



# Équipe vocation passion



RAPPORT SUR LES ENJEUX ESG  
ET LA DURABILITÉ 2023

# Créer un futur meilleur

TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d'exploitation annuels de plus de 20 milliards de dollars et à plus de 19 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité sur nos réseaux primés. Notre vocation sociale a pour but de tirer profit de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain. Notre engagement de longue date à accorder la priorité aux clients transparait dans toutes nos sphères d'activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l'excellence du service à la clientèle.

Présente dans 32 pays, TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions de prochaine génération pour des marques mondiales des marchés verticaux stratégiques. TELUS Santé est un chef de file mondial en soins de santé qui exploite le potentiel des capacités numériques et d'analyse de données et offre un service à la clientèle sans pareil pour améliorer les résultats en santé de près de 70 millions de personnes situées partout dans le monde. TELUS Agriculture & Biens de consommation favorise une production efficace et durable, des semences jusqu'aux magasins, et permet d'améliorer la salubrité et la qualité des aliments et des autres marchandises.

Notre philosophie de donner où nous vivons a inspiré TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, à donner 1,7 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,2 millions de jours de bénévolat depuis 2000. Cette générosité des membres de l'équipe et leur action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

## Reconnaissance territoriale

L'équipe TELUS est consciente que ses activités s'étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd'hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Nous considérons la terre et tout ce qu'elle nous donne comme un acte de réconciliation et exprimons notre gratitude envers ceux sur le territoire desquels nous résidons, travaillons ou visitons, comme le recommandent les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation.

# Table des matières

<b>1</b>	Message de notre équipe de haute direction	<b>39</b>	Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
<b>4</b>	À propos du présent rapport	<b>44</b>	Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
<b>7</b>	Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités	<b>51</b>	Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
<b>11</b>	Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023	<b>53</b>	Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
<b>12</b>	Notre approche en matière d'enjeux ESG		
<b>13</b>	Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG		
<b>16</b>	Passion envers notre vocation sociale		
<b>17</b>	Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients		
<b>18</b>	<b>Environnement</b>	<b>59</b>	<b>Gouvernance</b>
<b>19</b>	Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète	<b>60</b>	Gouvernance de la durabilité (ESG)
<b>25</b>	Économie circulaire et utilisation responsable des ressources	<b>62</b>	Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
<b>30</b>	Système de gestion environnementale	<b>66</b>	Éthique
<b>31</b>	Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation	<b>68</b>	Politiques publiques et revendications
		<b>71</b>	Retombées économiques
		<b>75</b>	Chaîne d'approvisionnement responsable
		<b>79</b>	Droits de la personne
		<b>82</b>	Au service de notre clientèle fidèle
		<b>87</b>	Gestion des risques et continuité des affaires
<b>35</b>	<b>Social</b>	<b>91</b>	Rapport d'assurance limitée
<b>36</b>	Notre impact en 2023	<b>93</b>	Indice Global Reporting Initiative
<b>37</b>	Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation	<b>97</b>	Indice Sustainability Accounting Standards Board

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Message de notre équipe de haute direction

# Équipe, vocation, passion

Nous sommes le chef de file mondial du socio-capitalisme grâce à notre équipe, à notre vocation et à notre passion d'accorder la priorité aux clients et aux collectivités.

Guidés par notre vocation sociale, nous mettons à profit notre technologie pour aider à répondre aux problèmes sociaux les plus pressants du monde et permettre des retombées remarquables sur le plan humain. Cet énoncé officiel, approuvé par le conseil d'administration, est à la base de la prise de décisions dans l'ensemble de notre société et est pris en compte dans les rapports de la direction à l'attention du conseil tout au long de l'année. De plus amples renseignements sur ces rapports se trouvent à la [page 60](#).

Chez TELUS, nous croyons que réussir en affaires et faire le bien vont de pair. Nous comprenons que nous avons la responsabilité d'aider à répondre aux enjeux sociaux les plus pressants au moyen des produits et des services que nous offrons. Au cours des deux dernières décennies, nous avons tiré profit de l'accent que nous mettons sur le socio-capitalisme pour croître stratégiquement, depuis nos racines en tant que société régionale de services téléphoniques jusqu'à devenir une puissance mondiale inégalée en technologie. Nous sommes la preuve qu'un organisme à but lucratif peut avoir des répercussions positives sur la société.

En 2023, l'équipe TELUS a fait preuve d'une mobilisation extraordinaire envers la promotion d'initiatives environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui ont eu des répercussions positives sur nos diverses parties prenantes. Qu'il s'agisse d'améliorer les résultats en santé et en mieux-être ou d'investir dans les énergies renouvelables, nous avons continué d'être la plus grande référence en matière de pratiques en socio-capitalisme. En tant qu'organisation, nous aspirons sans cesse à des pratiques de gouvernance de premier ordre pour favoriser une plus grande transparence et intégrité dans tout ce que nous faisons. Nous avons des pratiques bien établies en matière de gouvernance de la durabilité, position qui vient seconder nos efforts envers la gérance environnementale et la responsabilité sociale d'entreprise. Guidée par les efforts de notre chef de la direction, TELUS demeure un signataire et ardent défenseur du Pacte mondial des Nations Unies, soit l'initiative de durabilité des entreprises la plus importante au monde, au moyen de laquelle nous avons annoncé notre engagement à prendre des responsabilités fondamentales dans des secteurs comme les droits de la personne, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption.

### Créer un futur durable pour notre planète au moyen de solutions basées sur la nature

Dans l'ensemble de notre organisation, nos dirigeants et les membres de notre équipe intègrent des considérations environnementales dans chaque volet de nos activités. Grâce à des investissements stratégiques dans des technologies novatrices et des pratiques durables,



nous poursuivons nos objectifs de combler 100 pour cent de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025 et d'améliorer notre efficacité énergétique de 50 pour cent comparativement aux niveaux de 2019 d'ici 2030. Nous avons pour mission de devenir une société carboneutre d'ici 2030 au plus tard. En fait, depuis la création de notre programme de transition des câbles de cuivre à TELUS PureFibre, nous avons réduit de plus de 7 400 tonnes les émissions de gaz à effet de serre (GES) tout en rendant notre réseau plus résistant aux phénomènes météorologiques extrêmes. L'infrastructure à large bande joue un rôle essentiel dans la lutte contre les changements

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

climatiques et peut permettre une importante réduction de 20 pour cent des émissions de GES<sup>1</sup> d'un pays.

Notre technologie et nos réseaux de calibre mondial permettent d'éviter d'importantes émissions de carbone en permettant aux Canadiens de vivre n'importe où et de travailler et d'apprendre à partir de n'importe quel endroit, ce qui réduit la consommation d'énergie des immeubles de bureaux et le nombre de navetteurs sur la route. Grâce à nos solutions de ville intelligente, nous exploitons le potentiel des technologies émergentes comme la 5G pour permettre des retombées remarquables sur le plan communautaire. De plus, avec les initiatives comme le programme Option Retour, nous avons réussi à détourner 15 millions d'appareils des sites d'enfouissement et avons suprarécyclé ou recyclé quatre millions d'appareils mobiles depuis 2010.

En avril 2023, nous avons célébré la plantation de notre millionième arbre, ce qui illustre notre dévouement inlassable envers le reboisement et l'offre de solutions basées sur la nature pour aider à contrer les effets des changements climatiques. Nous continuons de faire du reboisement une priorité et, avec le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, nous avons annoncé un partenariat avec Flash Forest, une société canadienne novatrice qui développe rapidement des solutions de reboisement après des feux de forêt qui exploitent le potentiel d'une technologie basée sur les drones. Nous participons également activement à des initiatives mondiales visant la séquestration du carbone, y compris le reboisement et la plantation de palétuviers. Dans les faits, notre approche globale a aidé le processus de reboisement de plus de 1 100 hectares d'écosystèmes terrestres et marins et a permis la plantation de 2,1 millions d'arbres en 2023 seulement. Cet effort collectif devrait permettre de séquestrer près de 600 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, ce qui équivaut à 62 000 voitures de moins en circulation pendant un an. Nous étendons également l'accès aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques en lançant des collaborations avec FLO et JOLT, lesquelles mettent à profit le réseau de premier ordre de TELUS pour connecter des milliers de bornes de recharge pour véhicules électriques partout au Canada.

Reconnaissant l'urgence des défis environnementaux, nous investissons de façon active dans des technologies révolutionnaires et écoénergétiques, optimisons nos processus et harmonisons nos décisions financières avec des objectifs environnementaux. En 2023, notre société a procédé au lancement de deux placements d'obligations liées à la durabilité (OD), un en mars de 500 millions de dollars et un en septembre de 850 millions de dollars, ce qui fait de TELUS la société disposant du plus important programme d'OD au Canada sur le marché des titres à revenu fixe canadiens. Notre dévouement envers la durabilité est également mis en évidence par notre inclusion dans l'indice Dow Jones Sustainability pour une 23<sup>e</sup> année consécutive, un exploit inégalé par aucune autre société nord-américaine de télécommunications ou de câblodistribution.

### Favoriser un futur plus brillant et inclusif pour tous

Nous avons la ferme conviction qu'un accès à la connectivité est l'un des plus grands facteurs égalisateurs. En nous assurant que tout un chacun peut avoir accès à nos services à large bande, nous comblons le fossé numérique et socio-économique au Canada tout en aidant l'économie à prospérer et à croître.



Depuis le lancement de nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti, nous avons aidé plus de 1,1 million de personnes. Tout au long de 2023, nous avons exploité le potentiel de nos programmes Connectés pour l'avenir pour aider les personnes marginalisées en améliorant leur accès à la technologie et aux soins de santé. Notre programme Mobilité pour l'avenir a fourni des téléphones mobiles et des forfaits de données à faible coût ou gratuits à 8 600 réfugiés, aînés à faible revenu, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, femmes autochtones à risque ou victimes de violence et autres personnes marginalisées. En outre, par l'intermédiaire d'Internet pour l'avenir, nous avons étoffé le programme pour offrir des vitesses supérieures et des accès Internet haute vitesse à faible coût à 8 500 nouveaux ménages, ce qui a permis d'aider 25 500 réfugiés, membres de familles et aînés à faible revenu, personnes vivant avec des handicaps et jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil. Nous avons célébré le 10<sup>e</sup> anniversaire de notre programme TELUS Averti, une initiative qui vise à fournir aux citoyens un accès gratuit à des outils et ressources incontournables en littératie numérique pour qu'ils puissent surmonter les difficultés posées par notre environnement numérique en toute sécurité et de façon avertie. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie et de l'essor de l'intelligence artificielle (IA), nous avons lancé un nouvel atelier sur l'utilisation responsable de l'IA pour aider les jeunes à s'y retrouver dans tous ces changements.

Dans le cadre des activités de TELUS Santé, nous développons nos solutions et services de santé numériques pour améliorer les résultats en santé au Canada et partout dans le monde. Notre programme Santé pour l'avenir a été élargi en 2023 avec l'ajout de nouvelles cliniques mobiles à Montréal et à Victoria. Ce programme pionnier fournit de l'aide essentielle aux personnes mal desservies, dont celles en situation d'itinérance. À ce jour, TELUS a investi 13 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes

<sup>1</sup> [The Climate Potential of Broadband: An Urgent Call to OECD Countries](#).

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

d'aide dans 25 collectivités partout au Canada et a réalisé 200 000 consultations. Nous avons également ajouté deux nouveaux volets à Santé pour l'avenir pour offrir des services de consultation gratuits Mes Soins TELUS Santé aux femmes qui ont besoin d'aide en santé mentale et des services Alerte Médicale TELUS Santé à faible coût pour les aînés à faible revenu.

Nous avons continué d'augmenter notre impact par l'intermédiaire du Fonds pollinisateur de TELUS, lequel investit dans des sociétés et des organismes caritatifs partageant notre passion envers une vocation sociale. Créé il y a quatre ans, le Fonds est aujourd'hui l'un des plus grands fonds de sociétés à vocation sociale au monde. En 2023, nous avons porté le portefeuille du Fonds à 30 sociétés, et nous avons investi près de 50 millions de dollars dans des sociétés en démarrage engagées depuis sa création en 2020. Il est à noter que 40 pour cent des sociétés composant notre portefeuille sont dirigées par des femmes et 50 pour cent par des fondateurs autochtones et issus de groupes racisés.

En tant qu'organisation, nous continuons de faire des progrès concrets sur le chemin de la réconciliation. Par exemple, en 2023, nous avons doublé notre engagement envers le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS, faisant passer notre investissement à 2 millions de dollars jusqu'en 2028, et avons accordé 14 subventions à des organismes dirigés par des Autochtones partout au Canada, pour un total de 300 000 \$. Depuis sa création, le Fonds a versé 575 000 \$ à 29 programmes communautaires.

### Nous donnons où nous vivons pour bâtir des collectivités plus fortes, plus saines et plus durables

Faire autrement pour changer les choses dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services, voilà ce qui passionne notre équipe. En 2023, nos membres de l'équipe, retraités, familles et amis ont collectivement fait 1,5 million d'heures de bénévolat à l'échelle mondiale. La Fondation TELUS pour un futur meilleur a réuni 3,6 millions de dollars et s'est engagée à faire des dons en argent de 11 millions de dollars, y compris de 2 millions de dollars sous forme de bourses, pour aider des projets caritatifs qui font la promotion de la santé, du mieux-être et de l'éducation pour les jeunes partout au Canada.

Tandis que nous nous penchons sur nos réalisations de 2023, nous sommes remplis de gratitude à l'égard du dévouement et de la détermination de notre équipe. Son engagement inlassable envers la création d'un futur meilleur est au cœur de qui nous sommes et de ce que nous faisons.

Pour ce qui est de l'avenir, nous sommes déterminés à demeurer le chef de file tant de notre secteur que de la collectivité mondiale grâce à nos principes en matière de socio-capitalisme, tout en maintenant la précieuse réputation de TELUS en tant que société la plus généreuse au monde. Nous sommes sûrs que notre équipe passionnée continuera de trouver de nouvelles façons novatrices de créer des collectivités plus fortes, plus saines et plus durables.

### Ensemble, créons un futur meilleur.

L'équipe de haute direction de TELUS – Andrea, Doug, Jeff, Jill, Navin, Sandy, Tony, Zainul et Darren



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# À propos du présent rapport

Ensemble, créons un futur meilleur.

Chez TELUS, notre vocation sociale nous permet d'exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

Nous sommes fiers de présenter notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023, lequel met en évidence notre rendement et notre influence positive sur les questions qui sont importantes pour les membres de notre équipe, nos clients, nos investisseurs, les gouvernements, les organismes non gouvernementaux (ONG) et nos collectivités, de même que pour la société dans son ensemble.

Le rapport a été organisé pour rendre compte de nos occasions et progrès dans chaque catégorie des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. D'autres faits saillants comprennent notre engagement communautaire, la priorité que nous avons continué d'accorder à nos clients et l'accent mis sur TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation. De plus, nous avons optimisé le contenu pour l'ensemble de la communication de l'information financière et non financière pour éviter toute présentation d'information en double et respecter les normes et règlements en évolution. Lorsque les données d'une année antérieure sont redressées, nous en faisons mention dans le présent rapport.

TELUS réalise une évaluation de l'importance relative tous les trois ans pour déterminer nos répercussions environnementales et sociétales. Les répondants au sondage ont indiqué que TELUS devrait accorder la priorité à la numérisation des collectivités, à l'utilisation responsable de l'IA, aux changements climatiques et aux droits de la personne. Pour aborder ces principaux enjeux ESG à incidence et priorité élevées, nous continuerons de gérer de manière globale notre impact, d'améliorer nos cibles de rendement, d'échanger avec nos parties prenantes et de communiquer nos résultats avec transparence, comme les lecteurs pourront le constater dans le présent rapport.

## Rapport d'assurance indépendant

Le présent rapport a été rédigé selon les lignes directrices de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (Global Reporting Initiative ou GRI), et nous avons retenu les services de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. à titre de fournisseur de rapport d'assurance indépendant. Le rapport d'assurance limitée figure à la [page 91](#). Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la [page 99](#).

## Période de déclaration et limites organisationnelles

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le présent rapport s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023. Dans le présent rapport, « TELUS (sauf TI) » renvoie à TELUS Corporation et à ses filiales autres que TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International » ou « TI ») et ses filiales. Tous les renvois à TELUS International ou à TI dans les présentes incluent ses filiales. Dans le présent rapport, sauf indication contraire, tous les renseignements non monétaires concernent TELUS (sauf TI), autres que

les renseignements et données concernant l'énergie, l'eau et les émissions de gaz à effet de serre, les contributions aux collectivités et les heures de bénévolat, lesquels incluent les données de TI (« à l'échelle de la société »), sauf indication contraire. Pour connaître les données en matière de durabilité de TI, veuillez vous reporter au [lien suivant](#) (en anglais seulement). Le présent rapport décrit également les subventions faites par la Fondation TELUS pour un futur meilleur (la Fondation). La Fondation est l'organe qui finance les décisions de subventions caritatives prises par nos 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et est une entité distincte de l'entité qu'est TELUS Corporation. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2023 ne sont pas inclus.

## Information provenant de tiers

Le présent rapport contient des hyperliens vers des sites Web exploités par des parties autres que TELUS qui sont fournis à titre informatif seulement. TELUS n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites externes, de leur contenu ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. L'inclusion de ces hyperliens ne signifie nullement que nous approuvons le contenu ni que nous sommes liés de quelque façon que ce soit à leurs exploitants. TELUS ne saurait en aucune circonstance être tenue responsable, directement ou indirectement, des pertes ou des dommages de quelque nature que ce soit attribuables ou réputés attribuables à l'utilisation du contenu, des produits ou des services accessibles sur les sites dont l'adresse est incluse dans le présent rapport, ou encore à la confiance accordée à ce contenu, à ces produits ou à ces services.

## Renseignements financiers

Sauf indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens.

## Marques de commerce

© 2024 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Les symboles <sup>MC</sup> et <sup>MD</sup> indiquent des marques de commerce qui sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales utilisées sous licence. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

## Renseignements supplémentaires

Nos archives de rapports sur la durabilité antérieurs peuvent être consultées à l'adresse [telus.com/durabilite](https://telus.com/durabilite). De plus, nous mettons régulièrement à jour notre site Web en y ajoutant des articles et de l'information sur nos efforts en matière de durabilité et de vocation sociale. Pour connaître les données en matière de durabilité de TELUS International, veuillez vous reporter au [lien suivant](#) (en anglais seulement). Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer notre processus de déclaration d'information, et vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Les questions ou les commentaires peuvent être adressés à [sustainability@telus.com](mailto:sustainability@telus.com).

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

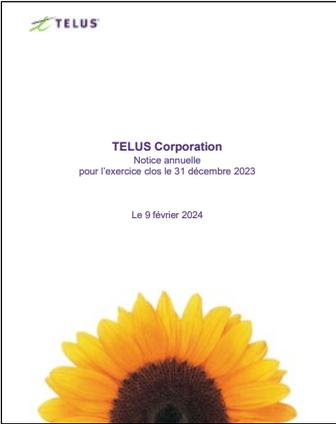
## Documents connexes



[Rapport annuel 2023](#)



[Bilan ESG et GES 2023](#)



[Notice annuelle 2023](#)



[Circulaire d'information 2024](#)



[Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones 2023](#)



[Rapport sur les retombées du Fonds pollinisateur 2022](#)

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Engagements et récompenses

## Engagements

Dans le cadre de notre engagement envers la durabilité, nous appuyons les cadres suivants ou en sommes signataires :



Certification ISO 31700-1 – Respect de la vie privée assuré dès la conception

Code de conduite volontaire visant l'IA du gouvernement du Canada



## Distinctions obtenues en 2023

Nous sommes fiers d'avoir obtenu les distinctions suivantes et d'avoir été ajoutés dans les indices suivants en reconnaissance de notre rendement de premier plan mondial en matière de durabilité :

 Indice nord-américain DJSI pour une 23 <sup>e</sup> année consécutive	 Note de premier ordre de A- en matière de climat de CDP	 Prix Mercure Stratégie de développement durable Desjardins dans la catégorie Grande entreprise (Les Mercuriades 2023)	 Nomination dans la liste des 10 sociétés à surveiller (10 to Watch list) de l'Indigenomics Institute
 Rendement ESG parmi les meilleurs de l'industrie selon Sustainalytics	 Corporate Knights Global 100 – classement parmi les entreprises les plus durables du monde	 Corporate Knights Top 50 – classement parmi les meilleures entreprises citoyennes au Canada	 Notation RSE Or d'EcoVadis en 2023
 Nomination par Mediacorp Canada comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada (2023) et comme l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la diversité (2023)	 Nomination par Mediacorp Canada comme l'un des employeurs les plus verts au Canada (2023)	 Nomination par Mediacorp Canada comme l'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes (2023)	 Reconnaissance comme l'une des 10 marques ayant le plus de valeur par Brand Finance Canada pour une deuxième année de suite

<sup>2</sup> Nous communiquons ci-après de l'information pertinente relative aux changements climatiques en conformité avec les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (« GTIFCC ») publiées en juin 2017. Parallèlement à la publication de son rapport de la situation 2023 le 12 octobre 2023, le GTIFCC a terminé son mandat et a été dissous. Le Conseil de stabilité financière (« CSF ») a demandé à la IFRS Foundation de prendre en charge le suivi de la communication par les sociétés de l'information relative aux changements climatiques, qui a récemment été intégrée aux normes de l'International Sustainability Standards Board (« ISSB »).

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités

Une véritable mobilisation est au cœur de l'engagement de TELUS d'accorder la priorité à nos clients et collectivités. Lorsqu'il est question de déterminer nos priorités en matière d'enjeux ESG et de durabilité, nous faisons participer activement nos parties prenantes internes et externes ainsi que les peuples autochtones.

