, nous offrons des cours de perfectionnement qui permettent d'accroître les compétences de leadership essentielles à notre culture de haut rendement et à la mobilisation des membres de l'équipe TELUS. Le programme, s'il y a lieu, est offert en anglais et en français. En 2010, nous avons l'intention de lancer un programme reposant sur la philosophie de TELUS en matière de leadership, un nouveau cadre de leadership pour l'ensemble de l'entreprise qui sera offert dans les deux langues officielles. À la suite du lancement, nous continuerons de chercher des façons novatrices d'accroître le perfectionnement en leadership efficace, tout en réduisant les coûts.

Le leadership à TELUS : Principes fondamentaux de gestion

Ce programme est 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 2009, 194 membres de l'équipe ont terminé le cours Principes fondamentaux de gestion.

Le leadership à TELUS : Compétences essentielles

Ce programme modulaire bilingue à l'intention des membres de l'équipe est axé sur les compétences liées à l'encadrement et à la mobilisation. Il traite des sujets suivants :

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

Depuis la création du programme en 2006, 988 membres de l'équipe ont terminé la série de cours et 840 membres de l'équipe ont terminé un ou plusieurs modules.

Le leadership à TELUS : Principes fondamentaux de gestion financière

Conçu par l'équipe des Ressources humaines et celle des Finances, ce cours a pour but de transmettre des connaissances financières aux membres de l'équipe occupant des postes de plusieurs niveaux au sein de l'entreprise et de compléter un certain nombre de cours en ligne personnalisés offerts aux membres de l'équipe. En 2009, 411 membres de l'équipe ont suivi le cours d'un jour donné par des membres de l'équipe des Finances. En raison du grand nombre de gens ayant déjà suivi ce cours, TELUS a décidé de n'offrir désormais que la version électronique du cours.

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

Nous offrons deux cours permettant aux membres de l'équipe de perfectionner leurs compétences en présentation. L'atelier Présentation Plus, qui s'adresse aux gestionnaires de niveau débutant à intermédiaire, traite

des principes fondamentaux de la création de présentations. Notre atelier Parler comme un leader, qui s'adresse aux membres de la haute direction et aux directeurs généraux, traite quant à lui du perfectionnement avancé des compétences et est axé sur la communication de messages clairs et complets qui inspirent l'action. Ces deux ateliers s'inscriront dans la philosophie de TELUS en matière de leadership.

En AVANT

Ce programme créé en 2006 est l'une des initiatives de perfectionnement professionnel qui reconnaît l'importance du perfectionnement et qui investit dans la formation de nos meilleurs candidats aux postes de cadres à tous les niveaux de l'entreprise. Il favorise le perfectionnement des cadres de talent, actuels et futurs, qui manifestent le désir d'accéder à des fonctions supérieures et qui présentent les aptitudes nécessaires pour y parvenir dans un avenir rapproché. Ce programme de 12 mois vise à développer les principales compétences en leadership.

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 ligne et en classe, des conférences données par des invités, des événements de réseautage et des webinaires. Ils peuvent également profiter du wiki En AVANT et des ressources en ligne concernant le leadership, incluant des articles, des vidéos et des livres. En 2009, 33% des participants au programme En AVANT étaient des femmes.

Participation au programme En AVANT par niveau et par province

Niveau	Colombie-Britannique	Alberta	Ontario	Québec	Total
Leaders en devenir	76	57	75	48	256
Gestionnaires	63	64	79	33	239
Total	139	121	154	81	495

Forum de la haute direction

Le Forum annuel de la haute direction est conçu pour tirer profit des thèmes et du contenu abordés au cours des dernières années, renforcer l'efficacité de notre équipe de la haute direction, accroître les compétences personnelles en leadership et motiver les décideurs clés de notre entreprise à penser et à agir tels des dirigeants de premier plan. Le forum annuel s'adresse aux vice-présidents, aux vice-présidents à la direction et aux membres de la haute direction.

En collaboration avec la Rotman School of Management et l'INSEAD, deux des écoles supérieures de commerce les plus prestigieuses au monde, l'édition 2009 du forum a donné l'occasion de consolider les liens actuels au sein de notre équipe afin que nous puissions œuvrer ensemble à la réalisation de notre stratégie. L'an dernier, le conseil d'administration y a participé pour la première fois.

En 2010, nous avons l'intention de mettre à jour la philosophie de TELUS en matière de leadership qui déterminera notre investissement futur dans le perfectionnement du leadership. Le Forum de la haute direction de 2010 se tiendra au cours de l'été en quatre événements distincts dans les régions de Vancouver, d'Edmonton, de Toronto et de Montréal.

École de commerce pour les directeurs généraux

En 2009, TELUS a continué d'offrir le programme de l'École de commerce pour les directeurs généraux, lancé en 2008. Ce programme poursuit deux objectifs clés : aider les participants à se doter des outils nécessaires pour agir de façon plus stratégique et encourager le perfectionnement constant des capacités en leadership.

Il s'inscrit directement dans la veine du Forum de la haute direction

et offre un contenu éducatif de premier plan conçu pour permettre aux leaders de TELUS d'acquérir des compétences de haut niveau en matière de leadership d'entreprise. Au moyen d'études de cas et de discussions en groupe axées sur les possibilités et les défis propres à TELUS, les participants acquièrent les connaissances, l'expérience et les techniques indispensables au leadership et à l'encadrement d'envergure internationale de l'entreprise. En 2010, nous considérons l'offre d'une solution de rechange rentable pour le perfectionnement du leadership des membres de l'équipe.

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) et le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP).

▲ Représentation syndicale de 2009 (au 31 décembre)

Groupe	Personnel syndiqué	Cadres	Total	% de syndiqués
Secteur filaire de TELUS	9 484	8 757	18 241	52
Secteur mobile de TELUS	3 858	5 653	9 511	41
TELUS International	0	8 642	8 642	0
Total des employés actifs	13 342	23 052	36 394	37

Négociation collective

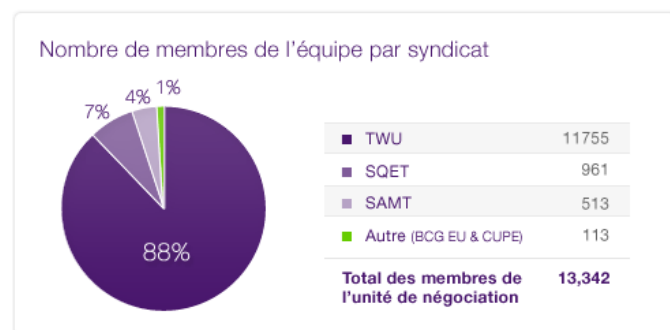
La convention collective avec le Syndicat des travailleurs en télécommunications (TWU), qui s'applique à près de 11 800 membres de l'équipe dans l'ensemble du Canada, est en vigueur jusqu'au 19 novembre 2010. L'entreprise et le syndicat ont accepté de commencer les discussions le 26 juillet 2010, et des séances de prénégociation sont fixées en juin et en juillet 2010 afin de discuter de la logistique et du protocole des négociations, ainsi que de la formation conjointe appropriée.

La convention collective avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), qui s'applique à près de 500 professionnels et superviseurs au Québec, est 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 près de 10 professionnels et superviseurs, ont pris fin en 2009 et ont donné lieu à la ratification d'une nouvelle convention qui est entrée en vigueur le 14 avril 2010. Cette nouvelle convention collective demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2012.

La négociation collective a commencé en octobre 2009 afin de renouveler la convention collective du Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), qui couvre environ 950 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes du secteur filaire de TELUS au Québec. La convention collective actuelle est arrivée à échéance le 31 décembre 2009 et nous prévoyons poursuivre les négociations en 2010. Jusqu'à ce qu'une nouvelle convention collective soit en place, les modalités de l'entente actuelle demeureront en vigueur.

Les deux conventions collectives qui s'appliquent aux membres de l'équipe de TELUS Solutions de sourçage arrivent à échéance en 2010. Le contrat conclu avec la BCGEU couvre environ 60 membres de l'équipe et est arrivé à échéance le 31 mars 2010. L'entente avec le SCFP concerne près de 40 membres de l'équipe et arrive à échéance le 31 décembre 2010. Les membres de l'équipe couverts par le SCFP faisaient auparavant partie de deux unités syndicales distinctes, chacune régie par une convention collective différente avec le SCFP et la CBESA (Calgary Board of Education Staff Association). En 2009, ces unités de négociation ont été regroupées

et une convention collective de remplacement a été négociée avec le SCFP afin d'inclure tous les membres de l'équipe dans cette nouvelle unité de négociation.



Forum d'intérêts communs

Le Forum d'intérêts communs a été créé en 2005 en vertu de la convention collective entre TELUS et le TWU afin de maintenir le dialogue entre l'entreprise et le syndicat. Les deux parties discutent d'enjeux comme les changements qui interviennent dans le secteur des télécommunications, des stratégies de l'entreprise, de la croissance de l'entreprise et des besoins en personnel. La haute direction de TELUS et le TWU se sont rencontrés une fois en 2009.

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

Griefs

En 2009, les syndicats qui représentent les membres de l'équipe ont déposé 554 griefs et demandes d'arbitrage, un nombre légèrement inférieur à 2008 et équivalent à 2007. La discipline, la rémunération et la répartition des jours de congé étaient les problèmes les plus courants.

Griefs et arbitrages

Groupe	2009	2008 ¹	2007
Secteur filaire de TELUS	381	455	415
Secteur mobile de TELUS	173	147	153
Total	554	602	568

¹ Les données de 2008 ont été reformulées afin d'inclure les cas de grief et d'arbitrage additionnels identifiés après la publication de notre rapport 2008 sur la RSS.

Principaux programmes et politiques

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 2009, tous les membres de l'équipe TELUS ont dû suivre le cours Intégrité 2009 de TELUS, qui comprend de la formation sur l'éthique, le respect en milieu de travail, la sûreté de l'entreprise et la protection de la vie privée. Tous les membres de l'équipe TELUS (incluant ceux de TELUS International, sauf ceux de notre coentreprise en Corée) ainsi que 90% des contractuels qui ont accès à nos systèmes d'information avaient suivi le cours en janvier 2010.

En 2010, le cours Intégrité de TELUS sera mis à jour de façon à traiter d'enjeux nouveaux et émergents concernant l'éthique, le respect, la confi-

dentialité et la sécurité.

Éthique

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

Ligne Éthique TELUS

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

En 2009, le bureau d'éthique a reçu 377 appels, traduisant une sensibilisation accrue des gens aux questions d'éthique. Sur ce total, il a été établi que 29% 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 267 autres appels, 97 provenaient de membres de l'équipe qui demandaient conseil sur des questions d'éthique et les autres étaient des plaintes de la part d'intervenants internes et externes. Chaque plainte a été examinée et réglée de façon satisfaisante. Le comité de vérification du conseil d'administration a examiné un rapport sommaire de ces appels.

Appels reçus par le bureau d'éthique

Type	2009	2008	2007
Aucun rapport avec l'éthique	110	108	233
Demande de conseils	97	104	100
Plaintes	170	144	134
Total des appels	377	356	467

Manquements à l'éthique et à la discipline

Le bureau d'éthique en est venu à la conclusion qu'il y avait eu 94 manquements à la politique d'éthique en 2009, contre 64 en 2008. Cette hausse est causée par un certain nombre de facteurs, notamment l'accroissement de la sensibilisation aux enjeux d'éthique et de leur surveillance, et le fait que près de 83% des manquements impliquaient des membres de l'équipe qui comptait cinq ans d'expérience et moins à TELUS, une augmentation comparativement aux 80% de 2008. Les fautes les plus fréquentes en 2009 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.

Mesures correctives

	2009	2008	2007
Lettre au dossier	15	9	12
Suspension	32	39	25
Licenciement	90	39	86
Démission du membre de l'équipe	16	6	15
Nombre total de membres de l'équipe ayant subi une mesure corrective	153	93	138

Remarque : Certains manquements ont entraîné des mesures correctives pour plus d'un membre de l'équipe.

Au troisième trimestre de 2009, un cours en ligne détaillé a été présenté aux membres de l'équipe de première ligne qui ont été invités à le suivre au

début de 2010, dans le cadre de l'amélioration de la formation offerte aux secteurs de l'entreprise qui comptent de 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 respect mutuel, il y a amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail :

- aide l'équipe TELUS à créer une culture solide d'intégration et de respect au moyen de la politique de TELUS sur le respect en milieu de travail et des lois pertinentes sur les droits de la personne;
- fournit de la formation sur notre politique et contribue à la faire connaître;
- agit à titre de médiateur et d'investigateur de façon confidentielle dans le cas de problèmes touchant le milieu de travail;
- favorise des résultats proactifs et créatifs par des services d'éducation, de consultation, de médiation et d'investigation.

Le cours annuel obligatoire sur l'intégrité traite des éléments clés de notre politique. De plus, tous les nouveaux membres de l'équipe reçoivent de la formation sur la politique de TELUS sur le respect en milieu de travail. Nous avons comme objectif principal d'aider les membres de l'équipe à comprendre la loi et les comportements qui sont attendus de leur part, ainsi que les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir. Depuis janvier 2010, 100% des membres de l'équipe ont suivi le cours Intégrité, qui comprend un volet sur le respect en milieu de travail.

En 2009, nous avons entamé une étude sur nos procédures et processus et, par conséquent, nous avons revu notre formulaire de plainte de la politique de respect en milieu de travail. 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.

En 2010, nous prévoyons revoir la politique de TELUS sur le respect en milieu de travail et nous poursuivrons l'examen des procédures et des processus entamé l'an dernier.

Plaintes à la CCDP

	2009	2008	2007
Nouvelles	12	11	13
Résolues	6	10	14
En cours à la fin de l'année	13	7	6

D'une année à l'autre, le nombre de plaintes à la CCDP est demeuré plutôt stable et l'invalidité, terme proscrit en matière d'emploi, a continué de prévaloir. Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, résolues avec le plaignant par l'entremise de la CCDP ou encore rejetée.

Résultats des plaintes

	2009	2008	2007
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS	3	5	9
Résolues	1	1	2
Rejetées	2	4	3

TELUS International respecte les lois locales en matière des droits de la personne dans tous les endroits où nous exerçons nos activités à l'échelle internationale. Notre politique consiste à dépasser les exigences des lois locales en matière de protection des droits des membres de notre équipe.