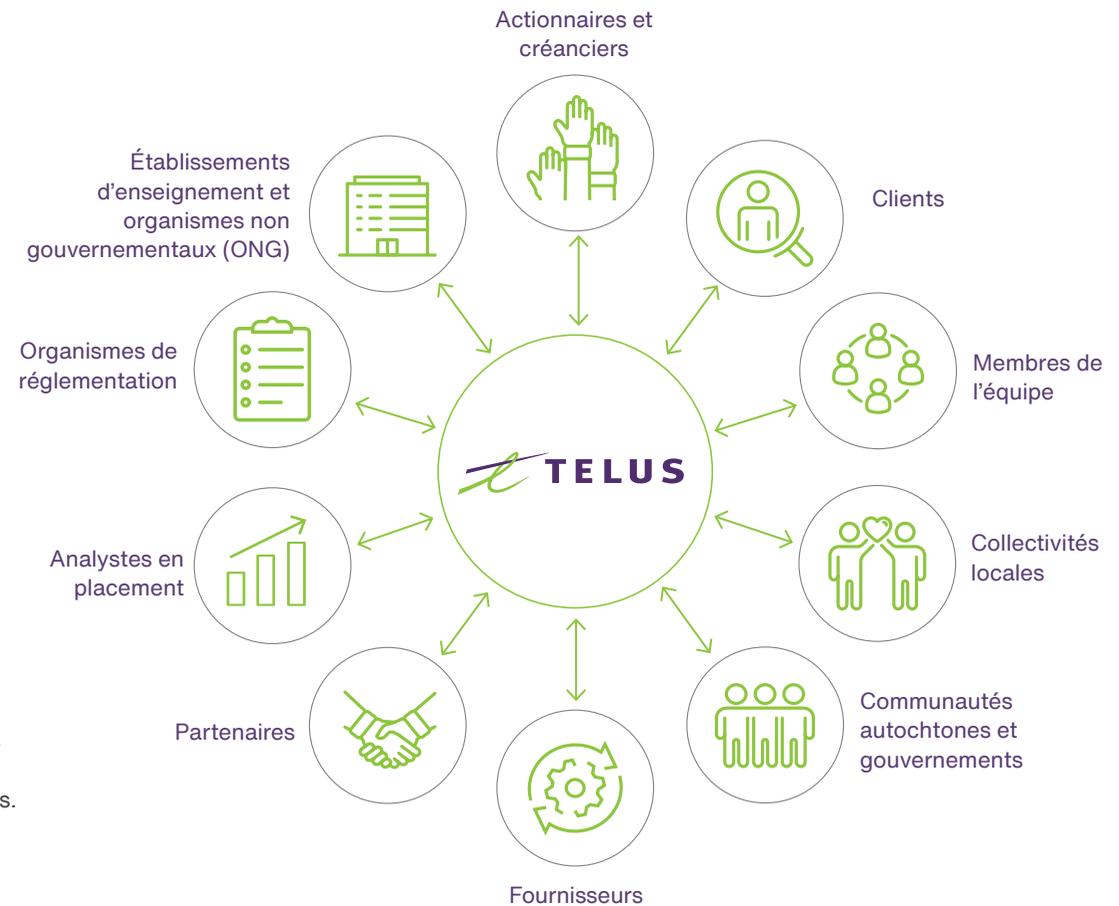
Leurs rétroactions et points de vue inestimables sont essentiels à notre compréhension des répercussions de nos actions et de la façon dont celles-ci sont perçues. De plus, elles nous aident à repérer les risques ESG en émergence et à trouver des occasions nous permettant de progresser vers l'atteinte des objectifs de notre vocation sociale.

Bien qu'elle ne soit pas exhaustive, notre liste des groupes priorisés qui influencent l'orientation stratégique de TELUS comprend les suivants :

- Actionnaires et créanciers
- Clients
- Membres de l'équipe
- Collectivités locales
- Communautés autochtones et gouvernements
- Fournisseurs
- Partenaires
- Analystes en placement
- Organismes de réglementation
- Établissements d'enseignement et organismes non gouvernementaux (ONG)

Les connaissances tirées de ces activités de mobilisation façonnent la gouvernance, la planification stratégique et les processus de prise de décisions dans l'ensemble de notre entreprise. En accordant la priorité à une mobilisation authentique, nous vérifions que nos priorités en matière d'enjeux ESG et de durabilité s'harmonisent avec les besoins et les attentes de nos clients et collectivités. De plus, cette approche contribue activement à la création d'une valeur à long terme pour les parties prenantes, qui est fondamentale à notre stratégie d'affaires globale.

Pour déterminer si nos efforts en matière de durabilité abordent efficacement les enjeux essentiels identifiés par notre collectivité globale, nous avons recours à une vaste gamme d'activités de mobilisation, y compris des sondages, des rencontres individuelles, des tournées, des conférences, des discussions avec l'équipe de haute direction et les membres du conseil, des communiqués de presse et des collaborations avec les médias, la mise en œuvre de recommandations des comités consultatifs et nos assemblées générales annuelles. Au moment de la mobilisation, nous portons une attention particulière au niveau souhaité d'interaction, d'une surveillance passive à une collaboration active. Nous tenons également compte de la langue privilégiée ainsi que du format et du rythme de la connexion avec nos parties prenantes. Ces activités nous donnent des perspectives diversifiées et permettent un dialogue ouvert et de la collaboration.



# Faits saillants de la mobilisation en 2023

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Activité clé	Description
<b>Forum des investisseurs ESG</b>	<p>TELUS a tenu notre premier forum hybride des investisseurs ESG à Londres, au Royaume-Uni, accompagné d'une webdiffusion simultanée pour les participants à l'échelle mondiale. Pendant l'événement, l'équipe de la haute direction de TELUS a discuté avec un groupe d'investisseurs et d'analystes soucieux des enjeux ESG de Londres et de partout dans le monde au sujet de notre vocation sociale et de la manière dont nous exploitons le potentiel de la technologie de pointe et de la compassion pour entraîner des changements sociaux. Nous avons souligné comment les enjeux ESG font partie intégrante de notre stratégie d'entreprise.</p> <p>La rétroaction obtenue lors du forum a été essentiellement positive, et les investisseurs ont reconnu que le leadership et la communication d'information en matière d'enjeux ESG de TELUS sont exemplaires.</p> <p>En raison du succès de l'événement, nous sommes résolus à améliorer les occasions de mobilisation avec les investisseurs soucieux des enjeux ESG partout dans le monde en 2024 et dans l'avenir. Nous visons à consolider davantage nos relations avec les investisseurs et à continuer d'illustrer notre engagement envers les principes et pratiques ESG.</p>
<b>Rapport sur l'utilisation responsable de l'IA</b>	<p>TELUS a fait appel à près de 5 000 Canadiens, y compris des peuples autochtones, des groupes de minorités visibles, des Canadiens plus âgés, des personnes nouvellement arrivées au Canada, des jeunes, des personnes atteintes d'un handicap physique et des membres de la communauté LGBTQ2S+, pour qu'ils participent au premier rapport sur l'IA de TELUS : <i>Le pouvoir des perspectives au Canada</i>, accessible à l'adresse <a href="https://telus.com/IAresponsable">telus.com/IAresponsable</a>.</p> <p>L'équipe a compilé les résultats de la mobilisation tirés d'une étude de recherche quantitative, d'échanges avec les membres de l'équipe, des participations à des forums clés sur l'innovation responsable et d'un salon académique. Des groupes de discussion, y compris des groupes de réflexion avec des jeunes en partenariat avec l'Institut canadien de recherches avancées, ont également contribué aux constats.</p> <p>Le rapport révèle que les Canadiens souhaitent fermement que l'IA soit développée de façon responsable, puisque plus de 90 pour cent des personnes interrogées étaient fortement d'accord avec l'idée que le développement de l'IA doit être guidé par des principes éthiques.</p> <p>La recherche, qui se poursuit en 2024, met en lumière l'appui par les Canadiens d'une réglementation de l'IA, l'importance de l'inclusion de la diversité des voix dans le développement de l'IA et le besoin de combler les lacunes en éducation pour faire en sorte que la technologie reflète les besoins et les valeurs de tous les Canadiens.</p> <p>Il est à noter que l'intérêt des médias à l'égard de cette recherche nous indique que les Canadiens pensent à l'IA et qu'il s'agit d'un sujet qui les préoccupe. Pour en apprendre davantage sur ce rapport, veuillez vous reporter à la <a href="#">page 83</a>.</p>
<b>Comités d'investissement communautaire de TELUS</b>	<p>Les Comités d'investissement communautaire de TELUS permettent aux dirigeants locaux de divers milieux de prendre des décisions en matière de financement pour répondre aux besoins les plus pressants de leurs collectivités.</p> <p>Ce modèle de financement réunit les dirigeants d'entreprises et de collectivités passionnés ainsi que les dirigeants de TELUS pour constituer nos 19 Comités d'investissement communautaire à l'échelle mondiale. Au Canada, nos 13 Comités d'investissement communautaire font des recommandations quant à l'affectation des fonds de la Fondation TELUS pour un futur meilleur, chaque subvention pouvant atteindre au plus 20 000 \$, ce qui peut réellement changer les choses pour plusieurs organismes caritatifs locaux qui soumettent leur candidature.</p> <p>En 2023, les Comités d'investissement communautaire ont fait des dons en argent de plus de 6 millions de dollars pour venir en aide à 470 programmes partout au Canada, et nous avons également étendu la portée géographique de cinq Comités d'investissement communautaire pour offrir la possibilité à davantage d'œuvres caritatives de l'Alberta et de l'Ontario de présenter des demandes de subvention. Veuillez vous reporter à la <a href="#">page 54</a> pour en apprendre davantage sur les Comités d'investissement communautaire de TELUS.</p>
<b>Mobilisation des fournisseurs</b>	<p>Par l'intermédiaire de notre programme des fournisseurs durables de TELUS, nous avons eu des échanges avec plus de 100 de nos fournisseurs les plus influents pour communiquer nos attentes en matière de lutte contre les changements climatiques, et nous leur avons fourni des ressources, de la formation et des occasions de renforcement des capacités pour leur permettre de mieux comprendre ces attentes et de mieux agir à cet égard.</p> <p>De plus, au moyen des cartes de pointage des fournisseurs clés, la durabilité est abordée de façon plus dynamique pendant les examens, ce qui facilite l'échange d'idées, de pratiques exemplaires et de solutions novatrices.</p> <p>Finalement, nous avons également lancé notre Journée des fournisseurs autochtones de TELUS, laquelle crée des occasions d'affaires et de collaboration avec les collectivités autochtones.</p>

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Activité clé	Description
<b>Principaux réseaux en matière de durabilité</b>	<p>TELUS interagit activement avec d'autres réseaux mondiaux et associations mondiales regroupant des chefs de file en matière de durabilité pour stimuler des changements positifs. Nous collaborons avec des partenaires d'ONG comme Réseau Canada du Pacte mondial, Canadian Business for Social Responsibility, Business Renewables Centre Canada et Circular Innovation Council. En 2023, nous avons maintenu des partenariats avec des organisations axées sur la nature renommées, comme Ocean Wise, Ocean Legacy et Jardins de Métis, et nous avons officialisé notre promesse envers 1t.org de planter au moins 5 millions d'arbres par an. Nous avons en outre reconfirmé notre engagement envers notre vocation sociale au moyen de l'initiative « A Call to Purpose » du Canadian Purpose Economy Project.</p> <p>Par l'intermédiaire de notre engagement, nous faisons preuve de leadership organisationnel et nous portons à la défense du rôle des entreprises dans l'influence des répercussions sur l'environnement, de la réhabilitation du littoral à la réduction des déchets. De plus, notre participation permet à TELUS d'intégrer des connaissances scientifiques de pointe et des pratiques exemplaires à nos activités, ce qui garantit la plus grande intégrité pour nos solutions environnementales.</p>
<b>Comité consultatif autochtone</b>	<p>Les membres du Comité consultatif autochtone de TELUS offrent leurs perspectives et expériences vécues diversifiées pour contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des engagements du plan d'action pour la réconciliation de TELUS.</p> <p>En 2023, les conseillers ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration de la stratégie d'emploi autochtone déployée récemment par TELUS.</p> <p>À la lumière de la rétroaction et des suggestions des conseillers, le Guide des carrières de TELUS a été mis à jour pour démontrer que nous partageons des renseignements pertinents avec les membres potentiels qui s'identifient à titre d'Autochtones.</p>
<b>Mobilisation des Autochtones au moyen de conférences et d'événements</b>	<p>Les équipes Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones ont participé à 23 événements et conférences communautaires en 2023.</p> <p>Aider les communautés et organisations autochtones au moyen de la participation à des événements est un moyen concret de respecter notre engagement envers la réconciliation tout en cultivant des relations avec les Autochtones et en apprenant de leurs perspectives.</p> <p>TELUS continuera de participer à des conférences et à des événements communautaires qui appuient le développement économique et social des communautés autochtones.</p>

## Tisser des liens avec les peuples autochtones

TELUS reconnaît et respecte le titre et les droits des autochtones et leurs droits issus de traités<sup>3</sup>, ainsi que les cultures et les modes de gouvernance propres à chaque nation, gouvernement et collectivité. Nous sommes déterminés à mobiliser les peuples autochtones d'une manière qui respecte les droits énoncés dans la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones. TELUS reconnaît le droit inhérent des peuples autochtones à l'autonomie gouvernementale et appuie les processus et les ententes qui reflètent cette autorité, y compris le rôle des peuples autochtones en tant que gardiens de leurs terres.

TELUS sait qu'une véritable démarche de mobilisation et de réconciliation avec les peuples autochtones ne peut se faire que dans le cadre d'un dialogue inclusif, d'une collaboration et d'un partenariat avec ceux-ci. Ce cadre guide nos actions et notre objectif est d'établir des relations significatives et de collaboration à long terme avec les gouvernements et les clients autochtones.

Voici les principes qui guident les activités de mobilisation de TELUS avec les peuples et gouvernements autochtones :

- TELUS comprend que les peuples autochtones du Canada sont composés de nations et de gouvernements qui ont des titres et des droits autochtones protégés par la Constitution.
- TELUS cherche activement à collaborer avec les gouvernements autochtones et à écouter, à apprendre et à intégrer leurs points de vue tout au long de l'élaboration, de la conception et de la mise en œuvre de projets ayant une incidence sur les peuples et les terres autochtones.
- TELUS travaille en étroite collaboration avec les collectivités autochtones pour confirmer que ses activités et ses relations sont adaptées à leur culture et respectueuses de l'environnement.

<sup>3</sup> Les titres et droits ancestraux sont des droits légalement définis protégés par l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*. Le terme « Autochtone » est désormais plus couramment utilisé que le terme « Indien » pour parler des Premières Nations, des Inuits et des Métis du Canada, et lorsqu'il est question de droits juridiques, le terme « titre et droits ancestraux des peuples autochtones » est utilisé. Le paragraphe 35(2) de la *Loi constitutionnelle de 1982* définit les Autochtones comme les Indiens, les Inuits et les Métis du Canada. Le terme « Première Nation » est généralement utilisé maintenant au lieu du terme « Indien ».

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Évaluation de l'importance relative et sondage annuel sur les enjeux ESG

TELUS réalise une évaluation de l'importance relative tous les trois ans, la plus récente ayant eu lieu en 2021, pour déterminer nos répercussions environnementales et sociétales. Notre prochaine évaluation de l'importance relative aura lieu en 2024.

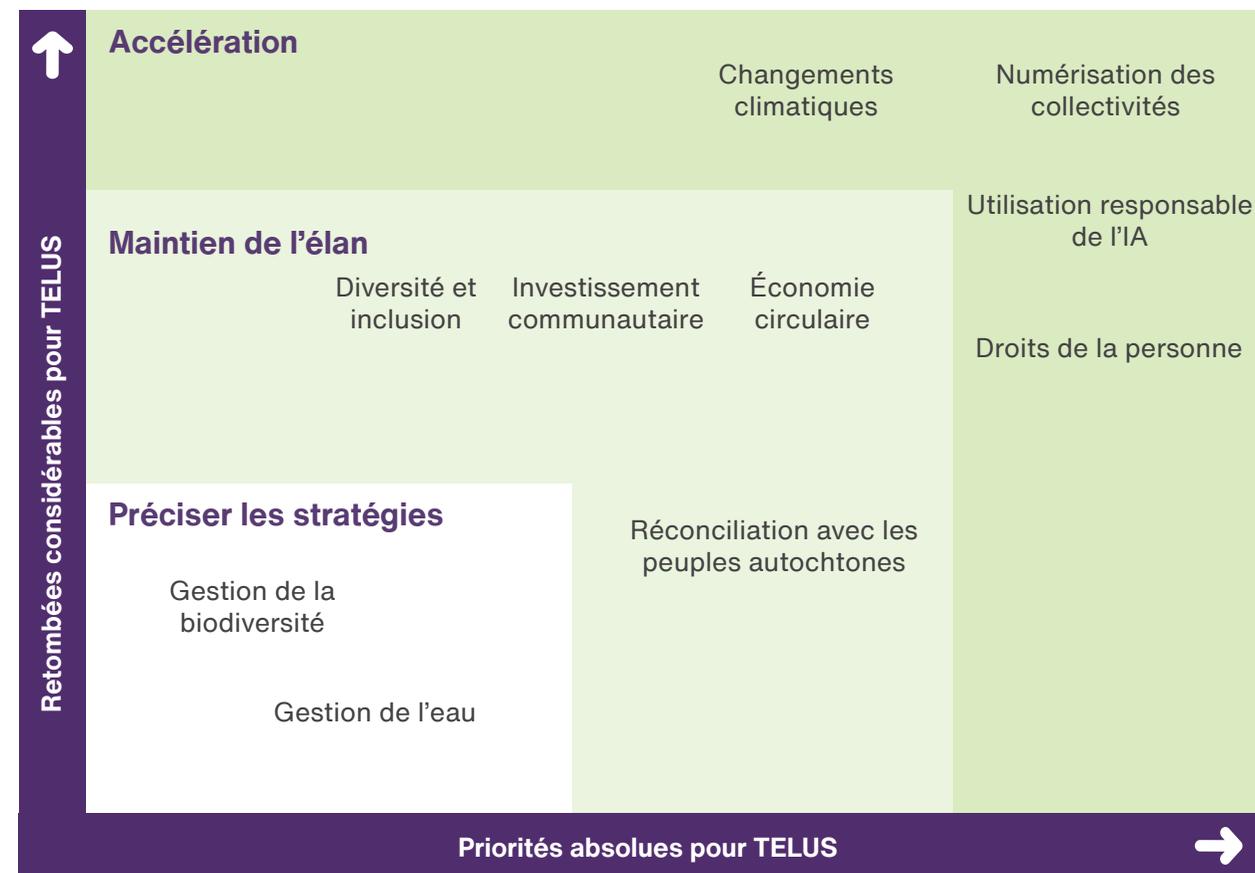
En outre, tous les ans, nous assurons un suivi au moyen d'un sondage sur les enjeux ESG qui se concentre sur les enjeux ESG stratégiques et émergents relevés dans l'évaluation de l'importance relative ainsi que dans d'autres activités de mobilisation. Cette façon de faire nous aide à déterminer nos stratégies actuelles et futures en matière de durabilité et améliore notre capacité à présenter à nos parties prenantes des rapports sur ce qu'elles considèrent comme étant le plus pertinent pour TELUS. Les objectifs de cette mobilisation annuelle sont les suivants :

- Compléter les observations tirées de notre évaluation de l'importance relative approfondie
- Établir les enjeux environnementaux et sociaux prioritaires pour TELUS
- Évaluer l'approche actuelle de TELUS à l'égard des enjeux ESG
- Repérer d'éventuelles occasions ESG pour TELUS.

En 2023, TELUS a inclus deux importants enjeux ESG supplémentaires à son sondage, soit la réconciliation avec les peuples autochtones et l'utilisation responsable de l'IA.

Quatre groupes distincts de parties regroupant plus de 1 250 participants ont pris part au sondage : la population canadienne en général, les petites entreprises clientes, les membres de l'équipe TELUS et les experts sur les enjeux ESG.

L'importance relative dans le présent rapport est différente de l'importance relative aux fins des exigences de déclaration d'information aux termes des lois sur les valeurs mobilières applicables. Elle se rapporte à des sujets qui peuvent être d'intérêt pour certaines parties prenantes, tel qu'il est déterminé au moyen de ce processus d'évaluation de l'importance relative. Nous communiquons volontairement dans le présent rapport de l'information sur des enjeux de durabilité qui pourrait ne pas devoir être incluse dans nos déclarations d'information lorsque nous utilisons une définition de l'importance relative établie dans les lois sur les valeurs mobilières applicables ou les règles relatives aux inscriptions en bourse.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023

**8 %**

de réduction absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport aux niveaux de 2022

**Millionième**

arbre planté pour aider à atténuer les changements climatiques

**Or**

soit la médaille décernée par EcoVadis en 2023, ce qui nous positionne dans les 4 premiers pour cent des sociétés notées du secteur des télécommunications

**A-**

soit la note attribuée par CDP en matière de communication de l'information, ce qui prouve la constance de notre leadership et engagement envers la transparence

**7 400 tonnes**

d'émissions de GES cumulatives de moins depuis le début du programme de transition de notre réseau à câbles de cuivre vers la fibre optique

**84 %**

Fin de notre première année au sein du programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement avec un taux de réponse de 84 pour cent des fournisseurs sollicités

**5,6 millions**

de nouveaux membres des soins de santé virtuels ajoutés à l'échelle mondiale et réalisation de plus de 610 millions de transactions liées aux services de santé numériques

**Près de 70 millions**

de vies couvertes par nos programmes de santé

**1,7 milliard \$**

versés en dons à des organismes caritatifs et communautaires depuis 2000<sup>4</sup>, y compris près de 100 millions de dollars et 1,5 million d'heures de bénévolat en 2023

**11 millions \$**

versés par la Fondation TELUS pour un futur meilleur en 2023, y compris 2 millions de dollars sous forme de bourses, à 550 organismes caritatifs et communautaires pour venir en aide à deux millions de jeunes

**Plus de 1,1 million**

de personnes aidées grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti depuis leur création, y compris plus de 200 000 nouvelles connexions et nouveaux engagements en 2023

**300 000 \$**

versés à 14 programmes communautaires dirigés par des Autochtones par l'intermédiaire du Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS en 2023

**Près de 50 millions \$**

en titres de créance et de capitaux propres investis au total au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS dans 30 sociétés novatrices à vocation sociale depuis son lancement en 2020

**2,1 milliards \$**

distribués en dividendes déclarés à nos actionnaires en 2023, ce qui représente des dividendes déclarés par action ordinaire de 1,4544 \$ en 2023, soit une hausse de 7,3 pour cent par rapport à 2022

**2,3 milliards \$**

payés et versés en taxes et en impôts aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux au Canada en 2023<sup>5</sup>

**3,5 milliards \$**

versés en salaires, en avantages sociaux et en autre rémunération au Canada en 2023

**7,5 milliards \$**

dépensés en biens et en services en 2023

**99 %**

de la population canadienne a accès à la 4G LTE et environ 86 pour cent, à la 5G

**82 %**

soit le taux de mobilisation dans le cadre du sondage L'heure juste auprès des membres de l'équipe, ce qui nous place dans les dix premiers pour cent parmi les employeurs canadiens

**3,5 millions \$**

versés dans le cadre de l'initiative #AidonsNosPME pour aider les entrepreneurs prometteurs depuis 2020, y compris plus de 12 000 demandes reçues en 2023 seulement

<sup>4</sup> Depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 1,7 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,2 millions de jours de bénévolat.

<sup>5</sup> Le montant total est composé de l'impôt sur les bénéfices, des taxes de vente, de l'impôt foncier, de la portion des charges sociales assumées par l'employeur et de divers autres frais réglementaires.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

Notre approche relative à chaque enjeu ESG est à la base des activités de notre société. Par l'intermédiaire de nos cinq piliers directeurs en matière de retombées sociales (connectivité et numérisation, leadership en durabilité, santé et mieux-être, sécurité et vie privée, et contribution à nos collectivités), nous exploitons le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

Dans le présent rapport, nous avons structuré le contenu pour suivre l'ordre de présentation des facteurs ESG, illustrant ainsi comment nos piliers directeurs en matière de retombées sociales façonnent notre stratégie globale et nous dotent des moyens nécessaires pour respecter nos engagements envers toutes nos parties prenantes.

Notre historique d'atteinte constante de nos ambitieux objectifs environnementaux et sociaux démontre notre engagement envers une exploitation responsable et une communication transparente de nos progrès à ce jour. Être un chef de file en socio-capitalisme nous passionne, et nos solutions numériques et réseaux jouent un rôle essentiel dans la résolution et l'atténuation des répercussions défavorables des changements climatiques. Notre gérance de l'environnement s'étend également à la tâche essentielle qu'est celle de nous assurer que les collectivités mal desservies, qui doivent souvent faire face à des défis distincts en raison de leur emplacement isolé, restent connectées. Notre approche commence par des relations et une collaboration avec nos groupes de parties prenantes, y compris nos clients, membres de l'équipe, fournisseurs et collectivités.

Voici quelques exemples qui illustrent comment nous mettons cette approche en pratique :

- Dans l'objectif de respecter notre feuille de route visant la carboneutralité de nos activités d'ici 2030 au plus tard, nous reconnaissons qu'il est essentiel que l'expansion de notre présence numérique ne soit pas synonyme d'une augmentation de notre empreinte physique. Par conséquent, nous nous concentrons de façon dynamique sur la collaboration avec nos partenaires et fournisseurs dans le but d'offrir des solutions durables qui sont non seulement écoénergétiques, mais qui intègrent également une

approche relative à l'économie circulaire dans nos activités principales. Pour en savoir plus sur nos efforts liés à l'économie circulaire, veuillez vous reporter à la [page 25](#) ainsi qu'à la [page 75](#) pour en apprendre davantage sur notre collaboration avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement.

- Comme nous avons une bonne compréhension du chevauchement entre la politique climatique et les politiques numériques, nous collaborons également avec les entités gouvernementales, les membres de l'équipe et les partenaires des secteurs publics et privés pour obtenir des résultats optimaux pour les Canadiens dans un contexte de changements climatiques. Pour en savoir plus sur notre politique publique et nos efforts de revendications, veuillez vous reporter à la [page 68](#).
- Notre sondage annuel sur les enjeux ESG nous guide dans l'identification et la priorisation des enjeux qui sont importants pour nos collectivités internes et externes. Nous mettons à profit ces renseignements pour approfondir l'intégration de nos stratégies ESG dans nos activités et nous collaborons constamment avec des experts en la matière dans l'ensemble des unités d'affaires pertinentes pour intégrer ces stratégies efficacement. Pour plus de précisions sur notre évaluation de l'importance relative et le sondage annuel sur les enjeux ESG, veuillez vous reporter à la [page 7](#).

En intégrant des stratégies ESG comme celles mentionnées ci-dessus, nous améliorons sans cesse la valeur de notre entreprise, faisons preuve de leadership dans notre secteur et favorisons des retombées positives au sein de notre collectivité mondiale.



Connectivité et numérisation



Leadership en durabilité



Santé et mieux-être



Sécurité et vie privée



Contribution à nos collectivités

# Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG

Nos objectifs et priorités en matière de vocation sociale façonnent nos domaines d'intérêt, stratégies et plans d'action. Il est à noter que nos progrès vers l'atteinte de ces objectifs concordent également avec le fait d'avoir un effet positif sur les cibles qui appuient l'avancement des objectifs de développement durable (ODD) pertinents.



Objectif	ODD	Année ciblée	Progrès en 2023
<b>Gestion du carbone et de l'énergie<sup>6</sup></b>			
Activités carboneutres.		2030 au plus tard	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 51 pour cent par rapport à 2010.
Comblent nos besoins en électricité en totalité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> 68 pour cent des besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.
Réduire l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 50 pour cent par rapport à 2019.		2030	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction de l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 40 pour cent par rapport à 2019.
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 pour cent les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2019.		2030	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 31 pour cent par rapport à 2019.
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 pour cent les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés par rapport à 2019.		2030	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés de 38 pour cent par rapport à 2019 <sup>7</sup> .
<b>Déchets et économie circulaire</b>			
Réduire de 5 pour cent tous les ans les matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement.		Annuel-lement	<b>Retard :</b> Augmentation de 2,6 pour cent des matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement. Cette augmentation s'explique par le retour au bureau des membres de l'équipe TELUS, des acquisitions d'entreprises et une augmentation des nouveaux membres de l'équipe TELUS.
Détourner 65 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> Détournement de 57 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations.
Détourner 85 pour cent des déchets des flux de déchets supplémentaires.		2025	<b>Objectif atteint :</b> Détournement de 98 pour cent des déchets des flux de déchets supplémentaires.

<sup>6</sup> Comprend TELUS International, sauf en ce qui a trait aux voyages d'affaires et aux déplacements quotidiens des employés, qui ne comprennent pas encore les données de TI.

<sup>7</sup> La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 pour cent des membres de l'équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir au fur et à mesure que les membres de l'équipe retournent au bureau.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Objectif	ODD	Année ciblée	Progrès en 2023
<b>Eau<sup>1</sup></b>			
Réduire l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 50 pour cent par rapport à 2019.		2030	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction de l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 45 pour cent par rapport à 2019.
<b>Collectivités</b>			
Accorder des subventions et des bourses dépassant 60 millions de dollars au moyen de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à plus de 3 500 projets offerts par des organismes caritatifs et des partenaires communautaires canadiens depuis 2018.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> En 2023, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a versé 11 millions de dollars, dont 2 millions de dollars sous forme de bourses, à 550 organismes caritatifs et partenaires communautaires, pour un total de 47 millions de dollars en subventions et en bourses pour aider 2 700 projets depuis sa création en 2018.
Faire en sorte que TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, donnent 1,75 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires grâce à des initiatives de bienfaisance de TELUS depuis 2000.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> Cette année, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné près de 100 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, ce qui porte notre contribution totale à 1,7 milliard de dollars depuis 2000.
Cumuler 2,5 millions de jours de bénévolat depuis 2000.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> En 2023, notre famille TELUS a fait 200 000 jours de bénévolat, ce qui porte à 2,2 millions le nombre total de jours de bénévolat faits depuis 2000.
<b>TELUS Santé</b>			
Recevoir 300 000 visites de patients à nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir de TELUS depuis 2014.		2025	<b>En cours d'atteinte :</b> En 2023, plus de 56 000 visites de patients ont pris place à nos cliniques mobiles, pour un total 200 000 à ce jour.
<b>Connectivité</b>			
Internet pour l'avenir <sup>MD</sup> : aider 85 000 ménages de familles à faible revenu, aînés, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil ou personnes vivant avec un handicap en leur offrant une connectivité haute vitesse à faible coût depuis 2016.	  	2025	<b>En cours d'atteinte :</b> En 2023, nous avons ajouté 8 500 ménages au programme de connectivité haute vitesse à faible coût. Plus de 55 000 ménages en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec se sont greffés au programme depuis ses débuts.
Mobilité pour l'avenir <sup>MD</sup> : aider 65 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, aînés à faible revenu, femmes autochtones à risque, réfugiés parrainés par le gouvernement et autres personnes marginalisées à avoir accès à des téléphones intelligents et à des forfaits donnés gratuits ou à faible coût depuis 2017.	  	2025	<b>En cours d'atteinte :</b> En 2023, nous avons aidé à connecter 8 600 jeunes, aînés à faible revenu, femmes autochtones à risque, réfugiés parrainés par le gouvernement et autres personnes marginalisées grâce à des téléphones et à des forfaits gratuits ou à faible coût, pour un total de 52 300 personnes à ce jour.
TELUS Averti <sup>MD</sup> : mobiliser et éduquer 900 000 jeunes, adultes, parents et aînés grâce à nos ateliers en littératie numérique TELUS Averti depuis 2013.	  	2025	<b>En cours d'atteinte :</b> Grâce à ses ateliers éducatifs et informatifs, plus de 680 000 Canadiens et autres citoyens de partout dans le monde ont profité de TELUS Averti depuis son lancement, y compris 116 500 cette année.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Objectif	ODD	Année ciblée	Progrès en 2023
<b>Diversité du conseil</b>			
Avoir au moins trois administrateurs siégeant à notre conseil qui représentent une minorité visible ou sont des Autochtones, des personnes vivant avec un handicap ou des membres de la communauté LGBTQ2+; et une représentation des femmes et des hommes d'au moins 40 pour cent des administrateurs indépendants pour chaque groupe, comme l'indique notre politique en matière de diversité administrative.		s.o.	<b>Objectif atteint :</b> En décembre 2023, 46 pour cent de nos administrateurs indépendants étaient des femmes et trois administrateurs s'identifiaient à l'un de ces groupes issus de la diversité.
<b>Chaîne d'approvisionnement</b>			
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation les émissions de GES du champ d'application 3 <sup>8</sup> provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus par rapport à 2019.		2030	<b>En cours d'atteinte :</b> Réduction de 14 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation des émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus de 2019 à 2022.
Maintenir chaque année un minimum de 50 pour cent de notre papier d'impression contenant des matières recyclées et renouvelables provenant de sources bien gérées <sup>9</sup> .		2023	<b>Objectif atteint :</b> 55 pour cent de notre papier d'impression contenait des matières recyclées et renouvelables provenant de sources bien gérées.

Pour connaître les objectifs liés à l'engagement de TELUS visant à étendre la connectivité aux communautés autochtones, veuillez vous reporter à notre [Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones 2023](#).

<sup>8</sup> Comprend TELUS International.

<sup>9</sup> Matières qui contiennent au moins 30 pour cent de matières recyclées post-consommation ou fabriquées sans fibre d'arbre.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
<b>Passion envers notre vocation sociale</b>
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers notre vocation sociale

Chez TELUS, notre vocation sociale a pour but d'exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

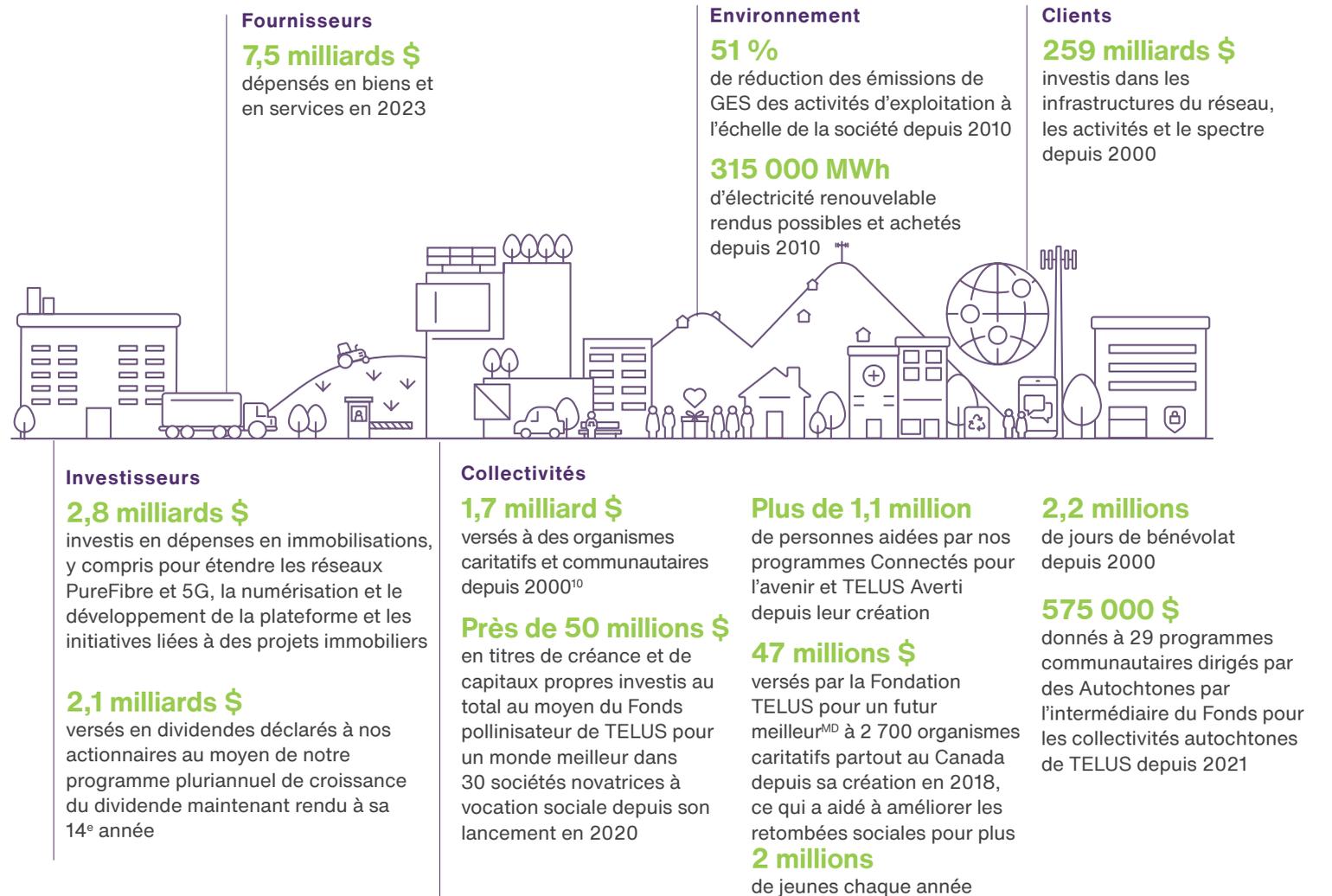
Notre vocation sociale guide notre stratégie et agit comme le plan directeur qui dicte comment nous interagissons non seulement avec nos clients et nos collectivités, mais aussi les uns avec les autres. Elle est centrale à toutes nos activités, y compris où nous investissons notre capital et sur quoi nous axons la recherche et le développement afin de créer une valeur durable à long terme pour les parties prenantes.

Notre ferme engagement envers la création de retombées sociales concrètes et transformatrices dans nos collectivités a mené à d'importants progrès en 2023, ce qui nous permet de poursuivre notre mission de changer concrètement les vies que nous touchons.

Pour plus de précisions, visitez le <http://telus.com/impactsocial>.

10 Depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 1,7 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,2 millions de jours de bénévolat.

La puissance de notre équipe incroyable, de nos réseaux de premier ordre dans le monde et de notre engagement d'accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités nous permet de créer de la valeur à long terme pour nos parties prenantes.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients

Chez TELUS, nous sommes déterminés à prioriser les besoins de nos clients en leur offrant une expérience fluide et personnalisée qui est à la fois fiable et conviviale. Ce dévouement nous a valu la clientèle la plus fidèle de notre secteur.

Nous misons constamment sur la numérisation pour améliorer les interactions de nos clients avec nous. Grâce à l'Assistant virtuel TELUS et à l'application Mon TELUS, nous dotons nos clients des outils nécessaires pour accéder à leurs services et les mettre à jour rapidement et aisément. De plus, nous favorisons la collaboration et donnons aux membres de notre équipe les moyens de veiller à ce que chaque interaction soit positive et cohérente, ce qui réduit les transferts et permet à nos clients de se sentir valorisés et confiants dans leurs décisions.

Le temps de nos clients est précieux et nous en sommes conscients. C'est pourquoi nous accordons la priorité à leur fournir un service rapide, efficace et fiable. Qu'ils communiquent avec nous par téléphone ou par le clavardage en direct, nous nous efforçons de les aider rapidement et en temps voulu. En repoussant les limites de la fiabilité grâce au Wi-Fi amplifié et à des analyses complètes des services résidentiels, nous offrons la prochaine génération de connectivité, en fournissant des expériences Wi-Fi sans interruption.

Chez TELUS, notre équipe est composée de personnes passionnées, motivées par le pouvoir de la technologie à favoriser les connexions humaines. En tant que conseillers de confiance, nous établissons de solides relations avec nos clients, en prenant le temps de comprendre leurs besoins uniques, ce qui nous permet de leur offrir des solutions personnalisées, comme les services Maison connectée de TELUS, Sécurité d'entreprise de TELUS, Mes Soins TELUS Santé<sup>MC</sup> et notre programme Option Retour TELUS. Nous nous engageons à rendre la vie de nos clients plus facile, plus sécuritaire et plus saine.

Notre excellence opérationnelle, combinée à nos offres groupées de produits incomparables pour les services mobiles et résidentiels, a fait de TELUS l'entreprise de prédilection de millions de Canadiens, et nous vous remercions de votre soutien et de votre confiance indéfectibles. Que nous offrions un service en personne, développiions des assistants personnels utilisant l'intelligence artificielle (IA) ou développiions des solutions novatrices comme notre réseau 5G, nous nous assurons d'offrir le meilleur soutien du secteur lorsque nos clients en ont le plus besoin.

Notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle est attesté par nos stratégies et valeurs et sous-tend l'ensemble de nos processus et des gestes que nous posons. Nous sommes heureux de vous présenter notre approche face à ces différents éléments tout au long de notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023.

Se reporter à la [page 82](#) pour en savoir davantage sur notre façon de servir notre fidèle clientèle.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients

**Environnement**

Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation

Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Environnement



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète

L'engagement de TELUS envers la durabilité est au cœur de notre leadership à vocation sociale. Notre équipe se consacre à rendre notre planète plus saine, comme le prouve notre histoire de longue date d'atteindre, voire de dépasser, d'ambitieux objectifs environnementaux.

Bâtir une entreprise axée sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie d'entreprise. Alors que les changements climatiques ont de plus en plus d'impacts sur nos écosystèmes essentiels et présentent un risque considérable pour notre économie mondiale, nous réduisons notre propre empreinte environnementale tout en fournissant aux autres des solutions pour les aider à réduire la leur. Nous investissons dans nos réseaux, technologies novatrices et pratiques commerciales durables. Par l'intermédiaire de ces efforts collectifs, nous assurons la pérennité de nos activités et de l'environnement pour les générations à venir.

## Les faits saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Réduction de 31 pour cent par rapport à 2019 des émissions de GES des champs d'application 1 et 2, et nous sommes en voie d'atteindre nos cibles fondées sur des données scientifiques.
- Approvisionnement de 68 pour cent de nos besoins en électricité par des sources d'énergie renouvelable ou à faibles émissions.
- Plantation de notre millionième arbre, soit l'équivalent de 20 000 acres de forêt, ce qui représente vingt fois la superficie du parc Stanley de Vancouver.
- Agrandissement du portefeuille du Fonds pollinisateur de TELUS pour le porter à 30 sociétés et annonce d'investissements dans des sociétés en démarrage d'écotechnologies comme Flash Forest et Dryad Networks, lesquelles utilisent une technologie avant-gardiste pour prévenir les feux de forêt et en atténuer les effets.
- Réalisation des audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de notre SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée.

TELUS investit dans un futur durable en finançant et en outillant les entreprises du monde pour qu'elles puissent aider à résoudre certains des plus grands risques auxquels notre planète fait face à court et à long terme. Ces occasions comprennent les suivantes :

- restaurer la nature au moyen de la restauration des écosystèmes, des terres, des mers et des habitats et de la supervision de la biodiversité
- favoriser l'innovation au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur
- investir dans les énergies renouvelables au moyen d'accords d'achat d'énergie virtuelle
- alimenter des villes plus intelligentes grâce à des solutions de plateformes d'analyse et de gestion des données de villes intelligentes.

Nous croyons également pouvoir générer de plus grandes retombées positives en collaborant avec nos partenaires, clients, fournisseurs et autres parties prenantes et agir collectivement en utilisant des technologies nouvelles et émergentes pour soutenir des solutions basées sur la nature et des principes d'économie circulaire.

## 31 %

de réduction absolue des émissions de GES provenant des activités d'exploitation par rapport aux niveaux de 2019

## 51 %

de réduction des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 depuis 2010, en voie d'atteinte de la carboneutralité d'ici 2030

## 68 %

d'électricité provenant de sources renouvelables ou à faibles émissions en 2023

## 40 %

d'amélioration de l'intensité énergétique par To de débit de données depuis 2019

## 30

sociétés dans lesquelles le Fonds pollinisateur de TELUS a investi

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Initiatives climatiques et carboneutralité

En tant que chef de file mondial en rendement environnemental, nous avons démontré ce qu'une organisation engagée peut faire pour effectuer une transition vers un futur à faibles émissions de carbone et atteindre notre objectif de carboneutralité pour l'ensemble des activités de la société d'ici 2030 au plus tard. En plus de fixer des cibles transformationnelles en matière de climat, bon nombre de nos produits et services sont également compatibles avec un futur à faibles émissions de carbone en raison de notre réseau à large bande qui permet à nos clients d'avoir la possibilité de vivre et de travailler à l'endroit de leur choix.

11 Les paramètres d'émissions cibles comprennent les émissions biogéniques et les retraits découlant des charges d'alimentation tirées de la bioénergie.  
 12 La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 pour cent des membres de l'équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir au fur et à mesure que les membres de l'équipe retournent au bureau.

## Transition vers un futur à faibles émissions de carbone

TELUS appuie l'Accord de Paris et s'est engagée à harmoniser ses initiatives climatiques et activités de mobilisation avec les objectifs du traité et sa trajectoire vers un réchauffement maximal de 1,5 degré Celsius.