Diversité et intégration

TELUS croit que la diversité est un facteur clé de succès dans le marché en général et que son personnel devrait refléter la diversité de la main-d'œuvre canadienne. Nous nous efforçons donc d'établir une culture d'intégration, qui respecte et reconnaît les compétences individuelles et les aspirations des membres de l'équipe, et de créer un milieu de travail où les membres de l'équipe ont la possibilité de réaliser leur plein potentiel.

La diversité prospère quand nous honorons les traditions, les croyances, les modes de vie, les capacités et les points de vue de notre équipe. En 2009, nous avons :

- lancé un site web à l'interne consacré à la diversité et qui présente notre vision, des liens vers d'autres sites web ainsi qu'un calendrier multiculturel en ligne;
- établi le profil de membres de l'équipe issus de divers horizons dans une série d'articles publiés dans l'intranet de notre entreprise;
- créé un partenariat avec Fierté au travail Canada afin d'appuyer la création et la croissance du groupe de ressources des employés pour la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre;
- créé un partenariat avec Talent Oyster, un site affichant des offres d'emploi diversifiées et qui rejoint plus de 4 millions de foyers.

TELUS a été désignée comme étant l'un des meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité dans le cadre d'une compétition annuelle visant à reconnaître les organisations au pays qui déploient le plus d'efforts pour créer un milieu de travail diversifié et intégrateur. Du point de vue de notre équipe, les résultats du sondage annuel L'heure juste révèlent que plusieurs membres de l'équipe considèrent que TELUS est un bon employeur en matière de diversité. Dans le sondage de 2009, nous avons posé trois questions afin d'évaluer notre efficacité en matière de diversité et d'intégration. L'an dernier, notamment, nous avons obtenu un pointage combiné de 85% à ces questions. Pour 2010, notre objectif est de 86%.

En 2009, TELUS est devenue un membre fondateur du Conseil canadien pour la diversité, un nouvel organisme soutenu par le gouvernement fédéral dont le mandat principal est d'élaborer et de mettre en place des initiatives pour accroître la représentation féminine au sein des conseils d'administration des entreprises du Financial Post 500, de 13 pour cent à 20 pour cent d'ici 2013.

Cette année, notre objectif est de continuer de créer un environnement de travail dans lequel tous les membres de l'équipe se sentent valorisés et perçoivent que leurs différences sont respectées. L'un des objectifs du Conseil de la diversité et de l'intégration pour 2010 est de mieux comprendre les problèmes touchant les Autochtones au travail. Nous avons l'intention de créer un groupe de ressources des employés pour les Autochtones en 2010. Pour ce faire, nous nous sommes associés avec deux experts de l'Université Brock qui ont déjà donné des conseils à d'autres grandes entreprises en matière de programmes et de projets visant à renforcer les relations avec les groupes de ressources des Premières nations et des Métis.

Équité en matière d'emploi

Au Canada, TELUS est régie par la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Cette loi fédérale a pour but d'éliminer les barrières en milieu de travail pour les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui appartiennent à une minorité visible. En 2009, les taux de représentation de l'année précédente à TELUS concernant les Autochtones et les femmes étaient légèrement plus bas, tandis que ceux des membres des minorités visibles et des personnes handicapées avaient augmenté d'une année à l'autre. Dans le rapport de cette année, la disponibilité de la main-d'œuvre canadienne est établie selon les données du recensement de 2006; les autres rapports utilisaient les données du recensement de 2001.

Nous souhaitons que notre main-d'œuvre reflète la diversité des travailleurs canadiens et offre les mêmes possibilités à tous les membres de l'équipe. Grâce à nos programmes de diversité, de respect en milieu de travail et d'équité, nous œuvrons à la création d'une main-d'œuvre intégratrice et représentative de tous les membres de l'équipe, tout en éliminant les obstacles qui empêchent les gens de contribuer pleinement à leur

environnement de travail.

Pour ce faire, nous faisons le suivi des taux de représentation de ces quatre groupes désignés au sein de notre personnel. Nous analysons les données avec l'intention d'élaborer des stratégies et de mettre en œuvre des programmes en vue d'éliminer les écarts. En 2009, nous avons terminé les dernières étapes d'un processus de vérification de l'équité en matière d'emploi effectué par la Commission canadienne des droits de la personne et avons reçu une lettre d'approbation de sa part, indiquant que nous avions respecté toutes les exigences du processus de vérification.

En 2010, nous avons l'intention de mettre à jour notre Politique

d'aménagement de l'environnement de travail ainsi que l'information du site web qui s'y rattache. En plus des projets liés à la diversité mentionnés ci-dessus, nous prévoyons également renforcer Connexions, le réseau des femmes de TELUS, en ajoutant des occasions de développement personnel, de perfectionnement professionnel et de réseautage. Malgré la légère baisse du pourcentage global de femmes travaillant à TELUS dans pratiquement toutes les catégories, nous croyons que nos efforts visant à s'assurer que TELUS offre un milieu de travail encourageant ont contribué au nombre de femmes occupant des postes non traditionnels (p. ex., gestionnaires des équipes d'installation et de réparation).

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 2008 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2007	Représentation réelle à TELUS en 2006 ⁴
Femmes	42,3	40,4	38,3	38,8	39,9
Membres des minorités visibles	21,8	16,2	14,8	13,3	13,6
Autochtones	1,7	1,4	1,5	1,7	1,7
Personnes handicapées	4,7	1,9	3,1	2,8	2,8

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 2009 ne seront pas disponibles avant juin 2010.

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 2006; il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

3 Données les plus récentes disponibles. La représentation réelle dans la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises canadiennes de télécommunications fait référence au pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les minorités visibles, les Autochtones, les handicapés et les femmes) qui travaille dans le secteur des télécommunications au Canada. Comme indiqué dans le rapport annuel de 2008 de la Loi sur l'équité en matière d'emploi publié par le gouvernement du Canada.

4 La représentation réelle à TELUS représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé par TELUS.

Connexions : Le réseau des femmes de TELUS

TELUS offre aux membres de son équipe plusieurs programmes visant à accroître l'aspect intégrateur de nos pratiques en matière d'emploi. Le programme Connexions offre aux femmes qui travaillent à TELUS des occasions de développement personnel, de perfectionnement professionnel et de réseautage. Regardez la brève vidéo sur le programme et les avantages qu'il présente aux femmes à TELUS.

Comme prévu, en 2009, le programme Connexions a invité toutes les femmes à se joindre au réseau et nous avons atteint notre objectif consistant à faire passer le nombre de membres de 2 800 en 2008 à 3 100 en 2009. Nous avons également remarqué que le nombre de membres de l'équipe qui avaient terminé les quatre parties du programme Prendre la vedette, programme aidant les femmes à parler en public avec confiance, était passé de 1 180 à 1 500. Même si nous n'avons pas atteint l'objectif que nous nous étions fixé, c'est-à-dire de voir le nombre de participantes qui terminent tout le programme d'ici la fin de 2009 passer à 1 600, près de 2 000 en ont terminé au moins une partie.

Nous avons l'intention de lancer un programme de mentorat en 2009. Bien que ce dernier soit conçu, nous n'avons pas pu en faire le lancement. Nous prévoyons le faire en 2010. Nous avons également prévu organiser huit déjeuners et forums pour l'équipe de la haute direction, qui devaient donner l'occasion aux femmes de rencontrer les membres de la haute direction et d'apprendre de leur expérience. Cinq événements de ce genre ont eu lieu en 2009.

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

100 : les Canadiennes les plus influentes, et le programme de mentorat WXNWisdom. En 2009, 41 membres de l'équipe ont participé au programme de mentorat et nous avons réservé 400 places d'invités à 34 déjeuners du RFE qui ont eu lieu partout au pays, nous permettant ainsi d'atteindre notre objectif de l'année.

En 2010, nous avons l'intention de faire ce qui suit :

- Maintenir le nombre d'adhésions à Connexions à 3 000;
- Faire l'essai d'un programme de mentorat à l'intention des femmes;
- Offrir l'atelier Le leadership sous toutes ses coutures à 500 participantes;
- Faire la promotion du programme de mentorat WNXWisdom et faire passer le nombre de participantes de 41 à 51;
- Organiser 75 événements locaux de réseautage;
- Organiser 20 activités de communication;
- Réserver 400 places d'invités à 34 déjeuners du RFE.

Découvrez ce que dit Michelle Brabant Molleur, consultante, Solutions Complexes, TELUS Québec et Présidente de la section de Montréal pour Connexion à propos du réseau.

« Il s'agit de ma première année en tant que présidente de la section de Montréal du réseau Connexions. J'ai eu le privilège de mettre sur pied un comité directeur et des groupes de bénévoles pour les membres de la section. Notre objectif est de tisser des liens pour la vie. Nous favorisons le réseautage en organisant des rencontres qui permettent l'interaction, le partage de défis et l'entraide. Afin d'aider nos membres dans leurs vies professionnelle et personnelle, nous offrons des conférences telles que Comment établir un plan de carrière clair et évolutif, Comment faire une bonne planification financière pour l'avenir,

et plus encore. Il va sans dire que j'apprends beaucoup! J'apprends à connaître mes consoeurs, je fais appel à elles et en retour, je les aide en les conseillant et en leur faisant des recommandations. Je crois que la force du réseau réside dans sa capacité à offrir un environnement qui favorise l'échange d'idées et de connaissances. »



Gestion de la sécurité

À TELUS, nous cherchons à éliminer les risques au travail, car la prévention des accidents et des blessures contribue non seulement à protéger la santé et la sécurité des membres de l'équipe, mais également à améliorer la qualité du travail et la productivité, ce qui fait de TELUS un milieu de travail plus satisfaisant.

Pour ce faire, nous mobilisons les gestionnaires, les syndicats, le comité sur la politique et le comité sur la santé et la sécurité afin de développer, de mettre en œuvre et d'assurer le suivi du système de gestion de la sécurité. Nous offrons également de la formation aux membres de l'équipe leur permettant de cerner et de contrôler les risques sur les lieux de travail, et de fixer des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. De plus, nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité tant sur le plan du milieu de travail que dans l'ensemble de l'entreprise, et vérifions toutes les plaintes et tous les accidents déclarés en matière de santé et sécurité. Les résultats du rendement en matière de sécurité sont régulièrement communiqués au comité de vérification du conseil d'administration. En 2009, TELUS a enregistré 179 accidents avec perte de temps, ce qui représente une fréquence de 0,82 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées. Ce résultat est inférieur de 4% au résultat de 2008 de 0,85 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées. De plus, aucune mort liée au travail n'est survenue au cours des cinq dernières années.

En 2009, la fréquence des accidents avec perte de temps était inférieure de 25% à la dernière moyenne de l'industrie américaine des télécommunications (2008) située à 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées. Elle était également inférieure d'au moins 61% à la dernière moyenne nationale canadienne de 2,12 accidents avec perte de temps par 100 travailleurs (concernant la moyenne nationale canadienne, un travailleur est considéré comme étant une personne travaillant toute l'année à temps partiel ou à temps plein). Nous croyons que nos résultats inférieurs à la moyenne sont attribuables à nos efforts visant à mobiliser et à former les membres de l'équipe, et à travailler avec divers comités de santé et de sécurité au développement, à la mise en œuvre et au suivi de nos systèmes de gestion de la sécurité.

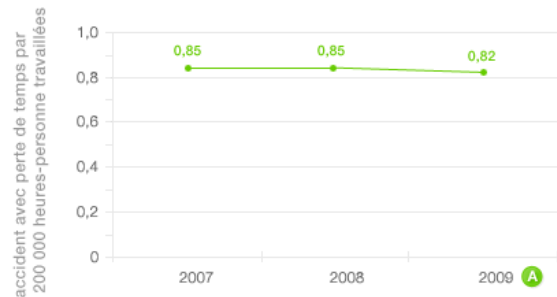
Nous croyons qu'il faut adopter le changement et saisir les occasions, et par conséquent, nous cherchons constamment de nouvelles façons d'améliorer notre système de gestion de la sécurité. En 2009, nous avons élaboré une politique en matière de sécurité des contractuels qui normalise les pratiques et les processus des activités sur le terrain et qui nous aide à prévenir les accidents et les blessures lorsque ces contractuels travaillent pour TELUS. Cette politique énonce les normes et les outils concernant l'éducation en matière de santé et de sécurité, et la sélection et le contrôle des contractuels et des sous-traitants.

Nous avons également commencé à offrir de la formation sur ordinateur à l'intention des gestionnaires afin de contribuer à la prévention des accidents et des blessures sur les lieux de travail à haut risque. Cette formation est axée sur la responsabilité des gestionnaires de vérifier que, non seulement les membres de leur équipe savent effectuer leur travail de

façon sécuritaire, mais qu'ils peuvent également appliquer efficacement leurs connaissances dans leurs activités professionnelles quotidiennes.

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

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées (sur une base annuelle)



Remarque : Pendant la préparation de notre rapport 2009 sur la RSS, nous avons décelé des erreurs concernant la méthodologie des calculs des accidents avec perte de temps. Par conséquent, nous avons reformulé les résultats de 2007 et de 2008.

Absentéisme

En 2009, le taux d'absentéisme au sein de TELUS (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladie ou de blessure survenue au travail) était de 7,2 jours par membre de l'équipe à temps plein (ou équivalent), une légère hausse comparativement au taux de 6,8 jours en 2008. Nous avons révisé notre taux d'absentéisme de 2008 de 8,7 à 6,8 jours, car nous avons précisé notre définition de l'absentéisme pour que la définition comprenne uniquement les absences liées à une maladie ou une blessure et exclue les invalidités à long terme.

Nos taux de 2008 et de 2009 se comparent favorablement à la moyenne de 2008 en matière d'absentéisme pour les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés, située à 9,7 jours par membre de l'équipe à temps plein (ou équivalent), selon Statistique Canada.

En 2009, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives qui portent sur l'absentéisme. Nous avons commencé à offrir de la formation aux gestionnaires de première ligne, harmonisé davantage les procédures concernant l'absentéisme et mis à jour la politique de notre entreprise en matière d'absentéisme.

En 2010, nous avons l'intention d'élaborer un plan de communication afin de sensibiliser les membres de l'équipe au coût de l'absentéisme et aux pratiques et processus qui y sont liés.