**2010-2023 :**  
 Plus d'une décennie de réductions importantes de la consommation énergétique et des émissions

**51 %** de réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 depuis 2010  
**315 000 MWh** d'électricité renouvelable rendus possibles et achetés virtuellement depuis 2010  
**57 %** de réduction de l'intensité énergétique (par M\$ de produits d'exploitation) depuis 2010

Cibles de 2020 dépassées et nouvelle cible ambitieuse fixée d'atteindre la carboneutralité des activités d'ici 2030 au plus tard  
 Cibles approuvées par Science Based Targets  
 Lancement des obligations liées à la durabilité



**Nos objectifs climatiques actuels**

Combler la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025

**Progrès de 2023 :**

**68 %** provenant de sources renouvelables ou à faibles émissions

Réduire notre intensité énergétique de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030

**57 %** de réduction de l'intensité énergétique (par M\$ de produits d'exploitation) par rapport aux niveaux de 2010 et réduction de 40 pour cent de l'intensité énergétique (par To de débit de données) par rapport aux niveaux de 2019

Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d'ici 2030 au plus tard

**8 %** de réduction absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport aux niveaux de 2022

Réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030<sup>11</sup>

**31 %** de réduction par rapport aux niveaux de 2019

Réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés d'ici 2030

**38 %** de réduction par rapport aux niveaux de 2019<sup>12</sup>

Réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation par rapport à 2019 les émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus d'ici 2030

**14 %** de réduction de l'intensité entre 2019 et 2022

cibles fondées sur des données scientifiques



**2020-2030**  
 (au plus tard) : atteindre la carboneutralité de nos activités

Faire progresser notre programme d'efficacité énergétique et de décarbonisation

Mettre en œuvre une stratégie d'électrification de la flotte pour réduire les émissions de GES

Évaluer et mettre en œuvre des technologies émergentes et leur potentiel pour réduire les impacts sur le climat

S'adapter à l'évolution de la législation et des règlements en matière de climat dans nos territoires

Échanger avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement pour réduire les émissions de GES du champ d'application 3

Mettre en œuvre nos partenariats de gestion des données en matière de carboneutralité

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Consommation d'énergie

Notre demande énergétique comprend l'énergie directe et indirecte utilisée pour alimenter notre entreprise, tant au Canada qu'à l'étranger, qu'il s'agisse de l'énergie utilisée par les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires, nos sites de tours cellulaires, nos parcs de véhicules ou nos centres de données ou du carburant utilisé par les génératrices en régions éloignées. Avec la croissance de nos activités, l'expansion de notre réseau et l'intégration de la technologie 5G, nos besoins en énergie augmenteront. Pour faire face à ces changements, nous avons déployé des technologies novatrices dans l'ensemble de notre réseau, notamment les suivantes :

- Progression de notre stratégie d'optimisation des immeubles, y compris le déploiement de technologies d'écoconstruction supplémentaires et l'optimisation de notre stratégie de chauffage des locaux
- Amélioration et rajustement de la taille en continu de notre parc de véhicules
- Poursuite des efforts pour améliorer notre programme de gestion d'énergie pour l'ensemble de notre entreprise.

Nous avons augmenté, en 2023, notre consommation d'énergie à l'échelle de la société de 0,4 pour cent par rapport à 2022. La croissance de la technologie 5G, des acquisitions et des phénomènes météorologiques extrêmes ainsi que la croissance des activités de TELUS International ont continué de mettre une pression accrue sur notre consommation d'énergie. Pour plus d'information, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2023](#).

Un élément essentiel de notre stratégie d'approvisionnement en énergie est de conclure des partenariats à l'égard d'énergie renouvelable lorsque de tels partenariats sont pertinents et disponibles. Au total, nous avons 167 MW de capacité de production tirée de quatre accords d'achat d'énergie virtuelle (AAEV) en Alberta, soit de trois installations solaires et d'une installation éolienne. Nous sommes propriétaires des attributs environnementaux générés par ces installations, lesquels nous aident à atteindre nos objectifs en matière d'électricité renouvelable et de carboneutralité. Le fait d'investir dans l'électricité renouvelable nous aide non seulement à assurer une croissance durable de notre entreprise principale en alimentant avec succès notre réseau en électricité provenant de sources vertes, mais contribue également à produire des effets financiers positifs sur notre organisation.

## Cibles fondées sur des données scientifiques

En 2021, nos cibles proposées à l'égard de l'initiative Science Based Targets (SBT) ont été approuvées et concernent nos émissions de GES des champs d'application 1, 2 et 3. En nous fondant sur ces cibles fondées sur des données scientifiques approuvées, lesquelles s'harmonisent avec l'Accord de Paris, nous avons publié notre [cadre des obligations liées à la durabilité \(OD\)](#). Sustainalytics, entreprise indépendante de premier plan en matière de recherche, de notation et d'analytique ESG, a émis une [seconde opinion](#) qui confirme que le cadre de référence concorde avec les Principes applicables aux obligations liées au développement durable 2020 de l'International Capital Market Association.

Par la suite, nous avons réalisé notre placement inaugural d'OD en 2021, le premier en son genre au Canada. Depuis notre placement inaugural, nous avons procédé à cinq autres émissions d'OD (deux en 2022, deux en 2023 et une au début 2024) pour un total de 3,7 milliards de dollars canadiens et de 900 millions de dollars américains. La réussite de ces placements prouve notre engagement à long terme envers la durabilité de l'environnement en liant notre financement à l'atteinte de cibles environnementales ambitieuses, plus particulièrement de réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030.

## État de situation pour les billets des séries CAF, CAG, CAJ et CAK et les billets en dollars US à 3,4 pour cent liés à la durabilité

Émissions de GES à l'échelle de la société par source	Éq. CO <sub>2</sub> en 2023 (tonnes)	Éq. CO <sub>2</sub> en 2022 (tonnes)	Éq. CO <sub>2</sub> en 2021 (tonnes)	Éq. CO <sub>2</sub> en 2020 <sup>1</sup> (tonnes)	Éq. CO <sub>2</sub> en 2019 <sup>1</sup> (tonnes)	Performance cumulative et commentaires
Champ d'application 1	48 366	50 689	51 075	53 002	61 215	En cours d'atteinte
Champ d'application 2	159 134	175 268	204 698	200 848	240 919	En cours d'atteinte
Total	207 500	225 957	255 773	253 850	302 134	En cours d'atteinte

<sup>1</sup> 2019 est l'année de référence pour nos cibles.

En 2023, nous avons soumis une lettre d'engagement à iSBT qui confirme notre intention de fixer comme objectif à long terme l'atteinte de la carboneutralité pour l'ensemble de notre chaîne de valeur. À l'heure actuelle, nous développons activement notre feuille de route vers l'atteinte de la carboneutralité et travaillons en vue de soumettre notre objectif aux fins de vérification.

## Émissions de gaz à effet de serre

### Champs d'application 1 et 2

En 2023, nous avons réduit nos émissions absolues de GES à l'échelle de la société des champs d'application 1 et 2 de 8 pour cent par rapport à 2022. Ces réductions peuvent être attribuables aux programmes de gestion de l'énergie, à l'optimisation des systèmes de chauffage des locaux, au rajustement de la taille et à l'électrification du parc de véhicules, et aux réductions des déversements dans l'environnement. Elles comprennent également le retrait et la production de 100 610 MWh de crédits d'énergie renouvelable du système WREGIS retirés de nos autres AAEV renouvelables en Alberta.

Depuis 2019, nous avons affiché une amélioration de 40 pour cent de l'intensité de nos émissions de GES par téraoctet de débit de données sur notre réseau.

Nous déclarons nos émissions du champ d'application 2 au moyen de la méthode axée sur le marché pour qu'elles puissent concorder avec nos cibles fondées sur des données scientifiques. Cette approche traduit plus fidèlement les profils d'émissions des achats d'électricité au moyen de nos AAEV sur les marchés qu'ils soutiennent directement.

**8 %**  
de réduction des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2022

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

### Champ d'application 3

En 2023, nous avons continué de faire des avancées considérables dans le traitement de nos émissions du champ d'application 3, en nous concentrant sur les catégories qui représentent nos plus importantes sources d'émissions de GES et les secteurs sur lesquels nous pouvons avoir le plus grand effet. Il s'agit des émissions de GES provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement, ainsi que de l'utilisation de nos produits vendus, des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés.

Nous avons également apporté d'importantes améliorations à nos méthodologies et données relatives au champ d'application 3. Nous sommes notamment passés d'une analyse réalisée uniquement en fonction des dépenses à l'intégration de données sur les émissions réelles des fournisseurs dans notre inventaire des GES. Ces données ont été obtenues grâce à notre adhésion au programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement, un projet qui nous permet de faire participer nos principaux fournisseurs à des initiatives climatiques et de recueillir leurs données et renseignements sur les émissions de GES.

Grâce à ces améliorations, nous retraitons les données relatives au champ d'application 3 de notre chaîne de valeur et revalidons notre objectif connexe dans le cadre de l'iSBT. Pour en

savoir plus sur les émissions du champ d'application 3 de TELUS, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2023. Pour en savoir plus sur nos activités de mobilisation auprès de nos fournisseurs relativement aux initiatives climatiques, se reporter à la [page 75](#).

### Tarification interne du carbone

Nous évaluons la possibilité d'introduire une tarification interne du carbone comme mécanisme pour soutenir notre leadership en adaptation aux changements climatiques et en atténuation de leurs effets, alors que nous progressons vers la réalisation de notre objectif de carboneutralité de nos activités d'ici 2030 au plus tard.

Nous pensons qu'il est essentiel de gérer les risques commerciaux liés au climat et de motiver les membres de nos équipes pour faire progresser les initiatives en matière d'innovation et d'efficacité. Pour ce faire, nous reconnaissons la nécessité d'améliorer notre compréhension des impacts des questions énergétiques et des émissions de GES dans notre prise de décisions et dans les possibilités de réduction de nos coûts d'exploitation.

Notre évaluation tiendra compte du calendrier de tarification du carbone du gouvernement du Canada et d'autres règlements régionaux en matière de tarification du carbone.

## Solutions environnementales de TELUS

### Offrir des solutions fondées sur la nature à nos clients

En partenariat avec des chefs de file mondiaux reconnus, nous accélérons la mise en œuvre d'initiatives climatiques en offrant des solutions de plantation d'arbres et d'autres solutions fondées sur la nature, rendues possibles par la technologie, afin de faciliter la transition vers un futur à faibles émissions de carbone. Shakti par TELUS, acquise en 2022, est une société de reboisement axée sur l'environnement spécialisée dans la préparation de sites, la récolte de semences, l'approvisionnement en arbres et la plantation d'arbres. Nos autres partenaires comprennent Flash Forest, qui utilise des drones pour accélérer la restauration après un feu de forêt incontrôlé, et veritree, qui se spécialise dans la production de rapports d'impact transparents pour les projets axés sur la nature grâce à la détection au sol et à la technologie de chaîne de blocs. Pour chaque projet de plantation d'arbres, des efforts sont déployés pour évaluer les conditions environnementales locales et atténuer les risques; ainsi, les espèces d'arbres appropriées sont choisies pour favoriser le succès à long terme.

La plantation de notre millionième arbre en avril a constitué un jalon important dans notre parcours d'entreprise régénératrice et témoigne de notre engagement indéfectible envers les efforts de reboisement et de boisement. Jusqu'à la fin de l'année 2023, notre approche globale a soutenu le processus de restauration de 4 000 hectares d'écosystèmes terrestres

et marins, y compris la plantation de 6 millions d'arbres supplémentaires au Canada et à l'étranger. Cette initiative devrait permettre de capturer environ 1,9 million de tonnes d'éq. CO<sub>2</sub>, ce qui équivaut à retirer 420 000 voitures de la circulation pendant un an. En plus d'atténuer les effets des changements climatiques par la réduction des émissions de GES, ces initiatives créent également d'importants avantages connexes comme des possibilités d'emploi local et la création d'habitats dans les milieux fauniques.

En outre, nous nous sommes joints au Canada Leadership Council de 1t.org, qui fournit des conseils et offre un soutien aux entreprises, aux intervenants et aux collectivités pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs en matière de restauration des forêts et de gestion durable. Nous nous sommes également engagés à mettre à profit la technologie, les connaissances écologiques et l'engagement social pour protéger et améliorer les écosystèmes grâce à des solutions fondées sur la nature, ce qui comprend notre participation à la restauration forestière axée sur l'environnement dans l'Ouest du Canada en tentant de planter au moins 5 millions d'arbres par année par l'entremise de Shakti par TELUS.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Les répercussions de nos solutions fondées sur la nature en 2023 grâce aux gestes que nous posons collectivement

		
<b>5 474 725</b> arbres plantés	<b>500 000</b> arbres plantés	<b>555 556</b> palétuviers plantés
Shakti plante des arbres dans les régions boréales et tempérées de l'Alberta et veille à ce que la bonne espèce soit plantée dans la bonne zone au bon moment, à l'aide d'outils et de systèmes de cartographie conçus sur mesure.	Grâce à la technologie des drones, Flash Forest est en mesure d'accélérer le processus de régénération naturelle des forêts, d'atteindre des zones jugées dangereuses pour les planteurs d'arbres humains et de planter une diversité d'espèces indigènes afin que les forêts soient plus résistantes dans l'avenir.	Située dans le delta de la rivière Likoni au Kenya, cette mangrove contribue à la stabilité du milieu et le protège contre l'érosion. De plus, elle offre un habitat riche en nutriments pour la plantation dans un écosystème unique.
		Ce projet vise à créer une forêt de varech en vue d'un usage mixte à des fins commerciales, ce qui permettra aux groupes autochtones locaux de profiter du rétablissement de la pêche, des services écosystémiques et de la récolte du varech.

## Améliorer la gérance environnementale grâce à des solutions fondées sur la nature

TELUS et veritree se sont associées pour avoir une incidence à l'échelle mondiale sur la nature grâce à la transparence, à la précision et à la responsabilisation. Ensemble, nous avons créé un système technologique environnemental novateur sur un site de reboisement près de Cochrane, en Alberta. Nous avons planté plus de 41 000 arbres et installé 45 capteurs sur 110 hectares de terrain afin de recueillir de façon continue des données précieuses sur la croissance des arbres, la température, les précipitations, la capture du carbone et la biodiversité, et de suivre les progrès du reboisement.

Ce projet de forêts intelligentes, appelé « Smart Forest », est l'un des projets de reboisement les plus connectés du Canada. Il démontre la puissance de la connectivité et des technologies numériques pour fournir des informations exploitables et des rapports d'impacts clairs sur les solutions fondées sur la nature. En combinant la technologie de surveillance de veritree avec le soutien de TELUS en matière de connectivité et l'expertise de Shakti en matière de reboisement, notre partenariat ouvre la voie à la transformation des solutions fondées sur la nature à l'aide de technologies novatrices.

Derrick Emsley, cofondateur et chef de la direction de veritree, souligne l'importance de cette collaboration en déclarant : « Notre partenariat va au-delà de la plantation d'arbres.

Il témoigne de notre engagement commun à créer des emplois, à stimuler la croissance économique et à rehausser les normes en matière de communication de l'information sur l'environnement et la durabilité au Canada et ailleurs. » [Traduction] Ensemble, nous haussons les normes en matière de restauration de la nature et démontrons le potentiel des approches axées sur la technologie pour atteindre des objectifs en matière d'environnement et de durabilité.

Pour plus de précisions, consultez [telus.com/restauration](https://telus.com/restauration).



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients

**Environnement**

Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation

**Social**

**Gouvernance**

Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# 5 474 725

arbres plantés par l'intermédiaire de Shakti par TELUS à la fin de 2023



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
<b>Économie circulaire et utilisation responsable des ressources</b>
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Économie circulaire et utilisation responsable des ressources

Chez TELUS, nous favorisons la promotion de la circularité dans toutes nos sphères d'activités. Nous concevons nos produits en tenant compte de la réutilisation, de la remise à neuf et de la gestion de la fin de vie.

Nous avons investi dans des programmes de remise à neuf qui peuvent prolonger la durée de vie de l'équipement destiné aux locaux des clients, comme les décodeurs et les modems. Notre filiale, Mobile Klinik<sup>MD</sup>, grâce à ses 148 emplacements pratiques, permet aux Canadiens de faire réparer localement leurs appareils non fonctionnels et d'acheter des appareils d'occasion certifiés. Nos programmes de détournement nous permettent de détourner du matériel standard comme le papier, le carton et les contenants, ainsi que du matériel inhabituel comme les accessoires électroniques, les palettes et les poteaux. Nous visons à être un chef de file dans l'économie circulaire en créant des systèmes efficaces qui minimisent la production de déchets, en accordant la priorité à la réutilisation à l'interne et à l'externe, et en maximisant notre détournement des sites d'enfouissement.

## En 2023, les faits saillants comprennent les suivants :

- Détournement de 57 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations. Nous sommes en voie de détourner 65 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations des sites d'enfouissement d'ici 2025.
- Atteinte en avance de l'objectif de 2030, avec un détournement de 98 pour cent des déchets provenant des flux de déchets supplémentaires des sites d'enfouissement.
- Atteinte d'une hausse, d'un exercice à l'autre, de 270 pour cent de la remise à neuf d'appareils Maison connectée avec la remise à neuf de 25 845 appareils supplémentaires.
- Remise à neuf de plus de 400 000 appareils composant l'équipement destiné aux locaux des clients pour prolonger leur durée de vie, la majorité étant constituée d'appareils pour Internet haute vitesse et de décodeurs.
- Remise à neuf de 8 541 pièces de rechange dans le cadre du programme de pièces de rechange.
- Récupération de 393 328 appareils en vue de leur réutilisation et de leur recyclage, soit une augmentation de 50 pour cent par rapport au nombre d'appareils récupérés en 2022.

## 57 %

des déchets produits par les installations et les bureaux détournés

## 270 %

de hausse, d'un exercice à l'autre, de la remise à neuf d'appareils Maison connectée

## 393 328

appareils récupérés en vue de leur réutilisation et de leur recyclage, en hausse de 50 % par rapport à 2022

## Promouvoir la circularité dans les collectivités

TELUS continue d'être un partenaire dans le cadre du mois de l'économie circulaire du Circular Innovation Council, soit un événement ayant pour but de sensibiliser les gens sur l'importance, pour les sociétés, de promouvoir la circularité au sein de leurs activités. Au cours du mois d'octobre, nous avons fait la promotion de notre programme d'appareils d'occasion certifiés qui encourage l'achat d'appareils d'occasion, de nos services de réparation offerts par Mobile Klinik et de notre programme de recyclage des appareils en magasin.

En 2023, nous avons poursuivi notre association avec l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région pour mettre en place le [Circular Economy Leaders Consortium](#), soit un groupe de chefs de file du secteur résolu à mettre en œuvre de nouvelles pratiques au sein de leurs organisations. Le groupe comprend TELUS, Air Canada, Canadian Tire, la ville de Mississauga, Longos, Ontario Green Screen, la région de Peel, le Collège Seneca, le Collège Sheridan, l'Université métropolitaine de Toronto, Toronto Pearson, le Réseau universitaire de santé, Velcro Canada, l'Université Wilfred Laurier, Woodbine Entertainment et la région de York. En outre, nous participons au conseil consultatif du Circular Opportunity Innovation Launchpad et du National Zero Waste Council.

## Conception responsable des produits

Nous mettons de plus en plus l'accent sur une conception durable des produits dans la gestion responsable de nos appareils des services mobiles, de télévision, d'Internet et de Maison connectée. En travaillant avec des installations de tiers qui gèrent la remise à neuf et le recyclage, nous comprenons mieux les exigences de la conception pour l'environnement, ce qui nous aide à déterminer si nos produits sont durables et s'ils peuvent être remis à neuf et recyclés à la fin de leur vie. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs pour comprendre, gérer et réduire l'impact de nos produits tout au long de leur cycle de vie et pour permettre la mise en œuvre de nos exigences en matière de circularité dans la conception des produits. Nous tenons compte des plastiques recyclés utilisés dans la fabrication, de l'efficacité énergétique lorsque les clients utilisent nos produits et de l'assemblage des composants pour faciliter la remise à neuf et la gestion de la fin de vie. En 2023, nous avons lancé des lignes directrices sur la durabilité du matériel informatique, qui mettent l'accent sur la conception responsable et circulaire des produits. Ces lignes directrices servent de guide tout au long de notre processus de développement de produits.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Maximiser la réutilisation

La réutilisation est un élément important de l'économie circulaire. Nous étudions les possibilités de promouvoir la réutilisation à l'interne pour améliorer l'efficacité de nos programmes et à l'externe pour soutenir nos clients. La réutilisation prolonge la durée de vie du matériel et évite d'avoir recours à des opérations supplémentaires d'extraction, de fabrication et de gestion de fin de vie.

Notre équipe Services d'approvisionnement se concentre sur la gestion des produits et des appareils en fin de vie qui sont retournés par les clients ou récupérés auprès de ceux-ci, y compris dans le cadre de nouveaux programmes visant les produits, comme les appareils d'occasion certifiés, Empochez maintenant, retournez plus tard et Option Retour et Gagnez à retourner en ligne. En 2023, TELUS a récupéré 393 328 appareils en vue de leur réutilisation et de leur recyclage dans le cadre de ces programmes.

Chez TELUS, nous remettons à neuf l'équipement destiné aux locaux des clients dès que possible depuis 2004. En règle générale, l'équipement nous est retourné par un client, habituellement par l'intermédiaire d'un technicien. Au cours du processus de remise à neuf, nous évaluons l'appareil pour confirmer qu'il peut être réutilisé, nous le nettoyons, nous le réinitialisons et nous procédons à un effacement complet des données. Par la suite, nous mettons à jour le micrologiciel et nous changeons au besoin le boîtier de l'appareil. La mise en œuvre d'un programme de remise à neuf permet de prolonger la durée de vie moyenne des produits de trois à six ans. Certains équipements peuvent être réutilisés trois ou quatre fois. En 2023, les trois produits les plus remis à neuf comprenaient les décodeurs (200 172 appareils), les modems (111 355 appareils) et les terminaux de réseau optique (45 277 appareils).

Notre programme de pièces de rechange pour notre équipement nous permet de réutiliser notre équipement en réparant l'appareil défectueux avec des pièces de rechange plutôt que de le remplacer par un nouvel appareil que nous avons dans nos stocks d'équipement. Ainsi, nous pouvons utiliser l'équipement pendant toute sa durée de vie, jusqu'à ce qu'il ne puisse plus être réparé, ce qui limite la quantité de pièces mises en décharge ou devant être recyclées. Cela signifie également que moins de nouvelles pièces sont fabriquées, car nous pouvons éviter d'acheter de nouvelles pièces inutiles jusqu'à ce que la durée de vie totale de la pièce de rechange ait été utilisée.

## Détournement des déchets

Le détournement des déchets demeure une priorité pour l'ensemble de nos activités. En 2023, nous avons détourné 67 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement. Le taux de détournement des déchets de nos actifs immobiliers (qui nous appartiennent et que nous louons) a augmenté pour s'établir à 57 pour cent en 2023.

La technologie fait partie intégrante du cheminement vers la circularité. La technologie à capteurs de la solution pour la gestion intelligente des déchets de TELUS nous permet d'avoir de l'information en temps réel sur nos déchets et pratiques de recyclage. Nous avons 32 projets pilotes de capteurs répartis dans nos activités au Québec grâce à Internet des objets (IdO) de TELUS et à ville intelligente de TELUS. De plus, notre partenariat avec *Intuitive IA* prévoit la ludification de ce que nous jetons et recyclons dans 4 installations au Canada. Oscar Sort nous permet d'informer les membres de notre équipe sur les techniques de tri adéquates au moyen d'un écran qui dit aux utilisateurs où placer leurs articles indésirables.

## Déchets et recyclage par source au Canada (en tonnes métriques)<sup>1,2</sup>

Source	Flux de déchets supplémentaires	Immobilier	Globalement
<b>2023</b>			
Recyclage <sup>3</sup>	2 020	3 580	5 600
Enfouissement	40	2 724	2 764
Total	2 060	6 304	8 364
Taux de détournement (%)	98	57	67

- 1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre de chaque année.
- 2 Les données comprennent seulement les déchets provenant de nos activités de télécommunications basées dans des installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc., du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).
- 3 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2023](#).

## Déchets électroniques

Nos clients peuvent réduire leurs déchets en faisant réparer leurs appareils ou en achetant des appareils et autre matériel électronique remis à neuf, ce qui offre aux gens des options qui sont meilleures pour la planète et plus abordables.

En 2023, nous avons réutilisé et recyclé 1 108 tonnes métriques de déchets électroniques et 55 tonnes métriques d'appareils mobiles (pour un total de 393 328 appareils).

## Déchets électroniques réutilisés et recyclés

Type de déchets	2023
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles <sup>1</sup>	1 108
Appareils mobiles (unités)	393 328

- 1 Les données comprennent seulement les déchets provenant du matériel de logistique inverse (comme les cartes de circuit imprimé, le matériel de traitement de données, le matériel informatique et les téléphones).

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Progrès dans l'économie circulaire au moyen de la réorientation stratégique du cuivre

Par l'intermédiaire du programme de retrait du cuivre de TELUS, nous recyclons de façon proactive les câbles de cuivre retirés. Depuis que nous avons entrepris le déploiement de PureFibre, la technologie Internet la plus durable au Canada, nous avons recyclé plus de 3 600 tonnes de cuivre. Le cuivre joue un rôle de plus en plus important dans la stratégie d'électrification du Canada et soutient notamment le réseau de transport et de distribution et les technologies renouvelables.

Au moyen de la réorientation stratégique du cuivre, nous contribuons directement à l'objectif ambitieux de carboneutralité du Canada, faisons progresser l'économie circulaire en ce qui a trait à l'utilisation du cuivre et établissons la norme en matière d'initiative de recyclage proactif des métaux à la grandeur de l'industrie.

## Papier et emballages

Notre [Politique relative au papier et aux emballages durables](#) présente notre objectif de réduire notre consommation de papier et d'emballages de 10 pour cent sur douze mois tout en maximisant le contenu recyclé et certifié FSC (Forest Stewardship Council). Nous avons pour cible de réduire notre consommation de plusieurs façons, notamment par la facturation électronique, le marketing numérique et l'optimisation des emballages.

Malgré ces mesures, notre consommation globale de papier et d'emballages a augmenté de 13 pour cent en 2023. Plusieurs facteurs ont contribué à cette hausse, y compris l'ajout de nouveaux produits, l'amélioration de nos processus de recouvrement et la résolution de lacunes existantes. Nous avons toutefois dépassé notre objectif pour le papier d'impression, avec une réduction annuelle de 16 pour cent en 2023 et de 64 pour cent par rapport à 2019.

## Rendement concernant le papier et l'emballage<sup>1</sup>

Ressources	2023
Papier d'impression avec la certification FSC	55 %
Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées	55 %
Volume	
Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques) <sup>2</sup>	15,1
Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques)	681,8

<sup>1</sup> Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2023.

<sup>2</sup> Nous déclarons seulement le papier acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.

Pour ce qui est du papier et des emballages à base de papier que nous consommons, nous en compensons l'utilisation en plantant des arbres dans le cadre de notre programme Des arbres pour notre papier de TELUS, soit notre propre programme de conservation dans le cadre duquel nous nous engageons à planter suffisamment d'arbres au Canada chaque année pour restaurer la biomasse qui sert à produire notre consommation annuelle de papier et d'emballages. En 2023, nous avons planté 20 688 arbres dans le cadre de ce programme en collaboration avec nos partenaires. Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de plantation d'arbres, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2023](#).

## Déchets dangereux

En général, nos activités au Canada génèrent de petites quantités de déchets dangereux, comme des contenants d'aérosol, des batteries et de l'huile à moteur.

## Déchets dangereux<sup>1,2</sup>

Type de déchets	2023
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	2 514
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (litres)	4 232
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre flotte de véhicules (tonnes métriques)	85

<sup>1</sup> Les données comprennent seulement les déchets provenant de nos activités de télécommunications basées dans des installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc., du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

<sup>2</sup> Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2023.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Eau

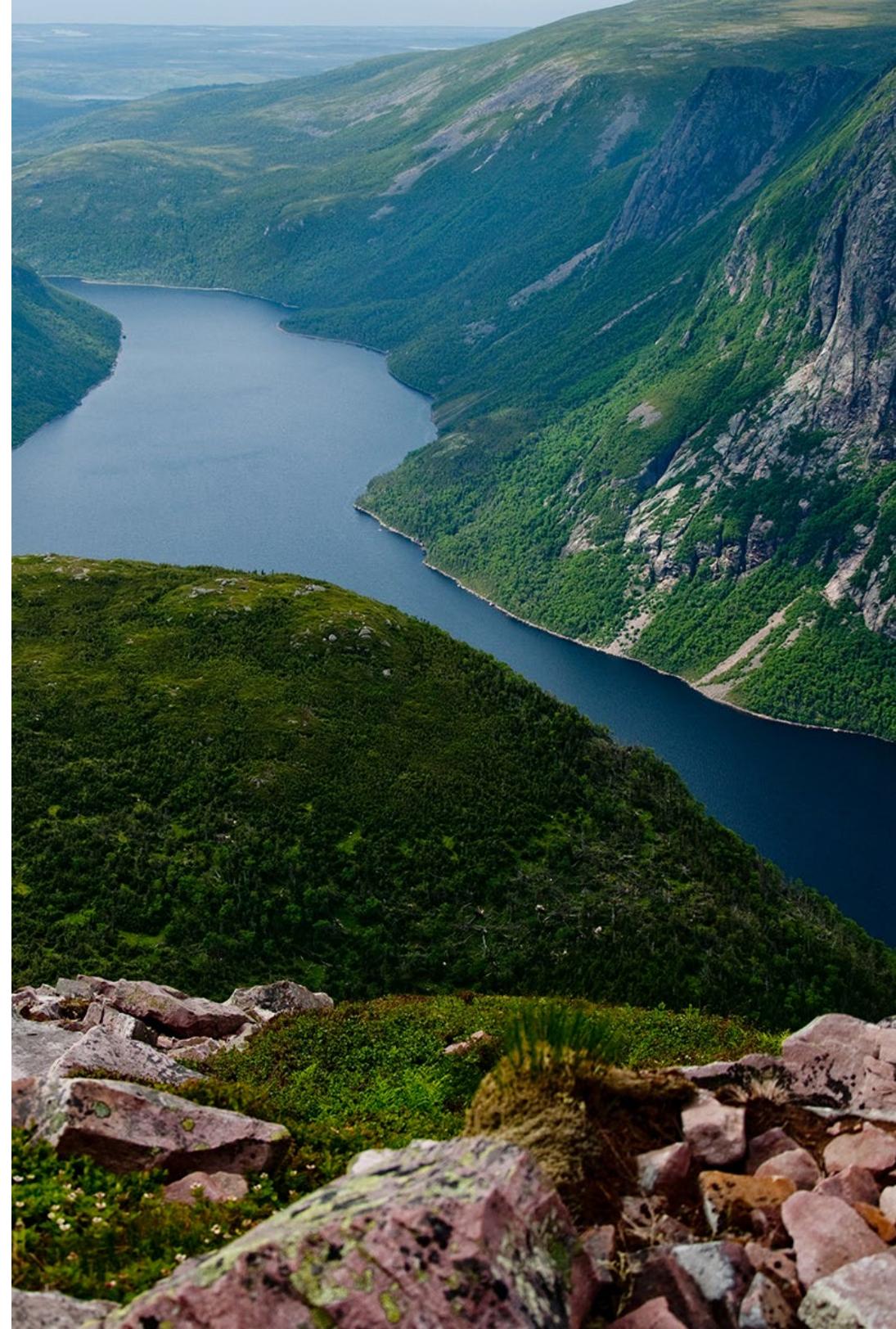
Promouvoir une utilisation efficace, la conservation et la gérance globale de l'eau est une priorité pour TELUS. Nos sources principales d'approvisionnement en eau comprennent les réseaux d'aqueduc municipaux ou d'autres services d'eau, et l'eau utilisée est destinée principalement aux systèmes de chauffage et de climatisation, à l'irrigation ainsi qu'à l'eau potable dans nos espaces de bureaux. Les évaluations continues et l'audit de notre Système de gestion environnementale (SGE) certifié ISO 14001:2015 nous positionnent en tant que chef de file mondial en excellence environnementale.

À l'heure actuelle, nous ne consommons pas des quantités importantes d'eau dans des régions où l'eau se fait rare. Nous surveillons activement nos répercussions liées à l'eau en réalisant de l'entretien préventif régulier, comme des inspections et des essais d'étanchéité de nos bâtiments et équipements. De plus, nos systèmes automatisés de surveillance et processus de déclaration par appel téléphonique permettent des réparations sur demande en cas de nouvelles fuites ou d'autres situations problématiques liées à l'eau.

En 2023, notre intensité de consommation d'eau a diminué de 11 pour cent pour l'ensemble de la société par rapport à 2022. L'intensité de la consommation d'eau a été touchée défavorablement en raison de la croissance de TELUS International et d'une augmentation de l'utilisation des bureaux de TELUS et favorablement en raison d'améliorations apportées à nos systèmes de chauffage et de refroidissement, ce qui a permis de réduire la consommation d'eau. Nous continuons de travailler vers l'atteinte de notre cible visant à réduire de moitié l'intensité de consommation d'eau, par téraoctet de trafic de données sur notre réseau, d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019. Cet objectif s'harmonise avec nos objectifs d'efficacité énergétique et notre calendrier à cet égard ainsi qu'avec les lignes directrices réglementaires locales en plus de soutenir une croissance durable de notre entreprise.

Le président et chef de la direction de TELUS, Darren Entwistle, a pris l'engagement du CEO Water Mandate du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU). TELUS fait partie d'un groupe trié sur le volet de chefs de file en affaires qui reconnaissent l'importance croissante d'une gestion saine de l'eau. En effet, la crise grandissante de l'eau et de l'assainissement de l'eau dans plusieurs endroits du monde présente plusieurs risques et, dans certains cas, des occasions, pour les sociétés de presque tous les secteurs.

Le mouvement CEO Water Mandate a pour but d'aider les sociétés dans le développement, la mise en œuvre et la communication de stratégies et de politiques globales en matière d'eau. Ce mouvement propose également aux sociétés une plateforme leur permettant de s'associer avec des entreprises qui ont la même vision, des organismes des Nations Unies, des autorités publiques, des organisations de la société civile et d'autres parties prenantes clés.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

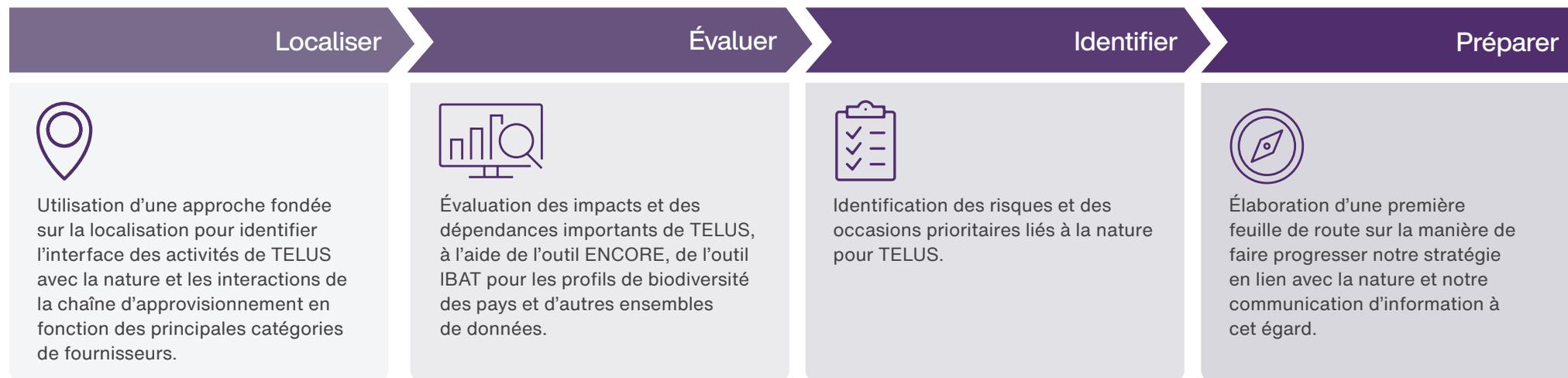
## Biodiversité

Nous reconnaissons l'importance et la valeur de la nature et nous nous efforçons de comprendre et de gérer de manière proactive nos impacts sur la biodiversité et nos dépendances envers celle-ci, notamment dans les écosystèmes où nous exerçons nos activités.

Notre ambition première est de contribuer à la transition vers un avenir favorable à la nature. Cette ambition est officialisée dans notre déclaration de position sur la biodiversité (*Biodiversity Position Statement*), qui présente nos engagements à :

- protéger et à restaurer les écosystèmes terrestres et marins de la Terre;
- comprendre et à gérer nos impacts sur la nature, nos risques à l'égard de la nature et nos dépendances envers la nature;
- évaluer, à surveiller et à communiquer nos progrès de manière transparente.

En 2023, nous avons entrepris une évaluation de base de la nature et de la biodiversité de nos activités principales et une évaluation de haut niveau de notre chaîne d'approvisionnement afin de repérer les impacts et les dépendances potentiellement importants. Ce processus a été mené conformément à l'approche LEAP (Locate/Evaluate/Assess/Prepare) de la Taskforce for Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Les principales étapes ont été les suivantes :



Les résultats de l'évaluation ont révélé que les impacts les plus importants de TELUS liés à la nature sont les perturbations et les altérations biologiques, tandis que la dépendance la plus importante liée à la nature est la régulation du climat. Dans notre chaîne d'approvisionnement, les impacts potentiels les plus importants sont les polluants de l'eau et du sol liés aux processus de fabrication et aux services informatiques, l'exposition régionale étant plus élevée pour les fournisseurs situés en Asie en raison d'un certain nombre de facteurs (par exemple, moins de zones protégées).

Cette évaluation nous a permis de mieux comprendre les principaux impacts que nous avons sur la nature et la biodiversité, ainsi que les principales dépendances que nous avons envers celles-ci, les domaines sur lesquels nous devons nous concentrer et ceux où nous pouvons apporter le plus de valeur ajoutée aux écosystèmes. Nous continuerons à travailler pour intégrer ces résultats dans nos processus existants de gestion des risques.

Pour en savoir davantage sur nos efforts visant à protéger et à restaurer la nature au moyen du reboisement, se reporter à la rubrique [Solutions environnementales de TELUS](#).

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Système de gestion environnementale

Nos initiatives de durabilité environnementale prennent racine dans notre système de gestion environnementale (SGE). La portée de notre SGE s'étend à l'ensemble des activités de télécommunications basées dans des installations au Canada de TELUS. En 2023, nous avons réalisé les audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de notre SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée. La réussite et le maintien de cette certification font de nous un chef de file mondial en excellence environnementale. Elle crée aussi continuellement des occasions pour améliorer nos processus.

## Audits et évaluations de sites

Nous effectuons régulièrement des évaluations de nos sites et des audits de nos activités afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et à nos normes élevées en matière d'exploitation, et de conserver notre certification ISO 14001. En plus des audits officiels, plus de 1 200 évaluations des installations sont réalisées par les techniciens réseau chaque année. En 2023, deux manquements majeurs ont été révélés concernant l'entretien des installations et les procédures de maintenance lors de nos audits du SGE. Pour s'attaquer aux manquements majeurs et les régler, des mesures immédiates de confinement ont été entreprises et ont été suivies d'un examen puis de l'amélioration des procédures actuelles. Un petit nombre de constatations d'audit ont également été découvertes en lien avec la signalisation aux installations, les calendriers d'entretien de l'équipement et le contrôle des documents.

## Formation

La formation relative à l'environnement, tant pour les membres de l'équipe que pour les entrepreneurs, porte entre autres sur des sujets comme les risques liés à la construction, les déversements et les rejets, l'intervention et le signalement ainsi que le transport et l'élimination des déchets. En 2023, plus de 5 000 membres de l'équipe ont suivi une formation sur des thèmes relatifs à l'environnement.

## Conformité

Nous présentons des rapports trimestriels au comité de gouvernance de notre conseil portant sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits, à des amendes ou à des enquêtes par les autorités réglementaires fédérales, provinciales et municipales à l'égard de la conformité environnementale.

En 2023, TELUS a reçu une lettre d'information du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique concernant un déversement inopportun d'acide sulfurique qui s'est produit le 14 juillet 2023. Un rappel a été envoyé au gestionnaire du site indiquant que les déversements et rejets doivent être déclarés immédiatement dans le système d'information interne, peu importe l'importance ou la quantité. L'autorité n'a exigé aucune autre mesure.

Le 13 juin 2023, environ 17 000 litres d'eau contenant des sédiments ont été rejetés par accident d'un chantier de TELUS dans un collecteur d'eaux pluviales et un cours d'eau poissonneux de Burnaby, en Colombie-Britannique. L'entrepreneur du projet de construction a reçu une amende de 500 \$ pour le rejet illégal d'eaux usées de construction. L'incident a été déclaré au ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique.

## Déversements et rejets

La déclaration externe de déversements (de liquides) et de rejets (de gaz) est réglementée dans les collectivités où nous travaillons. Nous exigeons également que tous les déversements et rejets, peu importe la quantité, soient déclarés par l'intermédiaire de notre système de déclaration interne accessible en tout temps. Grâce à ce système, les membres de l'équipe peuvent obtenir des conseils d'experts sur la gestion de site et la déclaration des incidents aux organismes externes. La majorité (plus de 85 pour cent) des incidents de déversement que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Ces incidents résultent généralement d'un stress causé aux systèmes par temps chauds. Nous poursuivons nos recherches pour utiliser des technologies de refroidissement plus efficaces.

En 2023, nous avons eu un déversement de catégorie A<sup>13</sup>, soit le déversement de 128 kilogrammes d'halocarbure (gaz réfrigérant) le 4 octobre 2023 à une installation réseau de TELUS en raison d'une défaillance d'équipement causée par l'usure normale. Le rejet a été déclaré à Environnement Canada et au ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique. Une analyse des causes profondes a révélé que toutes les mesures adéquates avaient été prises et qu'aucune autre mesure n'était requise.

Notre [bilan ESG 2023](#) comprend toutes les données sur nos déversements et rejets.

## Résoudre le problème de la contamination

Nous dressons la liste des sites contaminés dont la gestion est prioritaire en utilisant une grille de risques fondée sur le guide publié par le [Conseil canadien des ministres de l'environnement](#). La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices diesel étaient utilisées pour faire fonctionner l'équipement. En 2023, nous avons atteint notre objectif de terminer les travaux de remédiation sur cinq sites réhabilités<sup>14</sup>.

En 2023, plus de

**5 000**

membres de l'équipe ont suivi une formation sur des thèmes relatifs à l'environnement.

<sup>13</sup> Nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant graves et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro incident pour cette catégorie.

<sup>14</sup> On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices réglementaires appropriées pour le sol et/ou les eaux souterraines.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation

Chez TELUS Agriculture & Biens de consommation, notre engagement ESG va bien au-delà de nos activités. Nous nous efforçons de favoriser la croissance durable des entreprises dans l'ensemble de la chaîne de valeur des aliments et des biens de consommation.

## Notre approche

En aidant ces entreprises à améliorer leur rentabilité et leur productivité, nous leur donnons les moyens de réduire les inefficiences, les déchets et les répercussions sur l'environnement, ce qui se traduit par des avantages tant pour les gens que pour notre planète.

TELUS Agriculture & Biens de consommation offre des solutions numériques intégrées qui permettent à nos clients d'accéder à des outils fiables et à la bonne information au bon moment pour faire progresser leurs entreprises de façon plus éclairée, plus agile et plus durable. Parmi les entreprises que nous soutenons tout au long de la chaîne de valeur, citons les fabricants de biens de consommation, les producteurs agricoles, les détaillants et les exploitants de parcs d'engraissement. Notre technologie est actuellement utilisée par des clients dans plus de 50 pays, avec le soutien de 1 500 membres de l'équipe sur cinq continents.

L'année 2023 a été une année de progrès constants, pendant laquelle nous avons cherché à tirer profit des occasions de marché dans l'ensemble de l'entreprise ainsi qu'à optimiser nos opérations. Nous avons réalisé en 2023 des progrès dans l'expansion de notre position mondiale à titre de principal fournisseur de technologie numérique et de données dans les secteurs des produits alimentaires et des biens de consommation. Afin de refléter notre engagement envers la croissance et de mieux servir les secteurs des produits agricoles, des produits alimentaires et des produits de consommation emballés, tout en respectant notre volonté de toujours accorder la priorité au client, TELUS Agriculture & Biens de consommation a été transférée à l'équipe TELUS Solutions d'affaires. Les inefficiences dans la façon dont les produits alimentaires et de consommation sont produits, distribués et consommés offrent de grandes possibilités pour aider à faire progresser la durabilité des chaînes d'approvisionnement mondiales. Environ 13 pour cent des aliments sont perdus entre la récolte et la vente au détail<sup>15</sup>, et la quantité d'eau douce de l'approvisionnement mondial utilisée par l'agriculture avoisine les 70 pour cent<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> <https://www.un.org/fr/observances/end-food-waste-day>

<sup>16</sup> <https://www.unesco.org/reports/wcdr/2022/fr/agriculture>

## Agroentreprises

L'industrie alimentaire doit relever le défi de produire plus d'aliments tout en adoptant des pratiques plus durables. Grâce aux solutions Agronomie de TELUS et Durabilité de TELUS, nous mettons sur pied des chaînes de valeur alimentaires plus durables, régénératrices et efficaces en termes de ressources, en offrant à nos clients une meilleure visibilité des producteurs de leur chaîne d'approvisionnement et un accès plus facile à des données fiables de la part des producteurs.

Agronomie de TELUS permet à nos clients d'offrir des outils agronomiques numériques et des informations sur les données, en mettant en œuvre des solutions de conformité fiables, qui soutiennent la croissance de la production de manière sécuritaire, rentable et durable pour plus de 200 000 producteurs. Nos solutions uniformisent les données recueillies sur le terrain et fournissent ensuite aux transformateurs les données dont ils ont besoin pour répondre aux exigences en matière de salubrité alimentaire, de durabilité et de bonnes pratiques agricoles (BPA), permettant ainsi à nos clients de formuler des recommandations complexes d'application de produits et de réduire l'application excessive de produits ou le risque de contamination. Agronomie de TELUS offre le suivi selon l'approche 4B (bonne source, bonne dose, bon moment et bon endroit) au Canada, ce qui permet aux clients de documenter, de suivre et de déclarer tous les champs inscrits à la norme Gestion des nutriments 4B du Canada, qui vise essentiellement à gérer correctement l'application d'engrais et à adhérer à des pratiques exemplaires de gestion.