Autres programmes favorisant le mieux-être et le perfectionnement

Mobilisation

À TELUS, nous croyons qu'un taux élevé de mobilisation des membres de l'équipe entraîne un meilleur rendement de la part de chacun et de l'ensemble de l'entreprise, et nous nous engageons à atteindre les meilleurs niveaux de mobilisation au sein de notre entreprise. La mobilisation est évaluée à l'aide du sondage en ligne de Hewitt & Associés, qui se fonde sur un travail de mobilisation effectué auprès de plus de 1 500 entreprises partout dans le monde. Hewitt & Associés commandite également l'étude sur les employeurs de choix au Canada qui mesure la mobilisation des employés et des dirigeants.

Chaque année, 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. Tous les membres de l'équipe sont

invités à répondre à ce sondage sur une base volontaire et confidentielle.

L'an dernier, le taux de participation des membres de l'équipe TELUS au sondage L'heure juste était de 76%, un pourcentage comparable à celui de 2008 et supérieur à celui de 2007. Les taux de participation élevés à des sondages volontaires sur la mobilisation sont peu communs et suggèrent que plusieurs membres de l'équipe TELUS souhaitent exprimer leur opinion sur le sujet.

Une fois les résultats du sondage publiés sur l'intranet de l'entreprise, notre équipe élabore et met en œuvre des plans d'action qui répondent aux sujets d'inquiétude. Fait important, les résultats en matière de mobilisation sont évalués dans la carte de pointage de l'entreprise et dans celle des unités d'affaires ainsi que dans les rapports d'état et les mises à jour fournis durant les évaluations habituelles des unités d'affaires.

Les résultats du sondage L'heure juste de 2008 montraient une augmentation de 5% de la note générale accordée à la mobilisation de l'équipe, ce qui représente une amélioration considérable si l'on tient compte de l'augmentation habituelle de 2% constatée dans l'industrie. En 2009, notre résultat de mobilisation a subi une baisse de 4% pour atteindre 54%. Ce pointage demeure supérieur à celui de 2007, mais inférieur à l'objectif de 62% que nous nous étions fixé.

Résultats et objectifs en matière de mobilisation

2010		2009		2008		2007	
Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat
56%	54%	62%	58%	58%	53%	57%	

Les résultats que nous avons obtenus en 2009 reflètent le contexte économique difficile, la réduction considérable de nos effectifs, la baisse de la rémunération des cadres, les contraintes en matière de ressources et l'incroyable charge de travail qui a reposé sur les épaules des membres de l'équipe tout au long de l'année. Bien que nos résultats de 2009 continuent de positionner TELUS comme une entreprise canadienne solide, notre équipe de direction demeure engagée à effectuer des changements positifs en fonction des commentaires des membres de l'équipe.

Chaque année, nous concentrons la plus grande part de nos efforts sur les cinq principaux facteurs de mobilisation dans notre milieu de travail. Encore une fois cette année, le sondage L'heure juste démontre que ces principaux facteurs de mobilisation sont les occasions de carrière, les processus de travail, le perfectionnement du rendement, la réputation de l'entreprise et la reconnaissance. Dans le but d'améliorer nos processus de travail en 2010, nous réaliserons les tâches suivantes :

- Mettre en œuvre un modèle de processus équitables afin d'accroître la participation des membres de l'équipe au processus de prise de décisions;
- Travailler sur une série de projets visant à simplifier les processus internes et à améliorer le service à la clientèle;
- Inviter les membres de l'équipe à utiliser les médias sociaux afin de nous aider à trouver des solutions créatives à des problèmes d'actualité.

En 2010, notre objectif est d'atteindre un taux de mobilisation de 56%.

TELUS International

Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines répondent au même sondage L'heure juste que leurs collègues canadiens, mais le sondage est mené séparément. En 2009, le taux de mobilisation des membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines était de 71%, comparativement à 73% en 2008. Le taux de réponse au sondage de 2009 était de 66%, c'est-à-dire inférieur au taux de l'année précédente qui se situait à 72%. Les autres secteurs de TELUS International n'ont pas participé au sondage L'heure juste de 2009.

Culture de rendement

TELUS dispose d'un processus complet de gestion du rendement.

Deux fois par année, les membres de l'équipe reçoivent une évaluation

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

Le processus d'Évaluation de la contribution individuelle précise le rendement des membres de l'équipe en le comparant à des objectifs fixés et facilite la détermination des besoins en perfectionnement en vue du prochain cycle d'évaluation afin d'améliorer le rendement de façon continue. À TELUS, le perfectionnement professionnel est un droit fondamental pour tous les membres de l'équipe. Il comprend également l'orientation de ces derniers vers le perfectionnement dont ils ont besoin dans le cadre de leur poste actuel ainsi que leur participation éventuelle à des programmes de potentiel élevé.

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

Salaires et avantages sociaux

TELUS fonde la rémunération de ses cadres sur celle associée aux titres de postes courants qui sont comparés au marché à l'aide de sondages sur la rémunération menés par des firmes de consultation reconnues en matière de ressources humaines. Ces sondages annuels sur la rémunération présentent des données sur des entreprises canadiennes provenant tant du secteur des télécommunications que des autres industries. En 2009, une évaluation et une réduction d'envergure des titres de postes de cadres professionnels ont été effectuées afin de nous assurer que tous les membres de l'équipe portaient le bon titre pour le poste qu'ils occupent, que l'analyse du marché (et, éventuellement, du cheminement de carrière) était aussi exacte que possible et que la rémunération était équitable dans l'ensemble de l'entreprise. L'établissement du salaire individuel des membres de l'équipe, au départ puis à l'aide d'évaluations annuelles, se fait en fonction des évaluations de rendement effectuées de façon équitable pour tous les cadres professionnels à TELUS, peu importe le sexe de la personne.

La rémunération de TELUS comprend un salaire de base et des primes au rendement ou des programmes d'incitatifs aux ventes, qui permettent aux membres de l'équipe de partager le risque d'exploitation de l'entreprise et les récompenses qui y sont attachées. De plus, nous offrons des mesures incitatives à moyen et à long terme (unités d'actions spéciales ou options d'achat d'actions) aux personnes qui ont un rendement élevé et un fort potentiel.

Notre stratégie est de rémunérer les membres de l'équipe selon des fourchettes qui tiennent compte de leur taux de rendement et de celui de leur potentiel, et des salaires versés dans l'industrie pour certains emplois. À TELUS, les membres de l'équipe offrant un rendement élevé sont ciblés pour atteindre et possiblement dépasser le 75e percentile de la rémunération totale (avec le temps).

Nous offrons également la possibilité d'accumuler de la richesse au moyen de régimes de retraite et d'épargne, notamment le régime de retraite à cotisations déterminées et celui à prestations déterminées. En ce qui concerne son régime de retraite à cotisations déterminées, TELUS cotise jusqu'à 5,8% des gains afin d'aider les membres de l'équipe à épargner en vue de leur retraite. TELUS cotise également de 35 à 40% des gains, jusqu'à un maximum de 6% du revenu admissible, lorsque les membres de

l'équipe achètent des actions ordinaires de l'entreprise par l'entremise du Régime d'actionnariat des employés.

Les conditions (incluant les salaires) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées entre les parties. Au Canada, le salaire d'entrée de base offert par TELUS est supérieur au salaire minimum dans une proportion de 1,2 à 20%.

Les processus d'embauche de TELUS sont conçus de façon à être rigoureux et normalisés. Nous tirons profit d'une variété d'outils et de ressources afin de trouver et de sélectionner efficacement des candidats qualifiés. Nous nous assurons que nos banques de candidats sont riches et diversifiées grâce à l'utilisation de ressources variées comme Talent Oyster, un site d'offres d'emploi axé sur la diversité des candidats. Le nombre de membres de l'équipe TELUS qui détiennent actuellement un permis de travail pour travailleurs étrangers représente moins de 0,5% du nombre total de membres de l'équipe au Canada.

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

Étant donné le rendement modeste de TELUS en ce qui concerne ses objectifs financiers et non financiers en 2009, l'entreprise n'a versé que près de 43% du montant total qu'elle avait prévu attribuer en primes. De plus, un gel des salaires était en vigueur pour les membres de l'équipe cadres et professionnels.

L'approche adoptée pour l'année 2010 permet de gérer les coûts tout en offrant une rémunération globale concurrentielle, de récompenser les employés les plus performants et de répondre aux commentaires formulés par les membres de l'équipe à propos de la paie dans le cadre du sondage annuel L'heure juste. Notre nouvelle approche à l'égard des primes au rendement se fonde sur un modèle de partage des profits utilisant un pourcentage fixé des bénéfices avant intérêts et impôts multiplié par le multiplicateur de la carte de pointage équilibrée de l'entreprise, ainsi que sur un multiplicateur de rendement individuel. Cette façon de faire assure une plus grande transparence de la formule et maintient l'élément central de la différenciation des membres de l'équipe.

En 2010, un budget modeste sera disponible pour les augmentations de salaire et les incitatifs à long terme accordés aux principaux membres de l'équipe cadres qui occupent un poste inférieur au niveau de directeur général. De plus, un budget plus élevé sera établi pour des incitatifs à long terme destinés aux membres de l'équipe occupant un poste de directeur général ou supérieur. Pour répondre aux commentaires des membres de l'équipe, nous avons annoncé notre intention d'utiliser une méthode plus transparente en vue de déterminer les fonds disponibles pour l'attribution des primes au rendement. Cette nouvelle méthode sera utilisée afin de calculer les primes au rendement de 2010 qui seront versées en février 2011.

Total des salaires et des avantages sociaux

En millions de dollars	2009	2008	2007
Total des salaires et des avantages sociaux	2 303	2 326	2 329

Avantages sociaux

Nous offrons des régimes d'avantages sociaux complets et très concurrentiels, qui répondent aux différents besoins des membres de notre équipe. Nous reconnaissons que les coûts des régimes augmentent pour plusieurs membres de l'équipe. Toutefois, ceux-ci nous ont indiqué dans les sondages qu'ils préfèrent payer davantage et conserver leur régime plutôt que de voir des réductions générales apportées aux régimes. Nos régimes permettent également aux membres de l'équipe d'équilibrer leur vie grâce à des programmes comme le compte harmonie-vie, le service d'adjoint particulier, les abonnements aux centres d'entraînement physique Énergie Cardio et les garderies Kids & Company.

Taux de roulement volontaire

En 2009, le taux de roulement volontaire moyen de tous les membres de l'équipe était de 6,5% comparativement à 10,3% l'année précédente. Ce résultat est inférieur à notre objectif fixé à 8,1%, en partie parce que le ralentissement économique mondial a entraîné une diminution du taux de roulement. En 2010, nous avons l'intention d'utiliser comme point de référence le taux de roulement volontaire global moyen de 8,0% établi par Mercer dans le rapport du sondage sur la planification de la rémunération au Canada en 2010.

Voici quelques-uns des principaux programmes dont dispose TELUS pour attirer et garder les membres de son équipe :

- Ressources professionnelles
- Reconnaissance
- Gestion du rendement
- Apprentissage
- Responsabilité sociale de la société
- Incitatifs à long terme sous forme d'options d'achats d'actions de TELUS, dont le délai d'acquisition est de trois ans

Reconnaissance

Nous croyons qu'une plus grande mobilisation des membres de l'équipe peut avoir une incidence positive sur l'accroissement de la productivité, la satisfaction de la clientèle, la croissance de nos revenus, le taux de rétention, l'assiduité et la satisfaction globale des membres de l'équipe. C'est pourquoi nous nous efforçons de promouvoir une culture de reconnaissance qui facilite la reconnaissance entre les membres de l'équipe, tout en véhiculant nos valeurs.

Nos efforts de reconnaissance correspondent à notre objectif visant à devenir un employeur de choix, de même qu'à notre volonté de nous assurer que chaque membre de l'équipe reçoive l'appui, le perfectionnement et la reconnaissance appropriés pour le travail qu'il effectue et qui permet à l'entreprise d'atteindre ses objectifs d'affaires.

Le respect des valeurs TELUS est à la base de la stratégie de reconnaissance de notre entreprise, comme le démontrent nos politiques, processus et programmes de reconnaissance, dont Bravo, notre outil de reconnaissance en ligne. Ce dernier, qui a fait l'objet d'améliorations en 2009, permet aux membres de l'équipe d'envoyer et de recevoir des marques de reconnaissance sous la forme de cartes électroniques et de points pouvant être échangés contre des cadeaux. Il nous permet également de manifester notre appréciation tous les cinq ans aux membres de l'équipe, célébrant ainsi cette importante étape de leur carrière en leur remettant des points et en leur offrant soit une plaque, soit un arbre planté en leur nom. Les rapports indiquent que toutes les unités d'affaires de TELUS et les membres de l'équipe issus de tous les niveaux de l'entreprise y participent activement.

Les résultats du sondage L'heure juste de 2009 n'ont pas révélé une baisse de la perception qu'ont les membres de l'équipe de nos efforts de reconnaissance, malgré le contexte économique très difficile. Selon nous, cela signifie que les membres de l'équipe peuvent percevoir et apprécier les efforts que nous faisons afin de promouvoir une culture de reconnaissance à TELUS. En 2009, nous avons mis en place un cadre présentant les principes essentiels en matière de reconnaissance afin de nous donner une vue d'ensemble de la reconnaissance. Ce cadre a permis d'améliorer les pratiques de reconnaissance et a contribué à l'évolution du Forum sur la mobilisation TELUS.

Nous avons créé le Forum sur la mobilisation TELUS en 2008 et celui-ci continue d'offrir une approche disciplinée afin de nous assurer que les hauts dirigeants participent activement à la définition de notre stratégie en matière de reconnaissance. Ce forum a inspiré la création d'un nouvel atelier sur la reconnaissance à l'intention de tous les gestionnaires de personnel. Nous en avons fait l'essai en 2009 et nous prévoyons le lancer à l'échelle de l'entreprise en 2010.

Malgré le contexte économique difficile, nous avons comme priorité de promouvoir une culture de reconnaissance à TELUS qui reflète nos valeurs et nous avons investi un montant supérieur à ce que nous avions

prévu pour y arriver. En 2009, nous avons dépensé 8,59 millions de dollars pour la reconnaissance des membres de notre équipe. Cette dépense représente 0,37% des dépenses de l'entreprise pour les salaires et les avantages sociaux en 2009.