Agronomie de TELUS permet aux transformateurs de produits alimentaires de suivre les activités agricoles, telles que l'application d'engrais et l'utilisation de pesticides, qui pourraient être prises en compte dans les rapports sur les émissions en amont (indirectes). Notre base de données complète sur les étiquettes de pesticides aide les producteurs à se conformer aux exigences réglementaires, garantissant ainsi des pratiques agricoles responsables et durables.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Les solutions Durabilité de TELUS offrent une solution flexible et modulaire pour recueillir et analyser les données sur la durabilité à n'importe quel niveau de la chaîne d'approvisionnement. Cette solution fournit aux fournisseurs un outil facile à utiliser pour la soumission fiable et vérifiable d'informations clés sur la durabilité et une visibilité immédiate des progrès réalisés par rapport aux indicateurs de performance clés. Grâce aux tableaux de bord, nos clients obtiennent des renseignements sur les produits et les fournisseurs afin d'améliorer la prise de décisions en matière de gestion des fournisseurs, d'options d'approvisionnement durable, de communication de l'information sur les émissions de carbone des produits du champ d'application 3 et de programmes de carboneutralité.

Les solutions Durabilité de TELUS fournissent également aux fournisseurs et aux agriculteurs des évaluations rigoureuses de la durabilité, des analyses comparatives intelligentes et des outils pour la découverte et la planification collaboratives des améliorations. En outre, ces outils contribuent à simplifier l'approbation et l'évaluation de la durabilité des fournisseurs et permettent à ces derniers de fournir facilement des données structurées sur la durabilité afin de gérer les normes d'audit des fournisseurs.

## Biens de consommation courante et produits emballés

De l'arrière-boutique au magasin de détail, nous permettons à nos clients d'exploiter le potentiel de données de meilleure qualité afin de réduire les déchets et les émissions tout au long de la chaîne de valeur.

### Amélioration des données sur la consommation

L'obtention de meilleures données pour augmenter la visibilité dans une entreprise est essentielle pour obtenir une production et des chaînes d'approvisionnement plus efficaces. La solution Excellence de la promotion commerciale de TELUS permet aux clients d'avoir une meilleure visibilité sur les ventes, ce qui permet d'obtenir de meilleures données sur la consommation. Grâce à ces données, les fabricants de biens de consommation courante peuvent prendre de meilleures décisions en matière de stratégie de production et de vente au détail. La solution Excellence de la promotion commerciale de TELUS peut aider nos clients à encourager les achats au moyen d'incitatifs comme des rabais, s'assurant ainsi que les produits ne sont pas gaspillés en restant sur les étagères.

De même, la solution Exécution de la vente au détail de TELUS peut aider nos clients à accroître leur efficacité au point de vente afin d'éviter le gaspillage et de réduire les coûts. Cette solution permet aux fabricants de biens de consommation courante de repérer et de corriger rapidement les inefficiences à la source.

### Planification de la production

De meilleures données permettent d'éliminer les déchets dès le début de la chaîne de valeur. En Amérique du Nord, un pourcentage important des aliments produits est gaspillé. De meilleures données peuvent contribuer à atténuer ce problème. Les solutions Excellence de la promotion commerciale de TELUS et Exécution de la vente au détail de TELUS peuvent aider nos clients à mieux déterminer où ils ont besoin de leurs produits et en quelles quantités, tant au niveau de l'entrepôt que du magasin de détail. Ces données, à leur tour, peuvent permettre

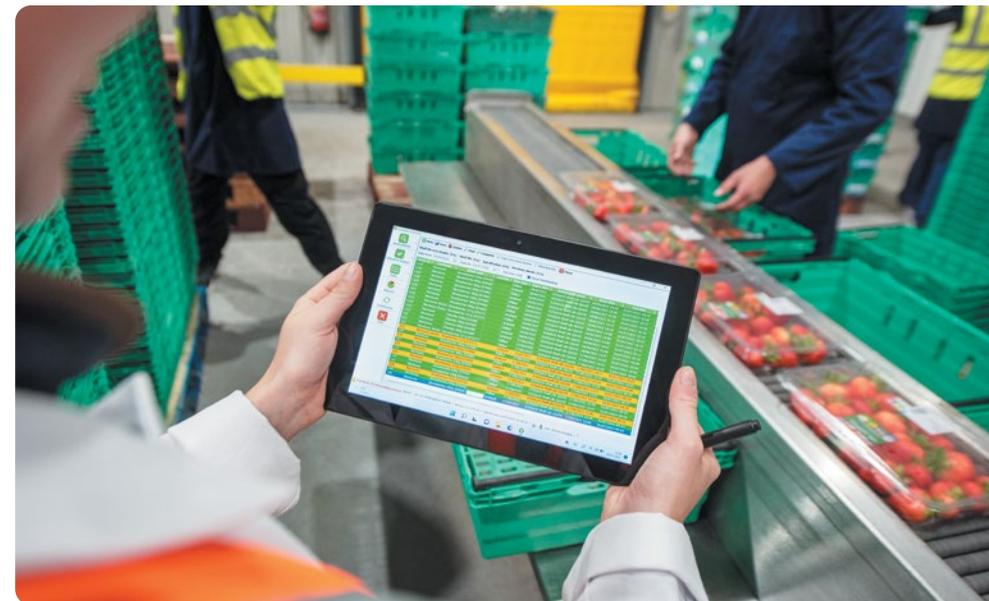


Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

aux fabricants de biens de consommation courante d'éviter les surplus ou les manques de stocks et entraîner une meilleure rationalisation des opérations de vente au détail en acheminant les biens à l'endroit et au moment voulus.

### Énergie et émissions

La chaîne d'approvisionnement constitue un élément essentiel des activités de presque toutes les entreprises de biens de consommation courante. Le transport des produits du fabricant à l'entrepôt et au détaillant est coûteux, et toute occasion d'accroître l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement peut être une occasion de réduire la consommation d'énergie et d'accroître la rentabilité de l'entreprise. Lorsqu'ils bénéficient des renseignements fournis par les solutions Excellence de la promotion commerciale de TELUS et Exécution de la vente au détail de TELUS, les fabricants de biens de consommation courante peuvent rationaliser l'expédition et la production afin qu'elles correspondent davantage aux données de consommation. Il peut en résulter des livraisons plus efficaces, une meilleure planification de la production pour réduire le gaspillage de produits et de matières premières et, ultimement, une réduction des émissions pendant le transport des produits. En outre, TELUS Agriculture & Biens de consommation propose plusieurs solutions de gestion de la chaîne d'approvisionnement spécialement conçues pour les entreprises alimentaires et les fabricants de biens de consommation courante. La gamme de solutions Gestion de la chaîne d'approvisionnement de TELUS peut aider les clients à obtenir une meilleure visibilité de leurs activités d'entreposage, de leurs commandes et de leurs livraisons, et ces données peuvent les outiller davantage pour atteindre leurs objectifs organisationnels en matière d'enjeux ESG.

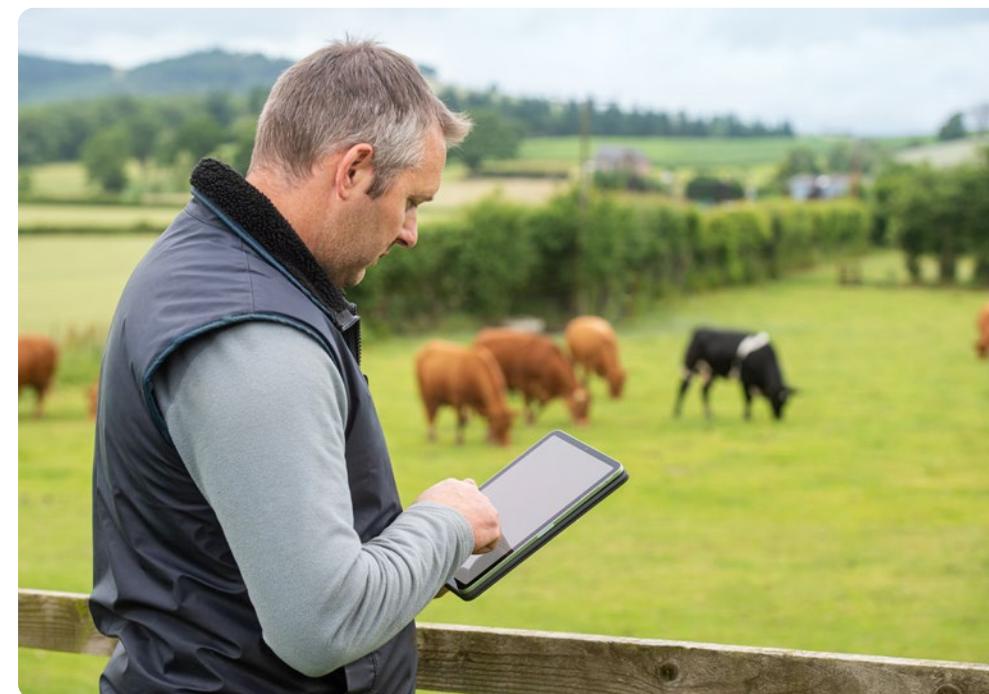


### Agriculture animale

Nous offrons des solutions novatrices fondées sur de la recherche de pointe et des renseignements tirés des données afin de permettre à nos clients (parcs d'engraissement, producteurs de bovins, éleveurs de veaux et vétérinaires) d'optimiser la production et la santé des animaux et d'accroître la rentabilité nette.

La solution Parcs d'engraissement de TELUS permet aux propriétaires de parcs d'engraissement d'être plus confiants dans leurs décisions en mettant en œuvre des recommandations fondées sur la recherche dans leur parc d'engraissement avec des stratégies rentables pour l'efficacité de la production et la prévention des maladies. Personnalisable en fonction des besoins du client, la solution Parcs d'engraissement de TELUS est reconnue à l'échelle mondiale auprès des producteurs commerciaux, des sociétés pharmaceutiques, des organismes gouvernementaux, des fabricants de nourriture pour animaux et d'autres organisations de l'industrie du bœuf en tant que solution de confiance.

Nos vétérinaires-conseils et nos spécialistes en sciences animales (titulaires d'un doctorat) de premier ordre aident les exploitants de parcs d'engraissement à analyser tous les aspects de leurs activités afin de prendre des décisions qui influent sur leurs marges. Notre approche s'appuie sur des essais sur le terrain à grande échelle, des modèles économiques et des données spécifiques à l'exploitation pour fournir aux exploitants des recommandations sur mesure. Nous aidons les exploitants des parcs d'engraissement à prendre des décisions éclairées grâce à de meilleures données dans les domaines suivants : la santé animale, la nourriture pour les animaux, l'alimentation des animaux, la gestion de chaque animal, l'achat du bétail et la commercialisation, les protocoles de produits en vue de l'amélioration des performances et la recherche.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
<b>Environnement</b>
Passion envers le leadership en matière de durabilité pour protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Passion envers la création d'une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour l'agriculture et les biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Transformer les activités de WA Ranches grâce à des solutions fondées sur les données

Dans un paysage agricole en évolution rapide, WA Ranches a adopté avec succès des solutions novatrices pour rester à l'avant-garde. Avec l'aide des outils de collecte de données de pointe de TELUS Agriculture & Biens de consommation, WA Ranches a révolutionné ses activités, en prenant des décisions fondées sur des données qui ont considérablement amélioré son efficacité et sa rentabilité.

Johnny Bennett, directeur de ranch chez WA Ranches, souligne l'impact transformateur des solutions de TELUS Agriculture & Biens de consommation. Il déclare : « Les solutions m'aident à savoir combien d'animaux se trouvent dans chaque enclos. Si vous trouvez un animal errant, vous pouvez vérifier où il devrait être, et si un animal doit être traité pour un problème de santé quelconque sur le terrain, vous pouvez accéder à l'information même si votre connexion est faible et comprendre ce qui se passe avec cet animal. » [Traduction] En tirant parti de la puissance des données, Johnny peut désormais gérer efficacement son bétail et traiter rapidement les problèmes de santé, quel que soit l'endroit où il se trouve.

Calvin Booker, directeur exécutif de l'équipe responsable des services et de la recherche pour l'agriculture animale chez TELUS Agriculture & Biens de consommation, souligne l'importance de leur approche axée sur les données. Il déclare : « Il y a beaucoup de parties prenantes dans la chaîne de production de bœuf, depuis le producteur de bovins jusqu'au détaillant ou au service de restauration qui vend des produits de bœuf aux consommateurs. Si nous sommes en mesure de connecter tous ces acteurs ensemble, nous pourrions raconter l'histoire de l'industrie bovine depuis le producteur primaire jusqu'au consommateur. Nous disposons de personnes extrêmement compétentes, créatives et expertes, et nous avons également des clients formidables qui sont ouverts à de nouvelles idées, et je suis très enthousiaste pour l'avenir. » [Traduction]



Grâce à son engagement à connecter les parties prenantes et à favoriser l'innovation dans l'industrie, TELUS Agriculture & Biens de consommation est devenue un partenaire de confiance pour WA Ranches. En raison de son expertise en ingénierie et de ses solutions logicielles avant-gardistes, TELUS Agriculture & Biens de consommation façonne l'avenir de l'industrie du bœuf et permet aux éleveurs comme WA Ranches de mener des activités durables et prospères.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Social



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Notre impact en 2023

Pour comprendre la réussite et la portée du programme, il est essentiel de mesurer l'impact global des investissements communautaires de TELUS. C'est pourquoi nous collaborons avec le [London Benchmarking Group](#) et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de nos mesures. Nos investissements communautaires peuvent être classés comme suit :

## Investissement communautaire<sup>1,2</sup>



- 1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités, et comprend les éléments suivants : dons en argent, contributions en nature et coûts de gestion des programmes.
- 2 Nous incluons, dans le total de nos contributions dans les collectivités, les contributions en nature. Une contribution en nature est une contribution autre qu'en espèces sous forme de produit ou de service. Nous calculons les contributions en nature en fonction des coûts de prestation des services et de fourniture des produits ainsi qu'en fonction d'estimations des coûts associés à la main-d'œuvre et d'autres facteurs de production. Les méthodes peuvent se fonder sur certaines estimations qui comportent des limites et des incertitudes inhérentes en raison de la nature variée des contributions en nature offertes et pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables communiquées par d'autres.

## Investissement communautaire par type<sup>1</sup>



1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation

Nous bâtissons un futur meilleur pour tous en utilisant notre technologie pour faire le bien, ce qui signifie fournir un accès équitable à la technologie, en promouvoir l'utilisation responsable et utiliser à bon escient nos solutions de premier ordre. Soutenus par nos réseaux d'avant-garde mondiale, notre technologie innovante et notre culture mondialement reconnue, nous cherchons à offrir une connectivité indispensable à des millions de personnes, qui rend nos vies plus faciles, plus sûres et plus saines grâce à des vitesses, une fiabilité et une capacité accrues.

## Les faits saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Exploitation du potentiel de nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti afin de continuer à offrir d'importants bienfaits aux personnes dans le besoin en leur donnant accès à faible coût à notre technologie de pointe, ce qui améliore la littératie numérique et les connaissances sur les comportements sécuritaires à adopter en ligne – à ce jour, ces programmes sont venus en aide à plus de 1,1 million de personnes.
- Expansion de la portée de nos programmes Internet pour l'avenir et Mobilité pour l'avenir afin d'aider les réfugiés parrainés par le gouvernement qui arrivent au Canada à rester connectés au moyen d'un partenariat avec 15 fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation de partout au pays – à ce jour, nous avons aidé plus de 6 200 réfugiés parrainés par le gouvernement et les membres de leur famille.
- Expansion de notre programme Santé pour l'avenir en lançant de nouvelles cliniques de soins mobiles, gérées par TELUS Santé, en partenariat avec la Mission Old Brewery de Montréal et la Victoria Cool Aid Society de Victoria.
- Célébration des 10 ans de TELUS Averti avec le lancement d'un nouvel atelier en ligne sur l'utilisation responsable de l'IA à l'intention des jeunes.

## Gouvernance et supervision

Notre équipe Responsabilité sociale supervise la stratégie et l'évolution de nos programmes Connectés pour l'avenir. Cette équipe élabore, gère et surveille nos programmes Connectés pour l'avenir et les objectifs de ceux-ci, qui ont été intégrés à la carte de pointage de notre unité d'affaires Responsabilité sociale et communications de 2023. Les pratiques en matière de déclaration d'information mensuelle, trimestrielle et annuelle nous aident à surveiller notre performance dans l'atteinte des objectifs du programme et les buts à long terme sont présentés à la rubrique *Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG* du présent rapport. Au-delà de la mesure de leur portée, les sondages auprès des clients et/ou les évaluations des programmes permettent de mieux comprendre les répercussions de nos programmes et comment nous pouvons continuer de les améliorer.

## Programmes Connectés pour l'avenir

Nous comblons les fossés numériques et socio-économiques en faisant valoir que toute personne, quel que soit son niveau de revenu, devrait pouvoir accéder à Internet et évoluer en sécurité dans notre monde numérique. Nous sommes fiers d'avoir aidé plus de 1,1 million de personnes grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti.

### Santé pour l'avenir

Le programme [Santé pour l'avenir](#) aide à connecter les personnes mal desservies et celles en situation d'itinérance au système de santé grâce à des cliniques de santé mobiles spécialement équipées partout au pays.

En 2023, plus de 56 000 visites de patients ont eu lieu et nous avons élargi davantage notre programme Santé pour l'avenir avec le lancement d'une deuxième clinique mobile à Victoria, en partenariat avec la Victoria Cool Aid Society, et d'une nouvelle clinique mobile à Montréal, en partenariat avec la Mission Old Brewery. Depuis le début de notre programme, nous avons facilité 200 000 visites au total dans 25 collectivités partout au Canada grâce à nos cliniques mobiles.

### Mobilité pour l'avenir

Le programme [Mobilité pour l'avenir](#) fournit aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, aux aînés à faible revenu, aux femmes autochtones victimes de violence ou qui risquent de l'être, aux réfugiés parrainés par le gouvernement et à d'autres personnes mal desservies des téléphones intelligents et des forfaits mobiles gratuits ou à faible coût, pour que ces personnes puissent rester en contact avec les réseaux de soutien, les services sociaux et plus encore.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

En 2023, 8 600 jeunes, aînés, femmes autochtones à risque et réfugiés parrainés par le gouvernement se sont inscrits au programme et, depuis sa création, 52 300 personnes marginalisées du Canada en ont bénéficié. Au cours de l'année, nous avons élargi la portée de notre programme pour aider les réfugiés parrainés par le gouvernement qui arrivent au Canada à rester connectés en leur offrant un téléphone intelligent gratuit et un forfait de données à faible coût.

### Internet pour l'avenir

Le programme Internet pour l'avenir procure aux familles et aux aînés à faible revenu, aux personnes vivant avec un handicap qui sont dans le besoin, aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et aux réfugiés parrainés par le gouvernement un accès à Internet haute vitesse à faible coût et un ordinateur à prix réduit.

En 2023, nous avons élargi le programme pour offrir des vitesses supérieures et nous avons ajouté 8 500 nouveaux ménages au programme. Depuis la création du programme en 2016, 175 000 personnes ont bénéficié du programme. De plus, nous avons élargi le programme pour aider les réfugiés parrainés par le gouvernement qui arrivent au Canada en leur offrant un accès Internet haute vitesse à faible coût.

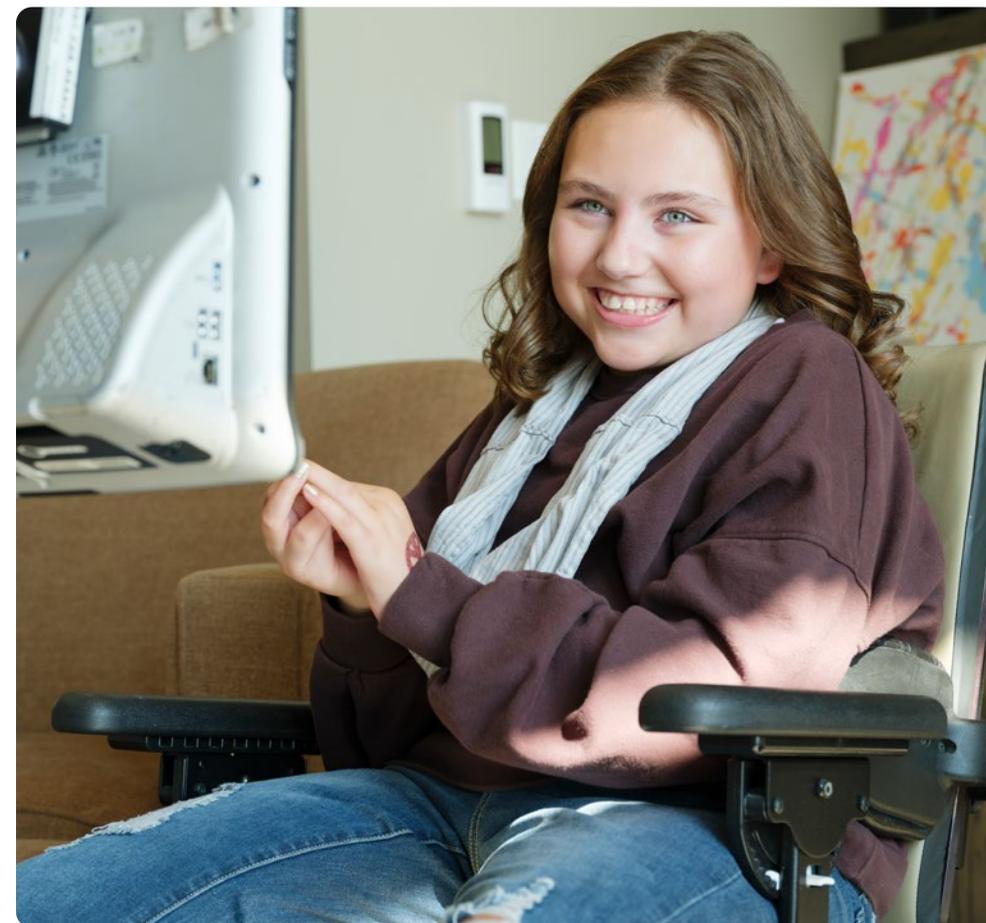
### Technologies pour l'avenir

Le programme Technologies pour l'avenir<sup>MC</sup> vient en aide aux personnes vivant avec un handicap pour qu'elles puissent utiliser elles-mêmes leurs appareils mobiles. En partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, le programme offre de la formation et des outils spécialisés et, dans certains cas, de l'aide financière pour acheter des technologies d'assistance. Le programme offre également aux personnes vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir le rabais pour accessibilité des services mobiles de TELUS.

En 2023, le programme a aidé plus de 2 300 personnes, ce qui porte à 8 800 le nombre total de Canadiens aidés depuis sa création.

# 175 000

## Canadiens ont bénéficié de notre programme Internet pour l'avenir depuis 2016.



## TELUS Averti

Le programme TELUS Averti outille les personnes de tous âges pour qu'elles restent en sécurité et informées dans notre monde numérique. Le programme propose des ressources en ligne et des ateliers gratuits portant sur la protection de la sécurité, de la vie privée et de la réputation en ligne, sur la lutte contre la cyberintimidation et sur le mieux-être dans ce monde connecté.

En 2023, 116 500 personnes ont participé à des ateliers en direct, virtuels et en ligne de TELUS Averti, pour un total de 680 000 personnes depuis le lancement du programme en 2013. De plus, nous avons célébré le 10<sup>e</sup> anniversaire de TELUS Averti en 2023 avec le lancement d'un nouvel atelier en ligne sur l'utilisation responsable de l'IA à l'intention des jeunes.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète

En tant que chef de file mondial en santé et en mieux-être, ce qui englobe la santé physique, mentale et financière, nous avons pour mission de devenir la société de mieux-être la plus digne de confiance au monde. Nos milliers de membres dévoués de l'équipe TELUS Santé ainsi que des médecins et des professionnels de la santé passionnés sont déterminés à résoudre les enjeux en santé les plus pressants auxquels les gens du monde entier font face, y compris les citoyens, les professionnels de la santé, les employeurs et les employés. TELUS Santé utilise notre technologie de premier ordre pour aider à optimiser les résultats en santé et en mieux-être de près de 70 millions de personnes couvertes dans plus de 160 pays.

## Les faits saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Aide apportée à environ 120 000 clients dont les employés se fient au programme d'aide aux employés (PAE) au moyen d'un réseau mondial de cliniques pour recevoir de l'aide en santé et en mieux-être.
- Activation de notre ligne d'écoute téléphonique TELUS Santé pour fournir du soutien affectif aux personnes touchées par des crises ou des événements traumatisants au Canada, aux États-Unis, en Australie, en Irlande et au Royaume-Uni.
- Offre de consultations en soins de santé primaires par l'intermédiaire de [Mes Soins TELUS Santé](#) sans frais pour les patients qui sont incapables de se déplacer pour voir leur médecin et offre d'aide pour le réacheminement d'ordonnances par l'intermédiaire de la Pharmacie virtuelle TELUS santé, et offre de soins vétérinaires virtuels et de consultations avec des techniciens en santé animale pour les chiens et les chats par l'intermédiaire de Mon Animal TELUS santé.
- Lancement du [pendentif Alerte Médicale TELUS Santé](#), lequel relie les aînés à une intervention d'urgence à la pression d'un bouton et qui est accompagné de la nouvelle application mobile Caregiver destinée aux proches aidants, d'un système de détection des chutes à la fine pointe de la technologie et de la localisation GPS avancée partout au pays.

- Lancement de notre programme [Santé Mentale Globale](#) pour apporter une aide en santé mentale aux employeurs et aux employés au moyen d'un support numérique qui les met en relation avec des conseillers.

## Révolutionner l'accès aux soins de santé

En exploitant le potentiel des solutions axées sur le numérique de TELUS Santé sur l'ensemble du continuum de soins, nous sommes devenus un chef de file mondial en matière de solutions numériques de mieux-être et de soins de santé primaires et préventifs axées sur les employeurs. En raison des pressions soutenues sur le système public de santé et de la concurrence accrue entre les employeurs lorsqu'il est question d'attirer, de développer et de fidéliser les meilleurs talents, le coût et la responsabilité de rendre les soins de santé plus accessibles reviennent de plus en plus aux employeurs. La position de TELUS Santé lui permet d'offrir un meilleur soutien aux employeurs, les aidant ainsi à offrir à leurs employés des soins de santé et de mieux-être plus adaptés et personnalisés, ce qui permet de meilleures expériences en santé pour l'ensemble de la santé et du mieux-être.

Près de **70 millions**

de vies couvertes

Plus de **23 000**

dentistes connectés au réseau TELUS

**120 000**

clients dont les employés se fient à notre programme d'aide aux employés

**5 ans**

d'aide aux employeurs partout dans le monde pour comprendre les tendances en santé mentale grâce à notre Indice de santé mentale TELUS

Plus de **74 000**

fournisseurs de soins de santé paramédicaux choisissent notre solution eRéclamations

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Plus de 200 000

consultations en santé au total par l'intermédiaire de nos cliniques mobiles dans 25 collectivités au Canada



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Améliorer la santé physique

Au moyen de nos solutions novatrices de dossier médical électronique (DME) et de Dossier Collaboratif Santé, les médecins sont en mesure de fixer des rendez-vous, de réaliser des consultations vidéo et de mettre à jour le dossier des patients, et ce, au sein de leur DME. Cela allège le fardeau imposé aux médecins et leur permet de consacrer plus de temps aux patients.

Les technologies de soins virtuels permettent non seulement aux personnes d'avoir accès à des soins tout en réduisant le temps et l'argent consacrés aux déplacements sur de longues distances, elles permettent également de réduire les émissions de carbone en réduisant le temps de déplacement. Plus de 80 pour cent des consultations sont réglées au moyen de l'application sans nécessiter de visite en personne, ce qui limite les visites en personne à celles qui sont nécessaires uniquement.

Nous révolutionnons les soins de santé au moyen d'outils numériques qui permettent d'économiser du temps et de l'optimisation de l'utilisation des données pour ultimement réduire le temps d'attente à l'hôpital et éviter des visites inutiles à l'hôpital grâce au pouvoir de la technologie.

En 2023, nous avons rendu accessibles les soins vétérinaires virtuels pour chiens et chats en Ontario grâce à Mon Animal TELUS Santé, soit une plateforme de soins virtuels pour animaux domestiques qui permet aux propriétaires de chiens et de chats de consulter des vétérinaires et des techniciens en santé animale locaux chevronnés au sujet d'un éventail de questions liées à la santé, celles-ci allant de la gestion nutritionnelle et du contrôle de parasites au traitement des problèmes comportementaux et à la prescription de certains médicaments.

## Améliorer la santé mentale

Depuis 2014, le programme Santé pour l'avenir<sup>MD</sup> TELUS et ses cliniques de santé mobiles présentes dans 25 collectivités du Canada ont permis de réaliser près de 200 000 consultations partout au pays. Ce programme fournit un accès gratuit à des services de counseling Mes Soins TELUS Santé aux personnes qui ont besoin d'aide en santé mentale partout au Canada, et il fait partie du portefeuille de programmes Connectés pour l'avenir de TELUS qui donnent aux personnes dans le besoin partout au Canada un accès à la technologie de pointe de TELUS.

En mai 2023, nous avons lancé Santé Mentale Globale auprès d'organisations dans l'ensemble du Canada et des États-Unis. Cette solution axée sur le numérique fournit aux employés, par l'entremise des programmes d'assurance maladie de leur employeur, un accès à une équipe de professionnels de la santé qui conçoivent des plans de soins personnalisés comprenant un nombre illimité de consultations en matière de santé mentale, des programmes de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet dirigés par des thérapeutes, des outils numériques, des évaluations, ainsi que des suivis et de la rétroaction en continu. Les employés peuvent communiquer avec notre équipe de professionnels chevronnés 24 h sur 24, 7 jours sur 7, lorsqu'ils ont un problème de santé mentale, et ils peuvent opter pour une rencontre en personne, par téléphone ou conférence audio, ou par clavardage vidéo ou en ligne. En outre, ces solutions axées sur le numérique permettent aux employés de mettre en pratique leurs acquis et d'apprendre de façon autonome ou entre deux séances, de suivre la progression de leur santé mentale, et de recevoir régulièrement de la rétroaction de la part de leur équipe de soins.

### Leadership en santé mentale

Désormais à sa cinquième année, notre indice de santé mentale (ISM) TELUS, tiré d'une série de sondages mondiaux en ligne, permet aux employeurs de partout dans le monde de comprendre les tendances en santé mentale et comment ils peuvent répondre aux besoins uniques en santé mentale de leurs différents employés. Certains des sujets abordés comprennent la collaboration en milieu de travail et son lien avec la santé mentale des



employés, le pourcentage des employés qui connaissent leurs programmes PAE et les inquiétudes que les employés ont lorsqu'il est question de dette et leur compréhension de la planification financière. Ces résultats mettent en évidence qu'il est essentiel d'en faire plus pour offrir aux travailleurs un accès aux outils dont ils ont besoin. L'ISM de TELUS est publié tous les mois au Canada et aux États-Unis ainsi que tous les trimestres en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni, et tous les semestres en Asie et au Singapour.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Partenariat et collaborations en santé mentale

TELUS Santé a conclu plusieurs partenariats, offrant ainsi de l'aide améliorée en santé mentale aux personnes dans le besoin en 2023. Ces collaborations aident à permettre des expériences plus unifiées et harmonieuses en santé et en mieux-être en plus d'augmenter l'accès aux soins de santé :

- Les hommes canadiens souffrant de stress, d'anxiété et de dépression ont été en mesure d'obtenir de l'aide grâce à la Trousse CerveauForme présentée par Mes Soins TELUS Santé en partenariat avec la Fondation pour la santé des hommes au Canada.
- L'expertise en santé, en agriculture et en infrastructures numériques de TELUS Santé a permis un partenariat avec le Centre canadien pour le bien-être agricole visant à fournir de l'aide en santé mentale aux fermiers et à leurs familles.
- Une collaboration a été formée avec The Hazelden Betty Ford Foundation pour élargir l'accès au traitement des troubles liés à l'usage de substances aux États-Unis et au Canada.
- Un programme propre aux troubles liés à l'usage de substances a été fourni par l'intermédiaire de la solution AbilitiTCCi de TELUS Santé, laquelle est actuellement utilisée par des sociétés, des établissements de soins de santé et des sociétés d'assurance maladie.
- Baycrest, un centre d'études en sciences de la santé qui assure un continuum de soins aux personnes âgées et vise à combattre la démence, a intégré son programme Goal Management Training, programme de réadaptation et d'entraînement cognitif guidé par des thérapeutes pour traiter des affections qui causent des déficiences cognitives connexes, à notre plateforme AbilitiTCCi.
- La Nouvelle-Écosse a annoncé le lancement d'Accès Mieux-être, qui doit être offert par TELUS Santé, soit un programme pilote qui offre gratuitement des services de counseling individuel par encouragement pour répondre à des préoccupations générales liées à la santé mentale.
- TELUS Santé a annoncé une collaboration avec Beneva visant à élargir son offre en matière d'assurance collective, ce qui permettra à Beneva de rehausser l'expérience client de ses promoteurs de régimes et de ses assurés partout au pays.
- Nous avons annoncé une collaboration avec Mindyra Health pour accroître l'accessibilité et l'abordabilité des soins de santé mentale pour les étudiants, les athlètes, les employés et leurs personnes à charge partout aux États-Unis.
- Healix a annoncé qu'elle fournirait, par l'intermédiaire des conseillers chevronnés de TELUS Santé, des services en santé mentale pour soutenir les employés de ses clients lorsqu'ils font des voyages d'affaires.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Améliorer la santé financière

Nos solutions flexibles fournissent aux personnes et aux organisations les outils nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées afin d'améliorer leur santé financière.

De l'adhésion aux avantages sociaux à la gestion des coûts en passant par le traitement des réclamations, notre technologie innovante, nos programmes cliniques et nos services professionnels offrent aux assureurs et aux administrateurs de régimes d'avantages sociaux collectifs les outils nécessaires pour rester concurrentiels dans un marché dynamique.

En tant que partenaire stratégique dans la gestion d'avantages sociaux collectifs, TELUS Santé soutient actuellement environ 120 000 organisations dans le monde entier à l'égard de ce qui suit :

1. Offrir des avantages durables
2. Améliorer l'expérience de leurs employés (adhérents aux régimes)
3. Envoyer des demandes de règlement au point de service.

Grâce à notre technologie de pointe et aux ressources financières de TELUS :

- Plus de 74 000 fournisseurs de soins de santé paramédicaux choisissent notre solution eRéclamations qui achemine et traite les demandes de règlement et en fait l'adjudication, fournissant ainsi un soutien en matière de traitement des demandes à des millions de personnes au Canada
- Nous investissons dans des certifications en vue de respecter la réglementation en matière de conformité des données
- Notre solution d'adjudication couvre plus de 13 millions de personnes à travers le Canada.
- Plus de 23 000 dentistes sont couverts par le réseau TELUS

Avec des solutions qui vont des conseils en matière de placement à l'administration de l'assurance santé, en passant par la gestion des absences et la thérapie cognitivo-comportementale, nous sommes particulièrement bien placés pour soutenir les entreprises et leurs employés tout au long de leur carrière. Qu'il s'agisse des derniers rapports sur les tendances en matière de médicaments, d'articles pertinents sur les tendances en matière de gestion des avantages sociaux ou de stratégies innovantes de gestion des coûts et de technologie des soins de santé, nos experts sectoriels aident les organisations partout dans le monde à concevoir des régimes d'avantages sociaux collectifs adaptés qui contribuent à rendre les employés heureux, en bonne santé et productifs.

## Rendre les soins de santé accessibles à tous

Arianne Lang est une mère, une épouse, une fille, une sœur, une amie et une survivante du cancer du sein. Elle a été diagnostiquée à l'été 2022, après sa première mammographie, à l'âge de 42 ans. Elle n'avait pas de médecin de famille et a eu recours à Mes Soins TELUS Santé pour naviguer dans le système de santé, du diagnostic au traitement et à la guérison. Son parcours l'a amenée à se passionner pour l'éducation et la sensibilisation à l'importance de la prévention et du dépistage précoce.

Arianne a dit : « une chose à laquelle on ne pense jamais est comment annoncer à son fils de 10 ans que sa mère est atteinte d'un cancer. C'est la chose la plus difficile que j'ai eu à faire de ma toute vie ».

En Colombie-Britannique, les femmes de plus de 40 ans peuvent elles-mêmes demander à passer une mammographie, mais les résultats doivent être envoyés à un professionnel de la santé. Dans le cas d'Arianne, comme environ une personne sur cinq dans la province, elle n'avait pas de médecin de famille et ses résultats ont été envoyés à un fournisseur de soins virtuels, Mes Soins TELUS Santé.

**« Mes Soins TELUS Santé permet à n'importe qui de prendre rendez-vous avec un médecin de famille et est disponible gratuitement pour la plupart des gens au Canada. À bien des égards, le fait de savoir que les résultats de ma mammographie pouvaient y être envoyés m'a peut-être sauvé la vie. »**

Arianne est d'avis que le cancer lui a appris à prendre en charge ses soins de santé en donnant la priorité à son propre bien-être. L'histoire d'Arianne est édifiante et inspirante et souligne la merveilleuse capacité que nous avons tous de faire des choix positifs afin de vivre une vie des plus dynamiques.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde

Les membres de notre équipe sont la pierre d'assise de notre entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications.

Notre équipe Personnes et culture cherche à offrir aux membres de l'équipe un environnement sécuritaire, qui accroît les moyens d'action et la mobilisation. Notre culture est étroitement liée aux [valeurs de leadership de TELUS](#). Nous avons pour objectif d'attirer, de former et de fidéliser des membres de l'équipe talentueux et nous y parvenons en investissant dans la carrière des membres de l'équipe et en leur offrant des possibilités d'emploi et des occasions de perfectionnement diversifiées et inclusives. Nous sommes fiers de la culture formée en collaboration avec notre équipe et qui est admirée partout dans le monde.

## Mieux-être des membres de l'équipe

Nous sommes d'avis que la technologie a un rôle à jouer dans l'amélioration et la durabilité de l'expérience des Canadiens et des membres de notre équipe en matière de santé et de mieux-être. Nous reconnaissons également le besoin d'appuyer le secteur des soins de santé dans son ensemble, et c'est pourquoi nous travaillons si ardemment à rendre les mesures de prévention et de mieux-être plus accessibles pour tous.

### Gouvernance et supervision

Le comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération (comité des personnes) du conseil d'administration de TELUS joue un rôle essentiel dans la supervision du respect de nos engagements en matière de santé et de sécurité des membres de notre équipe. Le comité des personnes surveille, pour le compte du conseil, nos politiques en matière de santé et de sécurité et reçoit et examine les rapports réguliers portant sur nos programmes, politiques et résultats en matière de santé et de sécurité.

### Les faits saillants de 2023 comprennent :

Prix BEST de l'Association for Talent Development remporté pour la

## 18<sup>e</sup> année

et prix Best of the BEST remporté pour une 9<sup>e</sup> année

Notre stratégie complète de mieux-être propose une approche réfléchie, intégrée et durable en vue du maintien du bien-être des membres de notre équipe. Malgré les pressions évolutives internes ou externes, nous avons en place un cadre dynamique pour évaluer les besoins et concevoir des solutions flexibles. Nous nous concentrons sur cinq dimensions intersectionnelles du mieux-être, soit les aspects physique, psychologique, social, financier et environnemental, et nous soutenons les membres de l'équipe, qu'ils se trouvent au travail ou à la maison. Notre stratégie stimule la croissance personnelle par la sensibilisation, l'accès facile à des outils et à des ressources et la motivation à être la meilleure version de soi-même.

Dans le cadre de notre stratégie de mieux-être, nous évaluons et harmonisons constamment notre stratégie de mieux-être par rapport à la [Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) afin de maintenir un lieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

### Santé des membres de l'équipe

Chez TELUS, nous continuons de tout faire pour être le milieu de travail le plus sain au monde, ce qui comprend un mandat clair visant à soutenir la santé et le mieux-être des membres de notre équipe. Notre stratégie de mieux-être, qui comprend un soutien complet du leadership, prend racine dans une collaboration interfonctionnelle, des communications détaillées, l'excellence au niveau de l'expérience des membres de l'équipe et des pratiques et des programmes fondamentaux basés sur les connaissances.

Pour voir au mieux-être des membres de l'équipe, nous faisons plus que simplement offrir de la technologie et des outils. Nous changeons les écoles de pensées et comportements en matière de santé mentale et de mieux-être, et cela est l'une des raisons qui expliquent pourquoi les membres de l'équipe veulent travailler chez TELUS, pourquoi notre société est en santé et prospère, et pourquoi les membres de l'équipe font des efforts supplémentaires pour

### Prix 2023 Workplace Benefits Award

remporté (dans la catégorie du programme en santé mentale) pour les employeurs ayant plus de 1 000 employés

### Lancement de la plateforme Bien-être TELUS Santé

une expérience numérique personnalisée centralisée pour tous les membres de l'équipe conçue pour améliorer la mobilisation, la productivité ainsi que la santé et le mieux-être des membres de l'équipe

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

s'aider les uns les autres et aider nos clients, les collectivités et tous les citoyens. Pour renforcer notre culture de collaboration et de travail d'équipe inspiré, notre programme Styles de travail<sup>MD</sup> offre aux membres de l'équipe la souplesse et le choix de travailler où et comment ils le souhaitent.

En 2023, nous avons continué de nous concentrer sur des façons proactives de garder les membres de l'équipe en santé. Nous avons réuni les membres de l'équipe pour leur donner de l'information, notamment sur la santé cardiovasculaire, la santé du sommeil, la gestion des finances, les liens sociaux et l'amélioration de l'alimentation. D'un océan à l'autre, les membres de notre équipe ont participé à deux défis de mieux-être, se motivant mutuellement à rester actifs, à manger sainement et à prendre soin d'eux-mêmes. Nous avons continué de mettre à exécution notre cadre formel de formation sur la santé mentale pour permettre à nos dirigeants et membres de l'équipe d'avoir de la formation pour favoriser une bonne santé mentale, que ce soit au travail, à la maison ou au sein de la collectivité. Nous avons en outre créé de nouveaux espaces de mieux-être, comme des studios de yoga et des salles de méditation, dans nos espaces de bureaux réinventés pour mieux harmoniser notre environnement avec notre culture. En 2023, nous avons également lancé à l'échelle mondiale la plateforme Bien-être TELUS Santé, une expérience numérique personnalisée centralisée pour tous les membres de l'équipe conçue pour améliorer la mobilisation, la productivité et la santé et le mieux-être des membres de l'équipe.

Tous ces efforts, jumelés à d'autres, ont mené à une reconnaissance externe officielle de notre stratégie en santé mentale par Benefits Canada, qui nous a attribué le prix Workplace Benefits Award dans la catégorie du programme en santé mentale pour les employeurs ayant plus de 1 000 employés.

### Sécurité des membres de l'équipe

Notre système de gestion de la sécurité (SGS) promeut une culture de sécurité positive, et son efficacité fait l'objet d'une surveillance constante. Parce que la sécurité des membres de l'équipe est une priorité, notre SGS s'intègre à tous les échelons de l'organisation et est pris en charge par une équipe dévouée de conseillers en sécurité. Pour compléter notre SGS, un solide programme d'ergonomie procure aux membres de l'équipe une formation, une sensibilisation et un soutien pratique en matière d'ergonomie propre au travail de chacun, au besoin. De plus, nous facilitons la participation active du comité d'orientation en matière de santé et de sécurité et du comité local de santé et de sécurité au travail dans le but de promouvoir et de faire valoir notre solide culture de sécurité.

En 2023, TELUS a continué d'accorder la priorité au développement et à l'amélioration continus de son programme de prévention des dangers. Ce programme évalue en profondeur les tâches des postes pour identifier les dangers et les risques et évaluer l'efficacité des contrôles en place. Dans le cadre de cette évaluation, un audit a été réalisé pour évaluer les activités et repérer les occasions d'amélioration. Par la suite, des secteurs d'amélioration ont été ciblés, ce qui a provoqué la mise en œuvre de mesures correctives principalement axées sur la formation et les évaluations des dangers. TELUS s'occupe de façon proactive de ces enjeux pour atténuer les risques et favoriser une culture d'amélioration continue, et ce, dans le but d'assurer la constance et le succès.

Pour favoriser davantage la réduction des accidents et des incidents évitables, une formation continue sur la sécurité est obligatoire et porte particulièrement sur le repérage et la gestion des risques en milieu de travail, et la participation à celle-ci est étroitement surveillée dans



tous les secteurs de l'organisation. En 2023, les membres de notre équipe du Canada sur le terrain ont tous suivi une formation officielle sur la sécurité de 10 heures en moyenne, améliorant ainsi leurs connaissances et compétences en matière de sécurité, qui sont confirmées au moyen d'évaluations officielles.