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

En millions de dollars	2009	2008	2007
Dépenses réelles	8,6	8,8	7,8

En 2010, le budget total dont nous disposons pour la reconnaissance est de 7,65 millions de dollars pour couvrir les frais du programme Bravo en points et en récompenses, en prix accordés pour souligner les jalons de carrière et les programmes de reconnaissance individuelle et d'équipe au sein des diverses unités d'affaires.

TELUS International

La majorité des postes au sein de TELUS International se trouvent dans des centres d'appels. Aux Philippines, les postes dans les centres de contact représentent des emplois professionnels convoités, qui attirent souvent des candidats détenant ou en voie d'obtenir un diplôme postsecondaire et parlant l'anglais de façon courante. Par conséquent, ces postes offrent un salaire substantiellement supérieur au salaire minimum exigé par les lois locales.

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

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

En général, TELUS International fait appel à la main-d'œuvre locale pour pourvoir à ses postes de niveau supérieur.

Apprentissage continu

À titre d'entreprise de technologie axée sur le savoir, TELUS s'est engagée à investir de façon à favoriser l'épanouissement personnel et le perfectionnement professionnel 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 des occasions d'apprentissage structurées, informelles ou sociales, qui leur permettent d'accroître l'ensemble de leurs compétences, d'améliorer la collaboration avec leurs collègues et de choisir les moyens et le moment de leur formation.

Voici quelques-unes des occasions d'apprentissage que nous avons offertes en 2009 :

- Les webdiffusions « Une conversation mobilisatrice avec... », mettant en vedette des chefs de file de TELUS qui partagent leur expérience de direction d'équipe selon une formule d'émission-débat. Plus de 100 gestionnaires ont assisté à chaque webdiffusion en direct;
- Exploitez vos forces, une série de cours conçue pour mettre les membres de l'équipe en contact avec des chefs de file afin de discuter de perfectionnement et de leadership dans un cadre motivant, informatif et non traditionnel;
- SkillSoft et Books 24x7, des occasions d'apprentissage en ligne qui

permettent à tous les membres de l'équipe d'accéder aux cours et aux livres en tout temps. En 2009, les membres de l'équipe ont accédé à Books 24x7 plus de 31 000 fois, pour un total d'environ 7 680 heures de lecture;

- Le site Habitat Collaboration, un outil de médias sociaux qui favorise l'interaction et le partage d'information et d'expériences en ligne par les membres de l'équipe;
- Le tableau de bord Mes occasions d'apprentissage, qui fournit une liste énumérative des occasions d'apprentissage structurées, informelles ou sociales conçues pour aider les membres de l'équipe à planifier leur carrière et à se perfectionner;
- Le wiki Tout sur la mobilisation, un guichet unique en matière de médias sociaux qui permet aux membres de l'équipe de collaborer et de partager leurs idées et leurs meilleures pratiques en matière de mobilisation;
- Le wiki Apprentissage toutes catégories, conçu pour favoriser l'épanouissement personnel et le perfectionnement professionnel des membres de l'équipe;
- L'accès à des cours externes, à des conférences et à des séminaires.

Investissement en formation

En millions de dollars	Budget de 2010	Résultats réels de 2009	2008	2007
Montant dépensé ¹	17,2	21,0	29,1	32,3

¹ Ne comprend pas TELUS International.

En 2009, nous n'avons pas atteint notre objectif de 29,4 millions de dollars en raison de la situation économique mondiale et des mesures de limitation des coûts entreprises par TELUS, notamment le départ de 2 150 membres de l'équipe. Toutes les unités d'affaires ont réduit leurs dépenses en formation externe afin de contribuer à l'atteinte des nouveaux objectifs généraux de l'entreprise en matière de budget.

En 2010, nous continuerons de chercher des façons novatrices d'offrir un perfectionnement efficace tout en limitant les coûts afin d'atteindre notre objectif fixé à 17,2 millions de dollars. Notre attention particulière portée aux dépenses en formation externe et le passage d'un modèle de formation formelle à un mode d'apprentissage informel et collaboratif contribueront à limiter les coûts, tout en assurant un investissement approprié dans la formation des membres de l'équipe.

Cours structurés suivis

Nombre estimé (en milliers)	2009	2008	2007
Cours en ligne ¹	137	279	216
Donné par un instructeur	52	83	62
Total	189	362	278

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 d'autres facteurs. En 2009, la diminution du nombre de cours suivis est attribuable à la réduction du personnel, à la limitation des dépenses en formation externe et à l'accroissement de la demande en ce qui a trait à la productivité.

Notamment, en 2009, nous avons reçu :

- le prix BEST de l'American Society for Training and Development – Pour la cinquième fois en sept ans, l'American Society for Training and Development (ASTD) a reconnu TELUS en lui décernant un prix BEST et en la classant parmi les meilleures entreprises du monde en matière de formation et de perfectionnement en vue d'améliorer les résultats de l'ensemble de l'entreprise.
- le prix pour la gestion du rendement et la formation – Aberdeen Group, une société de recherche internationale, a remis à TELUS un prix pour la gestion du rendement et la formation dans le cadre de son sommet destiné aux cadres sur la gestion du capital humain.

Bienvenue à TELUS

Ce programme bilingue marque le début du parcours des nouveaux membres de l'équipe TELUS et est conçu pour les aider à améliorer leur efficacité et leur productivité dans leurs nouvelles fonctions. Ce programme leur donne un aperçu de l'entreprise, de son histoire, de ses stratégies, de sa culture et des attentes à l'égard de leur rendement. Il comprend notamment une introduction aux quatre valeurs de TELUS qui façonnent le code de conduite que les membres de l'équipe doivent adopter sur une base quotidienne.

En 2009 :

- 352 participants ont assisté à 25 séances de deux jours dans le cadre de ce programme, parmi lesquels 175 ont assisté à des séances en personne;
- en août, nous avons remplacé la formation en personne par des séances en direct sur le web, ce qui a permis à 177 nouveaux membres de l'équipe au Canada d'accéder au programme à partir d'un ordinateur à l'emplacement où ils travaillent.

Nous n'avons pas offert le cours aux membres de l'équipe à l'extérieur du Canada comme nous l'avions prévu, mais nous avons l'intention de le faire en 2010.

Styles de travail

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

- aider les gestionnaires et les membres de l'équipe à adopter des styles de travail flexibles et non conventionnels;
- accroître la mobilisation et la productivité des membres de l'équipe;
- réduire notre impact environnemental;
- aider TELUS à réduire ses coûts liés à l'immobilier à long terme.

En 2009, plus de la moitié des membres de l'équipe TELUS, soit 17 544 personnes, ont pu profiter du télétravail. Ces résultats sont inférieurs aux chiffres que nous avons déclarés en 2008, ce qui démontre la réduction de nos effectifs au Canada en 2009.

Nous avons continué d'utiliser Teletrips, 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 774 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.

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

	Participants	Réduction du kilométrage ¹	Réduction des heures ²	Réduction du CO ₂ (kg) ³	Économies totales
Entreprise	368	761 095	12 241	185 998	143 436 \$
Télétravailleurs	406	944 796	16 262	231 218	176 515 \$
Total	774	1 705 891	28 503	417 216	319 951 \$

En 2009, nous avons comparé notre programme à celui d'autres grandes entreprises afin de nous aider à l'optimiser et à l'améliorer. Nous avons

1 Réduction du kilométrage – En fonction du nombre de participants qui déclarent leur kilométrage et la distance à parcourir pour se rendre au travail.

2 Réduction des heures – En fonction du temps de transport déclaré selon la distance à parcourir, la circulation et l'heure de la journée.

3 Réduction du CO₂ – En fonction des taux établis par l'agence américaine de protection de l'environnement, le type de véhicule et la distance à parcourir.

4 Économies totales – En fonction du prix de l'essence, des coûts d'utilisation du véhicule et de la distance à parcourir.

également introduit un volet consacré aux ressources humaines afin de

mieux superviser l'initiative et de créer des processus et des normes à l'échelle nationale.

En 2010, nous avons l'intention d'élaborer des stratégies qui donneront aux membres de l'équipe un meilleur accès aux plus récents outils de technologie de l'information ainsi que la possibilité de choisir le style de travail qui leur convient. Nous avons profité des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver, qui ont eu lieu en février et en mars 2010, pour faire l'essai de notre programme Styles de travail et l'améliorer davantage. Dans le but d'assurer la continuité de nos affaires et de réduire la circulation au centre-ville, nous avons demandé à nos 7 500 membres de l'équipe du Grand Vancouver de travailler de la maison du 5 février au 21 mars.

Nous prévoyons également adopter le programme Styles de travail dans le cadre de notre stratégie en matière d'immobilier pour nos bureaux du 25 York Street à Toronto ainsi qu'aux édifices Place TELUS à Québec et à Edmonton.

Fort McMurray

La Place TELUS a ouvert ses portes à Fort McMurray le 1er octobre 2009. Le nouvel édifice se démarque par son utilisation durable des matériaux. Les fournitures et l'ameublement de ce bureau proviennent d'autres bureaux de TELUS, dans une proportion de 80%. Cet édifice accueille plus de 50 membres de l'équipe et partenaires et leur offre un milieu de travail flexible ainsi qu'un lieu de rassemblement où ils peuvent travailler ensemble.

Téléprésence

Téléprésence est un outil évolué qui permet aux membres de l'équipe de collaborer facilement avec leurs collègues situés dans d'autres villes. L'outil renforce l'esprit d'équipe et cadre avec notre objectif d'accroître notre efficacité opérationnelle et d'améliorer notre bilan carbone en réduisant nos déplacements. Fonctionnant à l'aide d'une combinaison de technologies vidéo et audio, l'outil reproduit de façon réaliste l'effet d'une rencontre en personne et permet de tenir des réunions en direct avec des membres de l'équipe dans d'autres locaux. Nous avons installé des salles de réunion dotées de l'outil Téléprésence, à Burnaby, à Calgary, à Edmonton, à Ottawa, à Toronto, à Scarborough et à Montréal. En 2010, nous prévoyons l'installer dans nos immeubles administratifs importants partout au Canada.

Mieux-être

TELUS s'est engagée à favoriser un milieu de travail sain, où les membres de l'équipe peuvent se réaliser pleinement. Notre objectif est de créer un milieu de travail de choix alliant les meilleures pratiques en matière de santé et de mieux-être et offrant divers programmes selon les besoins de l'entreprise. Nous mesurons séparément chacun de nos programmes de mieux-être. En 2009, 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 sains et durables. Dans plusieurs de nos immeubles administratifs importants, nous avons également offert ce qui suit :

- Des programmes nationaux de dépistage de problèmes de pression artérielle, de cholestérol, de glucose ou d'indice de masse corporelle;
- La vaccination antigrippale et la préparation à une pandémie;
- Des cliniques de naturopathie pour le renforcement du système immunitaire, offrant une approche complémentaire au mieux-être pendant la saison du rhume et de la grippe;
- Des aliments sains dans tous nos distributeurs automatiques, tous nos services de traiteurs et toutes nos cafétérias;
- Des services de soutien complet à l'intention des membres de la direction, incluant des conseils afin d'aider les gestionnaires à gérer les problèmes graves vécus par leur équipe ou des membres de leur équipe;
- Des outils de soutien offerts aux membres de l'équipe et à leurs familles;
- Un 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;
- Des professionnels sur les lieux de travail offrant des services de massothérapie, de naturopathie et autres;
- Un service de mammographies de dépistage sur place en partenariat avec le gouvernement de la Colombie-Britannique;
- Des services de garde pour les enfants, planifiés en fonction des besoins changeants des familles, par le truchement d'ententes de service et de partenariats, tels que celui avec Kids & Company;
- Des collectes de sang sur les lieux de travail pour aider la Société canadienne du sang et Héma-Québec à satisfaire les besoins urgents de la population;
- Un programme de reconnaissance de TELUS pour arrêter de fumer, qui rembourse les coûts du programme aux membres de l'équipe qui demeurent non-fumeurs pendant un an à la suite du traitement;
- STOMP, un programme d'abandon du tabac;
- L'Évaluation de la santé personnelle, un volet du programme consacré à la santé mentale que nous avons lancé en 2009.

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.

Nous cherchons constamment de nouveaux moyens d'appuyer et de favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. Notre gamme de programmes a continué de se diversifier en 2009, avec l'ajout de plusieurs autres partenariats pour le conditionnement physique et d'un défi portant sur l'activité physique à l'automne. En 2009, nous avons dépassé de 7% notre objectif visant à atteindre un taux de participation totale de 20% des membres de l'équipe aux programmes d'activité physique.

Nous avons également mis l'accent sur des stratégies de prévention qui venaient compléter nos programmes et services actuels. Nous avons organisé des webinaires en ligne au lieu des midis-conférences habituels. Par exemple, nous avons organisé en mars 2009 un webinaire portant sur la nutrition. Plus de 2 000 membres de l'équipe ont assisté à l'événement de 45 minutes pour écouter un expert répondre aux questions et donner des conseils. Nous avons également créé un site intranet réservé aux employés qui donne de l'information sur les façons de se préparer à une

pandémie et de se prémunir contre la grippe H1N1.

En 2010, 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. Nous avons également l'intention de poursuivre notre plan de sensibilisation à la santé mentale entrepris en 2009, qui vise à préparer les gestionnaires 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.

Nous avons ajouté un nouvel indicateur qui mesure le pourcentage des membres de l'équipe au Canada ayant accès à des événements consacrés au mieux-être. Nous avons comme objectif de donner à 80% des membres de notre équipe l'occasion de participer à des événements consacrés au mieux-être, par exemple, ceux faisant la promotion d'un mode de vie actif.

TELUS International

Dans le cadre de l'ensemble d'avantages sociaux des membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines, nous offrons des cliniques sur place avec une équipe médicale, des installations de conditionnement physique et des partenariats avec des entreprises de loisirs qui offrent des réductions aux membres de l'équipe. De plus, nous servons des aliments sains dans nos cafétérias. Les membres de l'équipe ont également accès à des séances d'entraînement sur place, à un tournoi sportif faisant la promotion de saines habitudes de vie et à des séances gratuites de vaccination contre la grippe.

Équipes vertes

TELUS continue de favoriser une culture de responsabilité sociale grâce au succès sans précédent de ses Équipes vertes internes. Il s'agit d'un réseau national composé de membres de l'équipe soucieux de l'environnement et provenant de diverses unités d'affaires. Ces gens donnent de leur temps pour faire la promotion de la durabilité dans tous les aspects de nos activités quotidiennes. Ils sont passionnés à ce sujet et se consacrent à changer le cours des choses dans leurs milieux de travail et de vie personnelle.

À l'heure actuelle, on compte 12 Équipes vertes au pays comportant plus de 120 membres. Par l'entremise de ces équipes, nous arrivons à rejoindre 13 000 membres de l'équipe. En 2009, nos Équipes vertes ont organisé beaucoup d'événements et d'activités, notamment :

- un midi-conférence sur l'efficacité énergétique : 190 personnes ont participé à cet événement en mars à Burnaby, où un expert de BC Hydro est venu présenter des trucs d'efficacité énergétique;
- les foires écologiques du Jour de la Terre : en avril, les Équipes vertes locales ont tenu des foires écologiques dans les bureaux de TELUS à Scarborough et à Burnaby. Les membres de l'équipe ont pu en apprendre sur le recyclage des téléphones mobiles, les changements climatiques et plus;
- la célébration de la Semaine de l'environnement en juin, un partenariat entre TELUS et ses Équipes vertes locales, avec le lancement du Rapport 2008 sur la responsabilité sociale de la société de TELUS en ligne, divers projets d'embellissement, des ateliers sur le recyclage et le programme de bienfaisance Des manteaux pour les petits mousses;
- la projection de films : les membres de l'équipe de Burnaby et de Saint-Laurent étaient invités à regarder des documentaires sur l'environnement pendant l'heure du dîner en novembre.

En 2010, notre objectif est de continuer d'accroître le nombre de campagnes de sensibilisation, d'événements et d'autres activités organisées par les Équipes vertes, et d'accorder une attention toute particulière aux programmes ayant des répercussions mesurables. Nous avons également l'intention d'étendre notre réseau national à 15 Équipes vertes régionales.

Bourses d'études

Le coût des études postsecondaires continue d'augmenter et plusieurs jeunes canadiens ont besoin d'assistance financière pour accéder à ce niveau de scolarité. Étant un employeur qui fait appel à une main-d'œuvre instruite, TELUS souhaite aider les Canadiens à suivre des études postsecondaires. Pour ce faire, l'entreprise offre des bourses d'études postsecondaires aux enfants à charge des membres de son équipe. Notre programme offre ce qui suit :

- 12 bourses de 2 000 \$ aux étudiants à l'occasion de leur première année d'études postsecondaires;
- deux bourses de 5 000 \$ aux 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.

Ces bourses sont accordées pour une année scolaire. La sélection des candidats est déterminée par un comité composé de représentants de collèges et d'universités du Canada qui sont choisis par l'Association des universités et collèges du Canada (AUCC) en tenant compte de leur représentation géographique. Les critères d'évaluation se fondent principalement sur le rendement scolaire et les activités parascolaires, le bénévolat ou l'engagement communautaire. La qualité des lettres de recommandation est également prise en compte.

En 2009, nous avons traité 103 demandes de bourses et choisi 14 récipiendaires. Au total, TELUS a remis 34 000 \$ en bourses d'études.

En 2010, nous avons l'intention de continuer d'offrir le programme sans y apporter de modifications.

À nous de jouer : Continuer d'accroître la rentabilité tout en favorisant une culture de protection de l'environnement

Malgré les défis posés par l'économie et la concurrence en 2009, l'équipe TELUS a maintenu son objectif d'être une entreprise citoyenne de premier plan et de réduire l'impact environnemental global de ses activités à l'échelle nationale et internationale, conformément à ses valeurs. L'an dernier, nous avons concentré nos efforts sur deux initiatives entreprises en 2008 :

- 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;
- L'élaboration d'une stratégie de réduction de nos émissions de carbone.

Par ailleurs, nous avons accordé une attention particulière à la création d'une culture de protection de l'environnement à TELUS en faisant ce qui suit :

- Tirer profit du travail d'équipe inspiré et étendre notre réseau national d'Équipes vertes;
- Participer à plusieurs initiatives et événements de protection de l'environnement, comme Un million de gestes verts, l'Heure pour la Terre, le Jour de la Terre et la Semaine de l'environnement; [hyperlinks]
- Enrichir notre équipe de direction chargée de la RSS, une équipe de direction responsable de guider les pratiques de viabilité au sein de TELUS.

Notre empreinte immobilière totale à l'échelle nationale est d'environ 11,5 millions de pieds carrés et est constituée principalement d'espaces administratifs, des immeubles du réseau ou de centres de données dont TELUS est propriétaire ou locataire. À TELUS, nous travaillons continuellement afin de réduire cette empreinte. Nous avons prouvé que nous avons le courage d'innover en travaillant de façon à accroître la rentabilité et à créer des espaces de travail durables pour les membres de notre équipe. La Place TELUS Toronto, qui a ouvert ses portes à la fin de 2009, est l'un des seuls édifices de la région du Grand Toronto qui puissent recevoir le niveau Or de la norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Cela signifie que notre édifice intègre la conception, la construction et les pratiques d'exploitation contribuant à créer un environnement sain, de grande qualité et hautement performant avec une empreinte écologique réduite. Il s'ajoute à l'édifice de la Place TELUS d'Ottawa, construit en 2007 et ayant obtenu le niveau Argent de la norme LEED. Aujourd'hui, plus de 2 000 membres de l'équipe travaillent dans des espaces durables à l'intérieur de ces deux édifices.

Système de gestion environnementale

Notre objectif à long terme vise à rendre nos programmes SGE conformes à la norme ISO 14001:2004. En 2009, nous avons également fixé comme objectif spécifique le développement et l'exécution d'un plan pour combler l'écart dans le SGE de l'unité d'affaires des Ressources humaines (RH). Nous avons réussi à atteindre cet objectif.

Nous avons choisi de concentrer nos efforts d'amélioration du SGE dans l'unité d'affaires des RH, car elle comporte le ratio le plus élevé de risque environnemental par membre de l'équipe, en grande partie parce que les RH incluent nos activités immobilières. Nous en sommes arrivés à cette conclusion après avoir évalué le risque environnemental de chaque unité d'affaires et en normalisant les résultats par rapport au nombre de membres de l'équipe qui travaillent au sein de chaque unité d'affaires. Nous avons inclus les activités de TELUS International (TI) dans notre évaluation.

En 2009, nous nous sommes également fixé comme objectif de mettre

en place un groupe de travail qui fournirait des rapports réguliers sur le rendement environnemental de TI. Nous avons encouragé TI à agir conformément à certains indicateurs de rendement environnemental. Cependant, nous n'avons pas mis en place de groupe de travail et avons plutôt pris la décision stratégique de gérer le risque environnemental de TI dans le cadre de l'ensemble de nos programmes SGE. Nous prévoyons optimiser cette approche en 2010.

En 2010, notre objectif est d'exécuter le plan de mise en œuvre que nous avons développé en 2009 et de nous assurer que les activités des RH sont conformes à la norme ISO14001:2004 d'ici la fin de l'année. En 2011, et pour les années suivantes, nous prévoyons tirer profit de ce travail afin d'orienter nos efforts d'amélioration du SGE dans les autres unités d'affaires.

Formation en environnement

La formation en environnement, donnée sur une base permanente à certains membres de l'équipe TELUS et à certains entrepreneurs, nous aide à assumer nos responsabilités d'entreprise citoyenne de premier plan. En 2009, nous avons modifié notre programme de deux façons :

- L'équipe Environnement a enrichi le contenu de nos cours et réduit la fréquence nécessaire d'une fois tous les ans à une fois tous les trois ans. Par conséquent, nous offrons moins de formation en environnement, mais ces cours sont plus complets. À la suite de ces changements, les membres de l'équipe ont suivi 1 709 cours en environnement en 2009, comparativement à 9 256 cours en 2008.
- Afin de nous assurer que les membres de l'équipe retiennent les connaissances acquises en formation pendant trois ans, l'équipe Sécurité des employés a mis en œuvre un programme de vérification sur le terrain afin d'appuyer les gestionnaires dans leurs efforts visant à évaluer la compréhension qu'ont les membres de leur équipe du contenu des cours.

Énergie et émissions

Depuis 2008, notre objectif est d'élaborer une stratégie significative et réaliste en matière de réduction de notre consommation d'énergie et d'élimination de nos émissions de carbone. Ce processus a donné lieu à la création d'une équipe responsable de la stratégie de TELUS en matière de carbone, qui a reçu le mandat d'évaluer la totalité de notre empreinte énergétique et carbone. L'équipe a évalué les risques physiques et réglementaires des changements climatiques, analysé les risques potentiels pour notre réputation, consulté des experts à l'interne et à l'externe qui nous ont conseillé sur notre stratégie et préparé un plan d'action qui sera présenté à notre équipe de la haute direction.

L'équipe responsable de la stratégie de TELUS en matière de carbone a acquis une connaissance approfondie de la répartition géographique de notre empreinte carbone, ainsi que des demandes énergétiques de nos réseaux, de nos immeubles administratifs, de nos centres de données et de notre parc automobile.

En décembre 2009, notre équipe de la haute direction s'est entendue pour que TELUS adopte un plan de réduction de ses émissions de carbone dans le cadre d'une stratégie complète à l'égard des changements climatiques en 2010, en accordant une attention particulière aux stratégies et aux mesures de réduction et d'adaptation.

En 2010, notre objectif est de terminer et d'annoncer une stratégie complète sur 10 ans portant sur les changements climatiques. Cette stratégie englobera une évaluation en détail de nos émissions (de dioxyde de carbone, de méthane et d'autres gaz à effet de serre) et des objectifs d'efficacité reliés au nombre d'interactions clients ainsi que des cibles

absolues, qui auront pour but de concentrer les efforts de l'entreprise sur la réduction de son impact environnemental et de son empreinte carbone. Ce plan présentera les risques et les défis opérationnels auxquels nous devons faire face, dans un contexte où les modèles climatiques sont bouleversés. Cette partie du plan comprendra des stratégies en matière de planification de la continuité des affaires, d'assurances et de réduction des risques généraux.

Empreinte énergétique de TELUS

À mesure que nous continuons de faire croître notre entreprise et de fournir des solutions à nos clients, nous remarquons que notre demande en énergie augmente elle aussi. L'efficacité énergétique d'une entreprise est non seulement importante pour l'environnement, elle représente également des avantages économiques étant donné l'augmentation continue du coût de l'énergie. Notre objectif est de pouvoir continuer de répondre aux besoins de nos clients, tout en diminuant notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone. À TELUS, nous continuons de classer notre consommation d'énergie (kWh) en trois grandes catégories (selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development) :

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

Au cœur de notre empreinte énergétique se trouve notre consommation d'électricité dans nos immeubles administratifs, nos centres de données et l'infrastructure de notre réseau. Nous nous efforçons toujours d'apporter des améliorations et nous accordons une attention particulière :

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

Les difficultés économiques en 2009 ont retardé la mise en œuvre de certaines mesures que nous avions prévues en matière d'amélioration de l'efficacité. Cependant, nous sommes conscients que la réussite d'un programme de RSS repose sur l'assurance que l'entreprise est à la fois durable sur le plan environnemental et viable économiquement. Notre vision de la viabilité se fonde sur la stabilité à long terme. TELUS concentre ses investissements relatifs à l'efficacité énergétique de façon à les intégrer à sa stratégie en matière d'immobilisations ainsi qu'à son cycle de vie.

Notre consommation totale d'énergie en 2009 a augmenté de 6,6% par rapport à 2008, notre consommation d'énergie directe et indirecte s'étant appréciée de 5,4% et de 7,4% respectivement. Cependant, si nous considérons notre tendance à long terme en matière de consommation d'énergie, notre consommation est demeurée relativement constante à près d'un milliard de kilowatts-heures. Par exemple, en 2005, notre consommation d'énergie était très semblable à celle de 2009, ce qui est encourageant étant donné l'augmentation de plus d'un milliard de dollars des revenus au cours de cette même période. Cela signifie qu'à mesure que nos activités se sont accrues, nous avons été capables de maintenir notre consommation d'énergie à un niveau constant avec de légères variations seulement au fil des ans. Toutefois, nous savons que nos intervenants s'attendent à ce que nous apportions des améliorations d'une année à l'autre et que nous accordions une attention particulière aux stratégies de réduction de la consommation d'énergie. À mesure que nous élaborons notre vaste stratégie à l'égard des changements climatiques, nous croyons que ces améliorations et ces réductions se produiront.

Consommation d'énergie par TELUS¹

kWh(en milliers) ^A	2009	% de changement	2008	2007
Volet 1 : Énergie directe ²	358 854	5,4	340 331	325 994
Volet 2 : Énergie indirecte ³	665 609	7,4	619 886	663 095
Achat d'énergie verte	12 500	0	12 500	12 500
Total	1 036 963	6,6	972 717	1 001 589
Conversion des déplacements en avion	30 800	(25,7)	41 459	50 166
TELUS International aux Philippines ⁴	15 900			

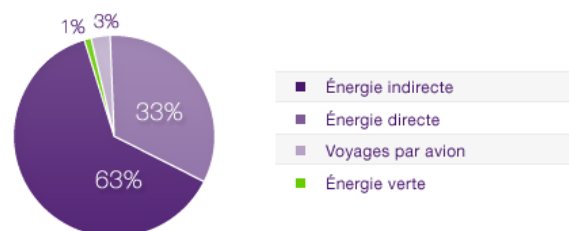
1 Tous les résultats sont en kWh.

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

3 Inclut l'énergie indirecte – électricité.

4 Volet 2 : Consommation d'électricité.

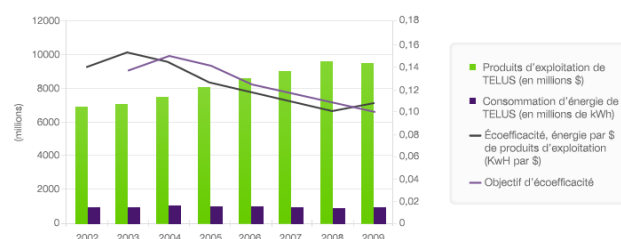
Répartition de l'empreinte énergétique



Pour la première fois, TELUS inclut ses activités aux Philippines dans la divulgation de sa consommation d'énergie en 2009. Bien que les résultats de nos bureaux des Philippines ne font pas partie des valeurs de vérification cette année, notre objectif est de mettre les systèmes en place afin qu'ils fassent l'objet d'une vérification en 2011.

TELUS se fixe des objectifs en matière d'efficacité énergétique depuis 2001. En 2009, notre objectif consistait à réaliser une amélioration de 2% par rapport à notre revenu total (ou 0,099 kWh par dollar de revenu). Nous n'avons pas atteint cet objectif étant donné que notre résultat en matière d'efficacité énergétique (0,108 kWh par dollar de revenu) a diminué de 6,2%. Cela s'explique par le fait que notre consommation d'énergie a grimpé de 6,6% et a dépassé la croissance de nos revenus. Nous annoncerons nos nouvelles cibles pour 2010 dans le cadre de notre stratégie complète à l'égard des changements climatiques.

Efficacité énergétique de TELUS



Divulgation des émissions de carbone

Au cours des dernières années, nos émissions ont augmenté légèrement; toutefois, nous savons que les membres de l'équipe et les autres intervenants s'attendent à ce que nous les réduisions avec le temps. Grâce à la création en 2009 de l'équipe responsable de notre stratégie en matière de carbone, ainsi qu'à l'appui de la haute direction, nous avons l'intention de réduire nos

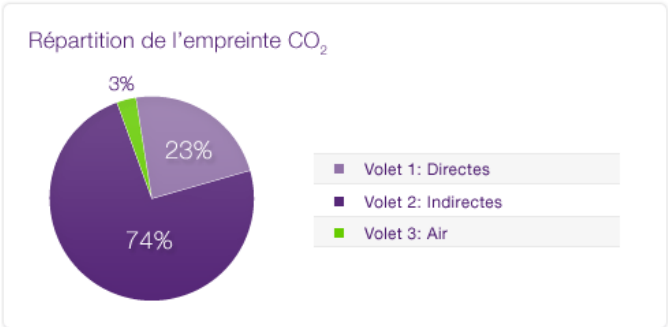
émissions de façon considérable au cours des 10 prochaines années.

En 2009, les émissions provenant des sources d'énergie des volets 1 et 2 ont augmenté de près de 3% par rapport à 2008. Nos émissions directes et indirectes ont augmenté de 6,8% et de près de 2% respectivement. Cependant, les émissions provenant des sources d'énergie du volet 3, qui comprend les émissions reliées au déplacement des membres de l'équipe et de la direction, ont été réduites de 25%. Le total de nos émissions de CO₂ provenant des sources d'énergie des volets 1 et 2 en 2009 était de 335 000 tonnes métriques comparativement à 325 000 tonnes métriques en 2008. Même si nous avons connu une hausse de nos émissions cette année, notre tendance à long terme demeure relativement constante avec des émissions d'environ 330 000 tonnes métriques depuis l'ajustement des facteurs d'émissions en 2005.

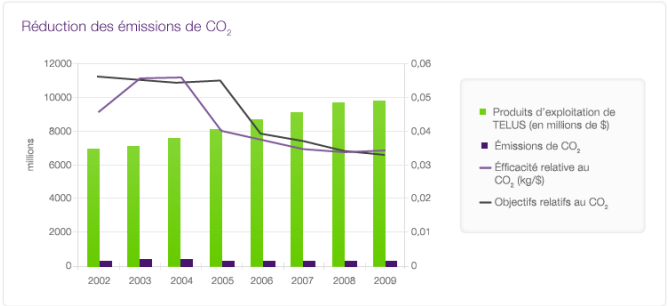
Émissions de gaz à effet de serre de TELUS (tonnes de CO₂e¹)

CO ₂ e en tonnes métriques	2009	% de changement	2008	2007
Volet 1 : Émissions directes	78 000	6,8	73 000	70 000
Volet 2 : Émissions indirectes	257 000	2,0	252 000	247 000
Total	335 000	3,1	325 000	317 000
Déplacements en avion	9 000	(25)	12 000	13 000
Total (incluant les déplacements en avion)	344 000	2,1	337 000	330 000
TELUS International aux Philippines	6 000			

1 Représente les émissions de CO₂e de TELUS, qui incluent les émissions de dioxyde de carbone, d'oxyde nitreux et d'autres gaz à effet de serre.



Notre objectif en matière de réduction des émissions de CO₂ en 2009 consistait à réaliser une amélioration de 2% par rapport à 2008. Nous avions comme cible 0,0329 kg par dollar de revenu. Nous avons atteint 0,0348 kg par dollar de revenu, ce qui représente une augmentation de 3,7% et qui fait en sorte que nous avons manqué notre objectif.



Solutions de conférence et réduction de notre empreinte énergétique

L'une de nos stratégies nous permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre consiste à investir des ressources dans la promotion de la téléconférence en guise de remplacement aux 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, ce qui traduit notre courage d'innover. En 2009, nous avons continué d'accroître notre utilisation du téléphone et de la vidéoconférence et l'avons même augmentée dans une proportion de 8,3% globalement. À mesure que nous poursuivons nos efforts pour réduire les coûts opérationnels et minimiser notre empreinte environnementale, ces technologies nous offrent une solution qui favorise la collaboration entre les membres de l'équipe tout en réduisant les déplacements.

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 aux résultats réels quant à l'utilisation de ces techniques. Le nombre de participants, les distances parcourues et le mode de transport peuvent présenter d'importantes variations, particulièrement dans le cas d'une entreprise comme TELUS dont les activités sont nationales et internationales.

Évaluation de la réduction de la pollution grâce aux téléconférences et aux vidéoconférences¹

	2009	2008	2007	2006
Téléconférences	1 282 805	1 184 409	929 937	740 350
CO ₂ (tonnes métriques)	540 576	500 000	395 037	314 500
Oxyde nitreux (tonnes métriques)	37 ²	55	44	35
% de changement	8	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.

2 Les facteurs d'émissions d'Environnement Canada ont changé. Par conséquent, nous avons enregistré des résultats moindres en matière de réduction, malgré l'augmentation de l'utilisation des services de vidéoconférences et de téléconférences.

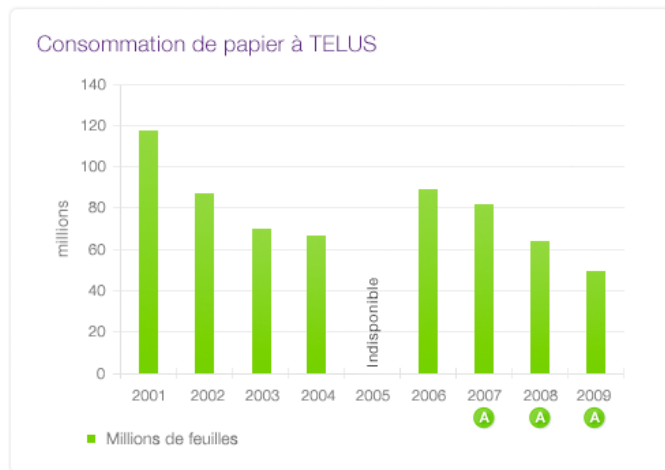
Consommation de papier

En 2009, l'équipe TELUS a continué de se concentrer sur ses programmes de réduction de la consommation de papier et d'achats responsables, ainsi que sur ses efforts de formation des membres de l'équipe. Notre objectif pour 2009 était de réduire de 10% notre consommation de papier par rapport à 2008. Nous avons dépassé cet objectif en réduisant notre consommation de papier de 24% par rapport à l'année précédente. Cela signifie qu'en 2009, la consommation totale de papier de TELUS a chuté de 16 millions de feuilles de papier, ce qui équivaut à 270 000 kilogrammes.

TELUS se fixe des cibles de réduction de la consommation de papier depuis 2001. En 2007, nous nous sommes fixé comme objectif de réduire notre consommation de papier de 10% par rapport à l'année précédente. En 2008 et en 2009, nous avons réussi à la diminuer de 20% d'une année à l'autre. Pour 2010, notre objectif demeure de réduire notre consommation de papier de 10% comparativement à 2009.

En 2009, les membres de l'équipe TELUS ont déterminé que notre programme d'achat de papier devait être amélioré. L'équipe chargée de la RSS a poursuivi son partenariat avec Canopy (anciennement ÉcolInitiatives), une organisation non gouvernementale axée sur l'environnement. Nous avons collaboré avec des acheteurs et des fournisseurs à l'interne afin de cerner les occasions d'acheter du papier certifié écologique. Nous prévoyons terminer la mise en place d'un système d'achat écologique en

2010 et avons comme objectif de n'acheter que du papier recyclé d'ici 2012. Nous continuerons de travailler avec Canopy en 2010.



Partenariat avec Arbres Canada

TELUS a également maintenu son partenariat avec Arbres Canada. Grâce à plusieurs initiatives de TELUS (comme la facturation électronique, la publication électronique du rapport annuel, le programme AVANTAGES d'été 2009 et le programme de récupération des appareils mobiles), TELUS a commandité la plantation de 128 885 arbres en 2009.



Déchets et recyclage

La gestion des déchets est une priorité pour TELUS et nous n'utilisons que des installations canadiennes de recyclage pour l'élimination des déchets électroniques au Canada. En 2009, nous avons réalisé ce qui suit :

- Recyclage, réusinage et modification de 466 tonnes métriques de déchets électroniques, incluant des cartes à circuit imprimé, de l'équipement de transmission de données, des appareils mobiles, des équipements de télécommunications et des appareils électroniques. À titre comparatif, cette quantité avait été de 599 tonnes métriques en 2008. Nous avons généré moins de déchets électroniques, car nous avons restreint notre programme de renouvellement de la technologie par mesure d'économie de coûts.
- Recyclage de 2,5 millions de kilogrammes de papier, comparativement à 2,2 millions de kilogrammes en 2008. Cette augmentation a été possible grâce à la sensibilisation des membres de l'équipe et à un meilleur suivi à l'interne.
- Récupération de 18 132 kilogrammes de déchets dangereux comparativement à 8 115 kilogrammes, comme nous l'avions déclaré en 2008. Ce total pour 2009 reflète l'ajout des déchets dangereux provenant du parc automobile de TELUS. En ajoutant les déchets dangereux provenant des véhicules en 2008, le total pour cette année-là monte à 12 039 kilogrammes.
- Diminution de 7 348 tonnes métriques des déchets solides envoyés à des sites d'enfouissement, comparativement à 7 148 tonnes métriques en 2008.
- Recyclage de 108 419 appareils mobiles, comparativement à 86 645 en 2008. Notre objectif pour 2009 était d'en recycler 90 000. Pour 2010, nous nous fixons comme objectif de recycler 110 000 appareils dans le cadre du programme Recyclez mon cell.

Prolonger la durée de vie des produits

En plus de faire une gestion responsable des déchets, nous nous efforçons de prolonger la durée de vie de certains produits. En 2009, nous avons

continué d'appuyer le programme Des ordinateurs pour les écoles, même si le nombre d'ordinateurs usagés que nous avons remis a été considérablement inférieur à celui de 2008. En 2009, nous avons donné 15 832 kilogrammes d'équipement comparativement à 105 418 kilogrammes en 2008. La baisse de notre contribution est attribuable au ralentissement de notre programme de renouvellement de la technologie, comme le démontre également la diminution de nos déchets électroniques.



Consommation d'eau

Notre objectif pour 2009 était de mettre en place un système de gestion et de suivi qui nous aurait permis de rendre compte de notre consommation totale. Nous n'avons pas atteint cet objectif. À mesure que l'année avançait, nous nous sommes rendu compte que nous ne serions pas en mesure d'obtenir des lectures indépendantes de notre consommation d'eau pour l'ensemble de nos propriétés. Cependant, nous pouvons actuellement mesurer la consommation d'eau dans près de 65% de notre parc immobilier ou de notre superficie immobilière totale en pieds carrés.

À l'avenir, nous ne déclarerons que la consommation d'eau réelle mesurée dans les propriétés de TELUS et ne communiquerons plus d'estimations. Selon nous, les estimations risquent de subir d'importantes fluctuations qui rendent cet indicateur trop variable pour être déclaré avec certitude. Sur la base de nos travaux en 2009, nous reformulons nos résultats de 2008 en matière de consommation d'eau mesurée à 431 385 mètres cubes. Pour 2009, notre consommation d'eau mesurée a été de 604 000 mètres cubes. Ce chiffre s'explique par la hausse du nombre des propriétés pour lesquelles la consommation d'eau est désormais déclarée. En 2009, nous avons mesuré la consommation d'eau dans nos édifices, totalisant une superficie de près de 7,2 millions de pieds carrés, comparativement à environ 6,1 millions de pieds carrés en 2008. En 2010, nous avons l'occasion de poursuivre notre travail auprès de nos partenaires en immobilier afin d'établir un processus qui permettra la comptabilisation de notre consommation d'eau réelle dans nos propriétés et sa déclaration dans notre rapport sur la RSS.

Conformité environnementale

L'an dernier, pour la quatrième année consécutive, TELUS n'a fait l'objet d'aucune amende pour non-respect des normes environnementales. Nous croyons qu'il s'agit là d'une indication de la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe. En 2010, nous nous efforcerons de maintenir notre réputation.

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 nombreux domaines des politiques et règlements de l'entreprise en matière d'environnement. Le suivi des résultats de ces évaluations se fait électriquement et les membres de l'équipe de gestion assurent ensuite le suivi de tout problème ayant été soulevé.

Notre objectif pour 2009 était d'évaluer 1 780 sites, dont 75% représentent un haut risque et une valeur élevée. Nous avons réalisé l'évaluation environnementale de 1 829 sites, dont 83% représentent un haut risque et une valeur élevée, dépassant ainsi notre objectif. De ces évaluations, 1 749 ont été effectuées par le personnel sur le terrain et 80 l'ont été par les membres de l'équipe Environnement.

En 2009, nous avons également déterminé quels sites feraient l'objet d'une évaluation par les membres de l'équipe Environnement et élaboré une nouvelle méthodologie afin de mieux prévenir les risques environnementaux. Cette évaluation prend en compte les sites qui comportent des risques environnementaux élevés, ainsi que ceux qui sont essentiels au fonctionnement de nos réseaux.

Pour 2010, notre objectif est d'effectuer l'évaluation environnementale de 1 780 sites, dont 1 700 par le personnel sur le terrain et 80 par les membres de l'équipe Environnement. Nous avons également comme

objectif d'évaluer 85% de nos sites à haut risque et à valeur élevée.

Nous avons effectué un nombre considérablement supérieur d'évaluations en 2009 par rapport à l'année précédente, car nous avons regroupé nos évaluations environnementales et de sécurité, de façon à couvrir la majorité des risques environnementaux de nos édifices. Par conséquent, plus de personnes ont effectué un plus grand nombre d'évaluations environnementales.

Évaluations environnementales de sites ^A



Déversements et rejets

Comparativement aux dernières années, nous avons rapporté un plus grand nombre de déversements en 2009 – 161 en tout. Nous croyons que cette hausse est attribuable à la formation que nous offrons aux membres de l'équipe et aux entrepreneurs et qui les incite à signaler tous les déversements, peu importe le type de déversement ou la quantité de substance déversée. En 2010, nous continuerons de communiquer efficacement nos attentes, nos procédures et notre réglementation aux membres de l'équipe ainsi qu'aux entrepreneurs.

Le volume de déversements a également augmenté en 2009 comparativement à l'année précédente en raison notamment d'un incident isolé impliquant le vol et le déversement de diesel sur un site éloigné du Nord de l'Alberta. Notre objectif pour 2009 était de continuer à nous conformer parfaitement à toutes les exigences de la loi en matière de production de rapports. Même si nous n'avons pas atteint cet objectif (notre pourcentage de conformité a été de 95%), nous sommes heureux de déclarer que nous avons amélioré notre processus d'enquête et effectué la mise à niveau de nos systèmes. Par conséquent, nous sommes en mesure de produire des rapports plus exhaustifs.

En octobre 2009, nous avons déterminé que les procédures qui avaient été communiquées en matière de signalement des déversements n'avaient pas été suivies sur trois de nos sites. Au total, sept rejets de gaz réfrigérant (le R-22) avaient eu lieu entre juillet 2008 et octobre 2009 sans être signalés. Nous avons avisé Environnement Canada immédiatement afin qu'ils puissent en assurer la supervision. Étant donné la prise en compte de ces rejets, nous reformulons notre pourcentage de conformité à 88% pour 2008.

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, de l'acide sulfurique 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 d'autres personnes peuvent accéder 24 heures par jour 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 rapports. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement.

En 2010, nous planifions l'ajout d'étapes supplémentaires pour signaler tous les déversements. En particulier, nous travaillons de pair avec les entrepreneurs responsables de l'entretien de nos édifices afin d'améliorer le processus de signalement et la communication des déversements. Ces améliorations visent surtout le signalement des rejets de R-22 par nos systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, qui représentent actuellement près de 75% des déversements signalés.

Rapports sur les déversements et les rejets¹

	^A 2009	2008 ⁴	^A 2007
À signaler	42	24	29
Non à signaler	119	98	49
Nombre total de déversements	161	122	78
Volume approximatif (en litres) ²	12 107	495	9 250
Poids approximatif (en kg) ³	1 420	800	945

- 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 sulfurique, le glycol et autres.
- 3 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
- 4 Valeur reformulée de 2008.

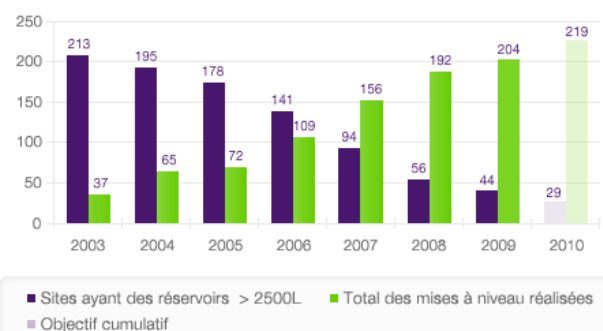
Amélioration des systèmes de carburant

Pour assurer la permanence des services comme le requiert la réglementation fédérale, TELUS doit fournir sa propre alimentation électrique de secours si jamais l'approvisionnement en électricité commerciale venait à manquer. En outre, certains sites éloignés où se trouve TELUS ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale à l'heure actuelle. Cette situation exige l'utilisation et l'entreposage de diesel et de propane comme carburant pour les génératrices électriques, le carburant diesel présentant un risque environnemental en cas de fuite dans un réservoir ou dans un tuyau d'alimentation défectueux. Nous continuons de nous concentrer sur l'amélioration de nos systèmes de carburant, car l'installation et l'entretien de ces systèmes contribuent à diminuer les risques de déversements dommageables pour l'environnement.

Depuis que nous avons entrepris le programme de mise à niveau de nos principaux systèmes de carburant en 2002, nous avons mis à niveau les systèmes de 204 sites sur près de 250 ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres. Notre objectif pour 2009 était de procéder à l'amélioration de 18 sites. En raison de restrictions en matière de ressources et de la disponibilité des entrepreneurs, nous n'avons pu améliorer que 12 sites avant la fin de l'année.

Pour 2010, notre objectif est de procéder à l'amélioration de 15 sites, représentant des dépenses en immobilisations de près de 1,9 million de dollars.

État de l'amélioration des systèmes de carburant (sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres)



Réduction des stocks de halon

Le halon 1301 a été utilisé dans le secteur des télécommunications en Amérique du Nord pour les extincteurs parce qu'il n'était pas toxique pour les humains, mais il a des effets très nocifs sur la couche d'ozone. TELUS s'efforce donc depuis plusieurs années d'éliminer l'utilisation de ce produit dans l'ensemble de l'entreprise et de le remplacer par une technologie de détection et d'extinction des incendies plus écologique. TELUS n'a jamais utilisé de halon 1301 pour éteindre des incendies.

En 2009, nous avions pour objectif de réduire de 15% l'utilisation du halon. Notre objectif a été dépassé de façon considérable par l'élimination d'un total de 6 955 kg de halon, ce qui représente une réduction très importante de 74% d'une année à l'autre. Cette réduction a touché le halon restant dans nos bureaux du Québec ainsi qu'une part du halon présent sur les sites de la Colombie-Britannique. Depuis 2004, TELUS a retiré plus de 32 000 kg de halon de ses propriétés. Les stocks restants (environ 3 000 kg) se situent surtout dans les sites de tours éloignés en Colombie-Britannique où des considérations logistiques rendent difficiles la suppression des stocks et la conception de nouveaux systèmes. Nous poursuivons nos efforts visant à éliminer le halon. Cependant, étant donné la petite quantité restante, nous ne déclarerons plus publiquement nos données à ce sujet, car nous ne le considérons plus comme étant un risque important.

Sites contaminés

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. L'évaluation et les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination. Nous continuons de nous concentrer sur la restauration comme moyen d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Notre objectif pour 2009 était d'effectuer une vérification ou d'entreprendre la restauration de 25 sites et d'en compléter cinq. Nous avons achevé la vérification de 38 sites et en avons remis cinq en état. Les sites assainis désignent ceux dont la contamination était connue et qui ont été assainis selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines.

En 2009, nous avons également travaillé à l'élaboration d'une nouvelle méthodologie qui nous a permis de réorganiser notre grille de risques afin de mieux utiliser nos ressources et gérer nos risques. Pour 2010, nous tenterons d'améliorer la situation sur 16 sites et d'en assainir deux. Cet objectif a été revu à la baisse afin de prendre en compte la complexité des sites gérés par notre équipe et nos objectifs ambitieux visant à

Assurance Indépendante

Au conseil d'administration et à la direction de TELUS Corporation

Nous avons examiné les indicateurs de performance quantitatifs choisis (les « éléments considérés ») présentés dans le Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise de TELUS (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009. Nous n'avons pas examiné toutes les informations contenues dans le rapport.

Éléments considérés

Nous avons examiné les indicateurs quantitatifs choisis indiqués dans le tableau ci-joint intitulé Annexe A. Les indicateurs de performance quantitatifs choisis ont été sélectionnés par TELUS en fonction essentiellement de l'intérêt perçu des parties prenantes externes. Nous n'avons pas examiné les parties narratives du rapport, à l'exception de celles qui comprennent les éléments considérés.

Responsabilités

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

Méthodologie et procédés de certification

Nous avons effectué nos travaux conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, « Assurance Engagements other than audits or Reviews of Historical Financial Information », norme établie par l'International Federation of Accountants. En conséquence, notre travail a été planifié et exécuté de manière à fournir une assurance limitée quant aux éléments considérés.

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

Interroger les membres de la direction et du personnel de TELUS chargés de la collecte des données et de la préparation des rapports;

- Comprendre les systèmes de gestion, les processus et les mesures de contrôle correspondantes utilisés pour générer, compiler et déclarer les données;
- Examiner des documents et dossiers pertinents, en procédant par échantillonnage;
- Tester et recalculer l'information quantitative liée aux indicateurs de performance choisis, en procédant par échantillonnage;
- Évaluer l'exhaustivité, l'exactitude, le caractère adéquat et la cohérence de l'information recueillie;
- Examiner la version définitive du rapport avec la direction de TELUS et confirmer qu'il tient compte de nos conclusions.

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

Nous avons effectué les travaux relatifs aux indicateurs de performance choisis au siège social de TELUS à Burnaby, en Colombie-Britannique. Nous n'avons pas visité les autres emplacements de TELUS à l'échelle nationale ou internationale. Nos critères de certification comprenaient les directives applicables du rapport Lignes directrices pour le reporting développement durable (2006) publié par la Global Reporting Initiative, les normes reconnues dans l'industrie et les définitions établies à l'interne par la direction de TELUS; telles qu'elles sont décrites dans le rapport, conformément aux réglementations.

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

Conclusion

D'après les travaux décrits dans le présent rapport, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les éléments considérés ne sont pas présentés, à tous les égards importants, conformément aux critères pertinents.

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

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

Vancouver, Canada

Le 21 mai 2010

Annexe A

Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise de TELUS de 2009 - Indicateurs de performance examinés

Tous les chiffres sont présentés au 31 décembre 2009, à moins d'indication contraire. Tous les montants sont en dollars canadiens. Lorsque nécessaire, les valeurs ont été arrondies.

	Réf. GRI	Indicateur de performance	Portée	Valeur pour 2009	Remarques
1.	EC1	Engagement social	Canada	20,7 millions de dollars	-
2.	EN1	Consommation de papier	Canada	49,2 millions de feuilles	-
3.	EN3	Consommation d'énergie directe totale	Canada	358 854 000 kWh	-
4.	EN4	Consommation d'énergie indirecte totale	Canada	678 109 000 kWh	Comprend l'énergie conventionnelle et l'énergie verte
5.	EN16	Émissions directes totales de gaz à effet de serre	Canada	78 000 tonnes d'équivalent CO ₂	-
6.	EN16	Émissions indirectes totales de gaz à effet de serre	Canada	257 000 tonnes d'équivalent CO ₂	-
7.	EN19	Volumes de halon retiré des stocks pour recyclage	Canada	6 955 kg	-
8.	EN23	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	42	La définition de l'expression « à déclarer » varie selon les territoires
9.	EN23	Nombre de déversements et de rejets qui ne sont pas à déclarer	Canada	119	La définition de l'expression « pas à déclarer » varie selon les territoires
10.	EN23	Volume total estimatif de déversements et de rejets	Canada	Liquides : 12 107 litres Gaz : 1 420 kg	-
11.	EN26	Nombre d'évaluations environnementales et d'inspections de sites complétées	Canada	Par des conseillers en environnement : 80 Par le personnel sur le terrain : 1 749 Total : 1 829	Les évaluations de site sont enregistrées en fonction des sites
12.	EN26	Nombre de mises à niveau des systèmes de carburant	Canada	12	Comprend les mises à niveau et les retraits de systèmes de carburant
13.	EN26	Nombre de restaurations de sites en cours et achevées	Canada	Nombre de sites étudiés : 38 Nombre de projets de restauration achevés : 5	-
14.	HR4	Nombre de dossiers relatifs aux droits de la personne ouverts et réglés	Canada	Dossiers reportés de l'année précédente : 7 Nouveaux dossiers ouverts : 12 Dossiers fermés : 6 Dossiers en cours : 13	L'expression « dossiers relatifs aux droits de la personne » renvoie à la définition de la Commission canadienne des droits de la personne
15.	LA1	Effectif total par région	Ensemble de la société	Colombie-Britannique : 7 926 Alberta : 6 427 Ontario : 7 932 Québec : 5 089 Autres : 378 International : 8 642 TOTAL : 36 394	« Autres » désigne les autres provinces canadiennes. « International » désigne les employés de TELUS situés à Singapour, aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Corée du Sud et en Australie.
16.	LA1	Effectif total par type d'emploi	Ensemble de la société	Permanents : 35 618 Temporaires : 776 TOTAL : 36 394	Employés en service seulement. « Permanents » désigne les employés à plein temps ou à temps partiel.
17.	LA2	Taux de rotation du personnel lié aux départs volontaires	Canada	6,5%	-
18.	LA4	Nombre total de griefs et d'arbitrages	Canada	554	-
19.	LA4	Syndicalisation – Proportion d'employés syndiqués	Ensemble de la société	Service filaire : 52% Service sans fil : 41% TELUS International : 0% TOTAL : 37%	-
20.	LA7	Fréquence des accidents entraînant une perte de temps	Canada	0,82	Nombre d'accidents entraînant une perte de temps par 200 000 heures travaillées
21.	LA7	Taux d'absentéisme	Canada	7,21	Moyenne des journées d'absence par employé à plein temps par année
22.	LA10	Somme investie dans la formation	Canada	21,0 millions de dollars	-
23.	LA13	Données démographiques sur la main-d'œuvre – Représentation des sexes et des minorités au sein de la main-d'œuvre de TELUS, en pourcentage	Canada	Femmes : 38,3% Membres de minorités visibles : 14,8% Personnes handicapées : 3,1% Autochtones : 1,5%	Les données de référence à l'échelle nationale n'ayant pas été reçues au temps, les valeurs sont présentées au 31 décembre 2008.

24.	S. O.	Dépenses liées à la reconnaissance des employés	Canada	8,6 millions de dollars	Montant total déboursé pour des programmes conçus pour récompenser la performance des employés.
25.	S. O.	Engagement des employés – Pourcentage des employés se disant satisfaits de leur emploi	Ensemble de la société	54%	D'après les résultats d'une enquête auprès des employés menée par un consultant indépendant.
26.	SO3	Pourcentage des employés participant à un cours de déontologie	Canada	100%	-
27.	SO4	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues par bureau d'éthique de TELUS	Canada	377	Nombre total de communications avec le bureau d'éthique de TELUS avant tri et classification
28.	SO4	Nombre total de demandes de renseignements et de plaintes reçues par le bureau d'éthique de TELUS se rapportant à la politique d'éthique de la société	Canada	267	-
29.	SO4	Nombre de problèmes signalés constituant un manquement à la politique d'éthique	Canada	94	-

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

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3). L'index ci-dessous vous indique où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de la GRI, soit dans ce rapport, soit dans le rapport annuel 2009 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 2009 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 2009 sur la RSS doivent être adressées à sustainability@telus.com.

Pour la période couverte par ce rapport, TELUS déclare volontairement avoir atteint le niveau A+, selon l'évaluation du contenu du rapport en fonction des critères définissant les niveaux d'application de la GRI.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Same as requirement for Level B	Same as requirement for Level B	Same as requirement for Level B	Same as requirement for Level B
G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.

Lignes directrices de la GRI

- 1.1 Déclaration du chef de la direction
- 1.2 Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés
- 2.1 Nom de l'entreprise
- 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 exerce ses activités
- 2.6 Régime de propriété
- 2.7 Marchés desservis
- 2.8 Taille de l'entreprise
- 2.9 Changements importants – ouvertures, fermetures, structure
- 2.10 Prix remportés au cours de la période visée par le rapport – a, b
- 3.1 Période visée par le rapport
- 3.2 Date du dernier rapport publié
- 3.3 Cycle de préparation du rapport
- 3.4 Personne-ressource pour toute question
- 3.5 Processus de détermination du contenu du rapport
- 3.6 Périmètre du rapport
- 3.7 Limite à la portée du rapport
- 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 de la GRI
- 3.10 Explication du redressement des renseignements fournis dans les rapports précédents
- 3.11 Modifications majeures des méthodes de mesure
- 3.12 Emplacement :
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 la GRI
- 4.1 Structure de gouvernance de l'entreprise, y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance et responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la supervision de l'entreprise
- 4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction, et si c'est le cas, préciser sa fonction et les motifs qui justifient cette disposition
- 4.3 Pour les organisations dotées d'un conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction
- 4.4 Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations
- 4.5 Lien entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise
- 4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts
- 4.7 Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration
- 4.8 Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental
- 4.9 Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'entreprise gère son rendement économique, social et environnemental et l'état de la mise en œuvre
- 4.10 Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social
- 4.11 Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé
- 4.12 Chartes ou principes d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, que l'entreprise applique ou auxquels elle donne son aval
- 4.13 Affiliation à des associations
- 4.14 Intervenants embauchés par l'entreprise
- 4.15 Principes permettant de sélectionner les intervenants

Économie

- 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
- EC2 Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques

EC3	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux
EC4	Subventions et aides publiques importantes reçues
Présence sur le marché	
EC5	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites d'exploitation
EC6	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation
Retombées économiques indirectes	
EC8	Développement de services et de projets d'infrastructure servant principalement l'intérêt public, et répercussions des investissements afférents, qu'il s'agisse de prestations commerciales, en nature ou à titre gratuit
EC9	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée de ces répercussions

Social

Emploi

LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique
LA2	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique
LA3	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures

Relations de travail

LA4	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective
LA5	Délai minimal de préavis relativement aux changements opérationnels et indication de ce délai dans les conventions collectives

Santé et sécurité au travail

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
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les membres de l'effectif, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave
LA9	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats

Formation et éducation

LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé et par catégorie professionnelle
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des employés et à les aider à gérer leur fin de carrière
LA12	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière

Diversité et égalité des chances

LA13	Composition des entités de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité (fondamental)
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle (fondamental)

Performance sociale : 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'une vérification concernant les droits de la personne (fondamental)
HR2	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard (fondamental)
HR3	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans le cadre des activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés (additionnel)

Non-discrimination

HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises à cet égard (fondamental)
-----	--

Liberté syndicale et droit de négociation collective

HR5	Activités au cours desquelles la liberté syndicale et le droit de négociation collective risquent d'être menacés; mesures prises pour faire valoir ces droits (fondamental)
-----	---

Interdiction du travail des enfants

HR6	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents impliquant le travail des enfants et mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail (fondamental)
-----	--

Abolition du travail forcé ou obligatoire

HR7	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer ce type de travail (fondamental)
-----	---

Pratiques de sécurité

HR8	Pourcentage d'agents chargés de la sécurité ayant été formés conformément aux politiques ou procédures de l'entreprise relatives aux droits de la personne applicables aux activités d'exploitation
-----	---

Droits des populations autochtones

HR9	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones
-----	---

Performance sociale : Société

Communauté

SO1	Nature, portée et efficacité de tout programme et de toute pratique d'évaluation et de gestion des répercussions des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés
-----	--

Corruption

SO2	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption
SO3	Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise
SO4	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption

Politique publique

SO5	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying
SO6	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays

Comportement anticoncurrentiel

SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions
-----	--

Respect des textes

SO8	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements
-----	--

Performance sociale : Responsabilité liée aux produits

Santé et sécurité des clients

- 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 des principales catégories de produits et services soumises à ces procédures
- PR2 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les répercussions sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat

Étiquetage des produits et services

- PR3 Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences
- PR4 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat
- PR5 Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle

Communications marketing

- PR6 Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les offres promotionnelles et les commandites
- PR7 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, offres promotionnelles et parrainages, par type de résultat

Respect de la vie privée

- PR8 Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données relatives aux clients

Respect des textes

- PR9 Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services

Environnement

Matières

- EN1 Consommation de matières en poids ou en volume
- EN2 Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées

Énergie

- EN3 Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire
- EN4 Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire
- EN5 Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique
- 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 obtenues

Eau

- EN8 Total des prélèvements d'eau, par source
- EN9 Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements
- EN10 Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée

Biodiversité

- EN11 Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité
- EN12 Répercussions importantes sur la biodiversité
- EN13 Habitats protégés ou restaurés
- EN14 Stratégies, actions en cours et plans futurs liés à la gestion des répercussions sur la biodiversité
- EN15 Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de

risque d'extinction

Émissions, effluents et déchets

- EN16 Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids
- EN17 Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids
- EN18 Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues
- 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 dans l'eau, selon la qualité et la destination
- EN22 Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination
- EN23 Nombre et volume totaux des déversements importants
- EN24 Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes des annexes de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier
- EN25 Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe considérablement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'entreprise

Produits et services

- EN26 Initiatives visant à atténuer les répercussions environnementales des produits et services, portée des mesures d'atténuation
- EN27 Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie

Respect des textes

- EN28 Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux

Transport

- EN29 Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise pour ses activités et le transport des membres de l'effectif

Généralités

- EN30 Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type

Glossaire

3G (troisième génération) : Troisième génération de technologie mobile, qui rend possible des transmissions de données par paquets haute vitesse, un accès Internet mobile et des communications multimédias. Ce terme fait référence au réseau HSPA ou HSPA+ de TELUS (voir ci-dessous). La technologie cellulaire analogique constitue la première génération de technologie mobile, tandis que la technologie numérique représente la deuxième génération.

4G (quatrième génération) : Prochaine génération de technologie mobile à venir, qui demeure à l'étape du développement. La technologie d'évolution à long terme (LTE) est devenue la norme qui sera adoptée comme technologie de quatrième génération.

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

Bps (bit par seconde) : Unité de débit de transmission pour la quantité de données transmises par seconde entre deux points de télécommunications ou sur un réseau. Un Kbps (kilobit par seconde) correspond à mille bits par seconde. Un Mbps (méga-bit par seconde) correspond à un million de bits par seconde. Un Gbps (giga-bit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

CDMA (accès multiple par répartition de codes) : Technologie mobile qui s'échelonne sur une bande de fréquence plus large que le signal afin de permettre l'utilisation d'une bande commune par plusieurs utilisateurs et d'assurer la sécurité et la confidentialité du signal. Le terme CDMA2000 fait référence à la famille de normes en matière de technologies mobiles de troisième génération qui utilisent le réseau CDMA.

Compte harmonie-vie : Avantage social fournissant aux membres de l'équipe un montant d'argent annuel qui les aide à atteindre un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

CRTC (conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) : Organisme fédéral de réglementation des diffuseurs de radio et de télévision, des câblodistributeurs et des entreprises de télécommunications au Canada.

Gestion du rendement : Fait référence au processus qui consiste à fixer des objectifs, des évaluations de rendement et des Plans individuels de développement (incluant la formation structurée, informelle et sociale) afin d'accroître le rendement de chaque membre de l'équipe. La gestion du rendement fait également partie des cinq principaux facteurs de l'indice de mobilisation.

GPON (réseau optique passif gigabit) : Technologie de transmission sur fibre optique permettant une vitesse de téléchargement pouvant atteindre 2,5 Gbps en aval et 1,25 Gbps en amont.

GSM (système mondial de communication avec les mobiles) : Norme SCP numérique mobile utilisée dans plusieurs régions du monde.

HSPA (accès haute vitesse par paquets) : Technologie GSM 3,5 G ou supérieure qui offre des débits de transmissions de données mobiles en aval pouvant atteindre 30 mégabits par seconde (Mbps).

iDEN (integrated digital enhanced network) : Technologie réseau conçue par Motorola qui utilise les fréquences de 800 MHz pour le service numérique. Les signaux numériques offrent une capacité de réseau et une efficacité du spectre grandement améliorées. TELUS utilise cette technologie pour son service Mike, qui inclut également le service PTT.

IP (protocole Internet) : Protocole par paquets pour la transmission de données sur les réseaux.

Itinérance : Service offert par les exploitants de réseaux qui permet aux abonnés d'utiliser leurs téléphones mobiles même lorsqu'ils sont dans la zone de couverture d'un autre exploitant.

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

LNPA (Ligne numérique à paire asymétrique) : Technologie qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre actuelles pour transmettre la voix, les données et les images vidéo à de hauts débits. Elle est dite asymétrique parce qu'elle utilise la plus grande partie du canal pour la transmission réseau-abonné et seulement une petite partie pour la transmission abonné-réseau.

LNPA2+ : Offre un débit en aval de près de 15 Mbit/s. Ce débit peut être augmenté en regroupant plusieurs lignes.

Meilleurs niveaux de mobilisation au sein de l'entreprise : À TELUS, nous croyons qu'un taux élevé de mobilisation des membres de l'équipe entraîne un meilleur rendement de la part de chaque équipe et de l'ensemble de l'entreprise, et nous nous engageons à atteindre les meilleurs niveaux de mobilisation au sein de notre entreprise. La mobilisation est évaluée à l'aide du sondage en ligne de Hewitt & Associés, qui se fonde sur un travail de mobilisation effectué auprès de plus de 1 500 entreprises partout dans le monde. Hewitt & Associés commandite également l'étude sur les employeurs de choix au Canada qui mesure la mobilisation des employés et des dirigeants.

Mbps (méga-bit par seconde) : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde (en millions) entre deux points de télécommunications ou sur un réseau.

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

Numérique : Mode de transmission assurée par des séries d'impulsions distinctes qui représentent les chiffres binaires 0 et 1 afin d'indiquer des données précises, contrairement au signal continu ou analogique. Les réseaux numériques offrent une meilleure netteté, capacité, fonctionnalité et confidentialité que les réseaux analogiques.

Pénétration : Degré auquel un produit ou un service a été vendu à une base de clients potentiels ou adopté par celle-ci dans une certaine région géographique ou un segment de marché donné.

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

Push To Talk (PTT) : Service de communication bidirectionnelle dont le fonctionnement, grâce à la touche de conversation, est semblable à celui d'un émetteur-récepteur portatif. Les communications par PTT sont à sens unique. Le service PTT est offert par TELUS par l'entremise de Mike qui utilise la technologie iDEN.

Réseau à fibres optiques : Transmet de l'information par impulsions lumineuses le long de fibres de verre de la grosseur d'un cheveu, ce qui le rend utile pour transmettre d'importantes quantités de données entre ordinateurs ou plusieurs conversations téléphoniques simultanément.

Services filaires de TELUS : Entreprise de service local titulaire dans l'Est du Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta qui offre des services

d'appel local, d'appel interurbain, de transmission de données, de vidéo, de divertissement, Internet et d'autres types de services destinés aux consommateurs et aux entreprises. À l'échelle nationale, nous fournissons des solutions de transmission de données, IP et gérées mettant l'accent sur le marché des entreprises dans les centres urbains du Québec et de l'Ontario.

Services mobiles de TELUS : Fournissent des services intégrés de transmission de la voix et de données mobiles numériques, ainsi que des services Internet sur un réseau haute vitesse SCP numérique (CDMA) de troisième génération, ainsi que les services PTT de TELUS avec les appareils MikeMD, sur l'unique réseau iDEN au Canada.

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

Technologie LTE (évolution à long terme) : Évolution de quatrième génération de la technologie de communication mobile qui offrira des débits de transmission large bande mobile supérieurs à 100 Mbit/s et dont l'arrivée sur le marché n'est prévue au Canada qu'à la fin de 2011 ou plus tard.

Téléphone intelligent : Appareil mobile évolué ou assistant numérique personnel (ANP) qui, en plus d'offrir le service téléphonique, propose des fonctions de messagerie textuelle, de courriel, de téléchargement multimédia et d'accès aux sites de réseautage social (p. ex., Facebook Mobile). TELUS classe dans cette catégorie le iPhone ainsi que les appareils BlackBerry et ANP.

Télévision sur IP (protocole Internet) : Service de télédiffusion utilisant un signal de diffusion numérique bidirectionnel acheminé à un téléphone commuté ou à un autre réseau au moyen d'une connexion à large bande en continu à un boîtier décodeur attitré. Le service de TELUS est offert sous la marque de commerce TELUS TVMC.

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

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2) : Prochaine génération de la technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses accélérées de téléchargement pouvant atteindre 30 Mbps. Ce débit peut être augmenté en regroupant plusieurs lignes.

Wiki : Site web permettant aux utilisateurs d'ajouter et de mettre à jour du contenu sur le site à partir de leur propre navigateur web.

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.

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 21 millions de dollars en soutien à 1,546 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