Pour étoffer cet engagement envers la sécurité, l'organisation a également accordé la priorité à la prévention des blessures liées à l'ergonomie, soit les types les plus courants de blessures liées au travail enregistrables (c'est-à-dire les accidents entraînant une perte de temps). Ces blessures, comme le surmenage et les mouvements répétitifs, peuvent avoir une incidence considérable sur le mieux-être et la productivité des membres de l'équipe. Pour régler la situation, nous avons mis en œuvre une approche exhaustive qui comprend une sensibilisation à l'ergonomie, des évaluations et des suivis rapides d'accidents pour réduire la période d'absence et permettre un retour en temps utile du travail productif. En outre, nous encourageons activement les membres de l'équipe à participer à des initiatives de prévention pour créer un environnement de travail plus sécuritaire et plus sain.

De plus, notre programme de contrôle des dangers comprend des cibles de rendement claires et cohérentes à l'égard des inspections en lien avec les immeubles, véhicules et connaissances en matière de sécurité des travailleurs. Les résultats de ces cibles sont communiqués régulièrement au comité des personnes et à notre conseil chaque trimestre. La visée de ces cibles est de stimuler une amélioration continue, d'assurer la conformité et de favoriser une culture de sécurité au sein de notre organisation.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# plus de 15 ans

de soutien du travail flexible grâce à notre programme Styles de travail



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Notre bilan de sécurité

L'engagement à protéger la sécurité de nos employés et la prévention des blessures constituent la principale priorité de TELUS et une responsabilité partagée par toute l'équipe TELUS.

En 2024, TELUS poursuivra son engagement envers le programme de prévention des dangers en réalisant des audits continus des secteurs à risque élevé et en mettant en œuvre des mesures correctives au fur et à mesure que des lacunes sont repérées. Cette approche proactive permet que les risques et dangers éventuels soient identifiés et traités promptement, ce qui améliore davantage les mesures de sécurité au sein de nos activités.

## Expérience des membres de l'équipe

Chaque année, TELUS invite les membres de l'équipe à transmettre leurs idées et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne par l'intermédiaire de notre sondage annuel L'heure juste portant sur la mobilisation. En 2023, nous avons atteint un taux de mobilisation de 82 pour cent. Ce résultat indique une fois de plus que TELUS compte l'équipe la plus mobilisée du monde parmi les entreprises de même taille et de même composition selon notre agence de sondage, Kincentric.

Par le biais du sondage, les membres de l'équipe nous transmettent leurs idées, leurs commentaires et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne. Nous sommes à l'écoute et recourons à un processus équitable pour prendre en compte les commentaires et mettre en œuvre des solutions pour stimuler des résultats remarquables au profit de nos clients, de nos collectivités et de notre équipe. Ensemble, nous collaborons pour créer des plans d'action visant l'amélioration continue de notre culture de premier plan dans des secteurs comme les suivants :

- nous mettons l'accent sur l'excellence en matière de services et d'exploitation au moyen de l'amélioration de nos processus de travail;
- nous nous assurons que les membres de notre équipe peuvent essayer de nouvelles choses pour innover, ce qui peut parfois mener à des erreurs, dans le cadre de notre culture inclusive;
- nous illustrons notre excellence en matière de vocation sociale et d'engagement communautaire;
- nous soutenons la santé et le mieux-être des membres de notre équipe;
- nous fournissons du soutien au leadership pour aider les membres de l'équipe à réussir.

## Travail flexible

Depuis plus de 15 ans, TELUS a adopté un mode de travail flexible grâce à notre programme Styles de travail, un programme qui nous différencie et que nous sommes fiers de promouvoir. Il s'agit de l'une des principales raisons pour lesquelles les membres de l'équipe viennent travailler chez TELUS et y restent, et il s'agit d'une pierre angulaire de notre culture. Ce programme permet aux membres de notre équipe de faire ce qu'il y a de mieux pour notre entreprise et pour eux-mêmes, et il les aide à accorder la priorité à leur mieux-être en permettant une meilleure intégration du travail dans leur vie.

Styles de travail permet aux membres de l'équipe de déterminer l'environnement qui répond le mieux à la nature de leur travail et les équipe pour qu'ils puissent travailler depuis leur maison



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

ou des espaces de travail de TELUS. Le travail n'est plus une destination physique. Il s'agit de ce que les membres de l'équipe font et de ce qu'ils peuvent réaliser plutôt que d'un endroit où ils se rendent.

En collaboration avec nos équipes Services de l'immobilier et des technologies, TELUS a transformé la majorité de ses espaces de travail pour dédier la plus grande partie de l'espace à des occasions d'échanges, de célébration, de collaboration et d'idéation, de sorte que nos bureaux sont devenus un carrefour d'interactions significatives.

De plus, dans le cadre de rôles donnés ou selon les ententes avec leur supérieur, les membres de l'équipe peuvent choisir de travailler à temps partiel ou de profiter d'heures de travail flexibles, comme travailler des heures différentes ou commencer la journée à une heure différente. Cette flexibilité permet aux membres de notre équipe d'atteindre un meilleur équilibre entre leur travail et leur vie personnelle et, ultimement, d'optimiser leur productivité.

### Reconnaissance

Célébrer nos réussites, partager notre gratitude et reconnaître tous les moyens uniques déployés par les membres de notre équipe pour promouvoir nos principales priorités ne sont que quelques exemples de la manière de stimuler la mobilisation, le mieux-être et un rendement élevé grâce aux marques de reconnaissance. Il existe bon nombre de façons de faire progresser notre culture d'appréciation :

- **Bravo** : Notre plateforme de reconnaissance, prise en charge par Achievers, qui comprend un fil d'actualité à caractère social, une application mobile ainsi que des tableaux de bord et des rapports dynamiques pour les dirigeants afin de favoriser les habitudes de pratiques exemplaires en matière de reconnaissance.
- **Reconnaissances des jalons importants de la vie et de la carrière** : Les cartes de groupe générées par Bravo célèbrent des jalons importants de la carrière et de la vie personnelle. Des arbres sont plantés au nom de toutes les personnes franchissant des jalons importants. De plus, la récompense Ovation honore les retraités d'un certificat et d'une reconnaissance par points.
- **Programmes de récompense officiels** : Notre liste de programmes de récompense officiels comprend le prix Champions des clients d'abord, le prix Valeurs intégrées aux pratiques de leadership, le prix Les Légendes, le prix CHLOE, le Club du Président, le Prix des leaders en mobilisation et le prix Champions de la vocation sociale. Fait nouveau en 2023, nous avons ajouté le prix Influenceur des médias sociaux pour récompenser ceux qui font la promotion de la marque TELUS.

### Politiques familiales

Nous offrons un certain nombre de ressources pour les familles dans le but d'aider les membres de notre équipe, notamment les suivantes :

- **Congé parental** : il s'agit de prestations supplémentaires pour les mères, les pères et les parents adoptifs permanents à temps plein et à temps partiel pendant les 16 premières semaines du congé.
- **Congé de maternité** : il s'agit de prestations supplémentaires pour congé de maternité pour les membres de l'équipe permanents à temps plein et à temps partiel pendant les 16 premières semaines du congé.
- **Salles d'aide et de soutien** : offertes dans plusieurs immeubles TELUS, ces salles offrent l'intimité, le confort et le matériel nécessaires pour aider à la réalisation d'activités de mieux-être comme allaiter, tirer du lait, vérifier sa glycémie et prendre de l'insuline.

### Programmes de récompense officiels :



**Champions des clients d'abord** : programme qui reconnaît la contribution des membres de l'équipe en première ligne pour leur service à la clientèle extraordinaire.



**Valeurs intégrées aux pratiques de leadership** : programme qui célèbre les rôles modèles qui personnifient nos valeurs et qui, ce faisant, créent des retombées exceptionnelles pour notre entreprise, nos clients, notre équipe ou nos collectivités.



**Prix Les Légendes** : récompense soulignant les réussites d'une carrière et célébrant les personnes qui font partie de notre équipe depuis plus de 20 ans et qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'évolution de TELUS.



**Prix CHLOE** : prix qui récompense les femmes et les champions de la diversité.



**Club du Président** : programme qui salue le travail des membres les plus performants de l'équipe des ventes et qui incarnent nos valeurs et atteignent des objectifs de rendement ambitieux.



**Prix des leaders en mobilisation** : prix qui récompense les leaders qui ont atteint des résultats exceptionnels en termes de mobilisation dans le cadre de notre sondage annuel L'heure juste.



**Prix Champions de la vocation sociale** : prix qui récompense les vice-présidents pour avoir mené leurs équipes à une participation de plus de 90 pour cent aux Journées du bénévolat de TELUS<sup>MD</sup>.



**Prix Influenceur des médias sociaux de TELUS** : prix qui récompense nos porte-parole d'élite de #ÉquipeTELUS et les conteurs légendaires qui défendent sans relâche notre marque avec leurs équipes, que ce soit en ligne ou dans leurs collectivités.

- **Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF)** : il s'agit d'un service confidentiel et volontaire accessible en tout temps qui fournit un accès à des services de counseling et de soutien en santé mentale, tout en fournissant des consultations et de l'aide sur divers sujets comme la nutrition, les soins familiaux (l'éducation des enfants, les soins aux personnes âgées), les questions juridiques et financières et le mieux-être général.
- **Service de garde Kids & Company** : ce service aide les parents à trouver de façon prioritaire des places dans des services de garde privés de qualité au Canada et offre

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

également du soutien aux membres de l'équipe qui ont besoin d'aide pour prendre soin de parents vieillissants.

- **Compte Mieux-être** : il s'agit d'un compte de prestations flexibles conçu pour soutenir les membres de l'équipe de façon personnalisée et qui permet notamment de réclamer des frais de scolarité pour l'université, le collège ou la formation continue, des frais de garde d'enfants ou de personnes âgées, et des frais de tire-lait ou de matériel de sécurité pour bébés.
- **Prestation pour soins traditionnels autochtones** : cette prestation reconnaît les différents besoins des membres de l'équipe et de leurs familles et offre le remboursement de pratiques traditionnelles de guérison pour favoriser leur mieux-être.
- **Couverture d'affirmation du genre** : cette couverture reconnaît et aide les membres de l'équipe lors de leur transition de genre. Les membres de l'équipe admissibles et leurs personnes à charge (de 18 ans ou plus) recevront une couverture pour les dépenses non couvertes par les programmes de santé provinciaux.
- **Traitements de fertilité et médicaments contre la stérilité** : aide offerte aux membres de l'équipe pour que leur famille puisse s'agrandir. Notre régime d'avantages sociaux fournit une couverture pour des traitements de fertilité et des médicaments contre la stérilité.
- **Services psychologiques et de counseling** : ces services sont offerts aux membres de l'équipe et à leurs personnes à charge qui sont couverts par le régime d'avantages sociaux.
- **Calm** : il s'agit d'une application en santé mentale de renommée mondiale qui comprend des volets de méditation, d'aide au sommeil, de musique et bien plus. Un abonnement de faveur est offert sans frais à tous les membres de l'équipe et à leurs familles.
- **Soins virtuels** : les membres de l'équipe ont accès à des soins de santé en tout temps grâce à nos applications de soins virtuels. Les services comprennent des consultations vidéo avec des médecins, des diététistes et des thérapeutes en santé mentale locaux titulaires de licences.
- **Pharmacie virtuelle TELUS Santé** : il s'agit d'une pharmacie virtuelle qui offre des choix, une souplesse et une commodité. C'est le fournisseur privilégié des membres de l'équipe de TELUS et de leurs personnes à charge.

Au fil des années, notre programme Styles de travail a transformé notre expérience organisationnelle dans le but d'avoir un avantage concurrentiel durable et nous a aidés à obtenir des résultats exceptionnels, dont nos taux de mobilisation inégalés à l'échelle mondiale. Le programme de travail flexible a aussi contribué à réduire notre impact environnemental causé par les déplacements jusqu'au travail alors même que nous nous efforçons d'atteindre notre objectif de carboneutralité d'ici 2030.

## Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif

Notre culture nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents dans les marchés du travail très concurrentiels au Canada. Nous nous appuyons sur une solide culture de recommandation de candidats qui continue de faire une différence au moment d'attirer les meilleurs candidats. En outre, notre stratégie de sélection vise à attirer et à embaucher des candidats prometteurs de manière proactive et à fidéliser les membres existants de l'équipe. En 2023, nous avons embauché 3 714 nouveaux membres de l'équipe par rapport à un taux

de roulement de 23,5 pour cent (dont 13,0 pour cent étaient volontaires). Le roulement de l'effectif est suivi de près par la haute direction, et le taux de roulement volontaire des membres de première ligne est inférieur aux normes et aux moyennes du secteur.

## Perfectionnement des talents

### Développement du rendement de nos gens exceptionnels

Notre programme Développement du rendement de nos gens exceptionnels (DRGE) offre aux membres de l'équipe la possibilité de recevoir les conseils, l'accompagnement professionnel et la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.

En collaboration avec leur supérieur, tous les membres de l'équipe se fixent entre 3 et 5 objectifs chaque trimestre, ce qui comprend entre 2 et 4 objectifs d'affaires liés aux priorités à long terme de TELUS et aux cartes de pointage de l'unité d'affaires ainsi qu'au moins un objectif visant leur développement personnel pour mettre l'accent sur le développement des compétences et des connaissances dont ils ont besoin maintenant et pour faire progresser leur carrière.

Pour permettre la progression et l'atteinte continue des objectifs, les supérieurs donnent une rétroaction continue du rendement au moyen de contrôles réguliers et travaillent avec les membres de l'équipe pour revoir les objectifs et les rajuster au besoin.

À la fin du trimestre, les progrès sont comparés aux objectifs ciblés et à la démonstration des valeurs de TELUS, en fonction de rétroactions en temps réel provenant de sources multiples, notamment des pairs et des parties prenantes. Ils passent également en revue les apprentissages, célèbrent les succès et planifient le trimestre suivant. Le cycle d'amélioration du rendement prend fin avec une évaluation officielle de fin d'année qui tient compte du rendement individuel tout au long des quatre trimestres. Au moyen d'une étape de vérification supplémentaire, les personnes sont évaluées en tant que membres d'une équipe et leur rendement est évalué par rapport à celui d'autres membres de leur équipe. Dans le cadre des ensembles de rémunération globale, les membres de l'équipe reçoivent une prime de rendement annuelle calculée en fonction de leur rendement individuel, de leur apport à leur équipe (unité d'affaires) et des résultats d'entreprise de TELUS.

### Programme de MBA de TELUS

Pour former des leaders qui ont une approche distinctive, nous avons établi un partenariat avec la Peter B. Gustavson School of Business de l'Université de Victoria et avons créé le programme de MBA de TELUS. Le contenu de chaque cours est partiellement conçu en fonction des questions de leadership et de stratégie propres à TELUS et au secteur des télécommunications. En 2023, notre quatrième cohorte de 20 membres de l'équipe a terminé ses études.

### Programme En Avant

Notre programme En Avant met l'accent sur le perfectionnement des dirigeants actuels et futurs de TELUS qui ont un potentiel élevé, ainsi que le désir et la capacité d'assumer des rôles assortis de grandes responsabilités. En 2023, plus de 200 personnes ont mené à bien le programme et 206 autres personnes s'y sont inscrites. Le programme propose un parcours complet qui permet aux participants d'aller au-delà des fondements du leadership pour améliorer leurs capacités de leadership stratégique et leurs connaissances des affaires.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Rémunération

La rémunération en espèces des membres de l'équipe (non régis par une convention collective) comprend un salaire de base non variable et une composante variable conçue pour miser sur les résultats. Cette approche récompense les membres de l'équipe et les talents clés qui affichent un rendement élevé et possèdent des compétences essentielles au succès de notre entreprise. Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes selon les tendances du marché et apportons les changements nécessaires pour demeurer concurrentiels. En fonction des résultats de cet examen du marché, les points médians de nos échelles salariales sont rajustés et harmonisés à la médiane du marché, s'il y a lieu. Chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Le tableau ci-après indique l'écart moyen des salaires des femmes par rapport aux salaires des hommes.

### Équité salariale hommes/femmes en 2023<sup>1</sup>

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés <sup>2</sup>
Membre de la haute direction	28,0 %	5,8 %
Direction (gestionnaires de personnel)	38,0 %	1,9 %
Non membre de la direction (tous les autres)	38,9 %	4,1 %
Globalement	38,6 %	2,7 %

- 1 Les données comprennent tous les employés sur la liste des salariés au Canada, y compris les membres de l'équipe TELUS International établis au Canada. Les membres de l'équipe qui sont temporaires, occasionnels ou en congé autorisé sont exclus. Les sociétés de TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de notre empreinte sont exclues.
- 2 Écart moyen des salaires des hommes par rapport à l'écart moyen des salaires des femmes par échelon après normalisation des facteurs clés comme la catégorie d'emploi, le niveau hiérarchique, le taux de marché (médiane de l'échelle salariale), les années de service et les antécédents de rendement similaires.

Bien qu'il y ait des différences entre notre méthode et les exigences techniques de la *Loi sur l'équité salariale* (qui exige l'utilisation d'un plan d'évaluation officiel de la conformité à l'équité salariale afin d'obtenir l'équité salariale pour un travail de valeur égale), notre méthode nous permet d'obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, appuie nos efforts visant à combler ces lacunes et continue de nous aider à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation.



### Avantages sociaux

Nous offrons aux membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale. Nos régimes de retraite à cotisations déterminées permettent aux membres de l'équipe de cotiser une tranche de leur salaire dans un régime de retraite, TELUS versant une tranche relative de cotisations correspondante. Les membres de l'équipe admissibles peuvent participer au régime d'actionnariat des employés en contribuant au plus 20 pour cent de leur salaire, TELUS versant des cotisations maximales de 2,1 pour cent aux membres de l'équipe sous l'échelon de la direction et des cotisations maximales de 1,8 pour cent pour les membres de l'équipe à l'échelon de la direction et aux échelons supérieurs. Nous avons versé 4 039 millions de dollars<sup>1</sup> en salaires et en avantages sociaux aux membres de l'équipe au Canada en 2023.

<sup>1</sup> Exclusion faite de TELUS International

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la protection de la confidentialité de vos données

Chez TELUS, nous accordons la priorité à la protection de votre vie privée, à votre sécurité et à la sécurité de vos données. Que vous soyez à la maison, au travail, en ligne ou en déplacement, nos pratiques responsables en matière de données, qui sont les meilleures de l'industrie, vous garantissent que vos proches, votre maison, votre entreprise et vous restez connectés et protégés. La confiance est au cœur de tout ce que nous faisons.

## Protection de la vie privée

Chez TELUS, nous intégrons la protection de la vie privée dans tout ce que nous faisons afin de favoriser la confiance envers notre entreprise et le monde numérique. Nous comprenons l'importance d'utiliser les données d'une manière qui ajoute de la valeur et favorise le respect et la sécurité. Pour y parvenir, nous misons sur la transparence dans nos pratiques et intégrons les principes du Respect de la vie privée assuré dès la conception dans le développement de nos produits et services.

- Pour évaluer les risques potentiels associés à l'utilisation des données, nous avons mis en place un cadre complet d'évaluation des risques liés aux données. Lorsque des risques sont identifiés, nous avons recours à nos processus rigoureux de gouvernance des données pour atténuer et surveiller les risques.
- Notre programme de littératie des données aide les équipes de TELUS à bénéficier d'une compréhension plus approfondie de la façon dont nous pouvons innover de manière responsable avec les données. Nous fournissons des ressources et offrons des formations pour permettre à tous les membres de l'équipe d'utiliser efficacement les données dans leur vie quotidienne et dans leur rôle au sein de l'entreprise.
- Le Bureau du chef des données et des relations de confiance joue un rôle essentiel dans l'engagement du public externe grâce à des entretiens et à des occasions de prise de parole. Ce faisant, nous visons à accroître la sensibilisation aux questions importantes liées aux données et à favoriser le dialogue dans le but de renforcer la confiance dans la technologie.
- Depuis 2019, TELUS s'est publiquement engagée à mettre en pratique une utilisation responsable de l'IA. Notre approche est fondée sur la priorité accordée aux clients et aux collectivités et est guidée par un engagement approfondi avec les Canadiens. Le modèle de confiance de TELUS que nous avons mis en place sert de fondement à nos pratiques d'utilisation responsable de l'IA, mettant l'accent sur l'utilisation des données de manière à établir la confiance, à générer de la valeur, à promouvoir le respect et à assurer la sécurité.
- Lorsque nous avons recours à l'IA, nous adhérons aux principes éthiques et à l'intégrité des données, en nous alignant sur l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée.

## Une réalisation historique qui montre la voie

L'année 2023 a marqué une étape historique pour TELUS, qui est devenue la première entreprise au monde à obtenir la certification ISO 31700-1 Respect de la vie privée assuré dès la conception. Cette réalisation confirme l'engagement de TELUS à protéger la vie privée et à promouvoir les principes de pratiques dignes de confiance en matière de données au Canada et ailleurs.

La certification a été accordée à TELUS pour son programme Les données au service du bien commun, qui est alimenté par la plateforme Insights de TELUS. Ce programme est un programme unique en son genre axé sur l'utilisation de données dépersonnalisées pour le bien commun. KPMG, le cabinet international d'audit et de conseil, a effectué une évaluation complète et a remis à TELUS, pour son programme Les données au service du bien commun, un rapport sans réserve confirmant que le programme est conforme aux critères internationaux de protection de la vie privée et aux exigences énoncées dans les sept principes fondamentaux de la protection de la vie privée dès la conception (7 Foundational Principles of Privacy by Design) qui sous-tendent la norme ISO 31700-1 Respect de la vie privée assuré dès la conception.

En intégrant des pratiques de protection de la vie privée et de fiabilité des données dans toutes les facettes de ses activités commerciales, TELUS incite tous les membres de l'équipe, à tous les niveaux, à participer activement au maintien de ses normes rigoureuses. Le programme Les données au service du bien commun de TELUS, lancé en 2017 et lauréat en 2020 du prix d'innovation en protection de la vie privée HPE-IAPP Privacy Innovation Award, offre aux chercheurs un accès à des données et à des connaissances de haute qualité, fortement dépersonnalisées et regroupées, afin de soutenir une série d'initiatives à impact social comme la conception de parcs publics, les systèmes de transport efficaces en réponse à des catastrophes naturelles, et les efforts visant à réduire les changements climatiques.

Pour aider les Canadiens à comprendre comment les données et la technologie peuvent être utilisées pour le bien commun, le Centre de protection de la vie privée en ligne de TELUS fournit des détails clairs sur le programme Les données au service du bien commun et sur le fonctionnement du processus de dépersonnalisation des données, ainsi que sur les mesures supplémentaires prises pour protéger leur vie privée.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Sécurité des données et des lieux

Chez TELUS, nous comprenons l'importance de vous assurer une tranquillité d'esprit à l'égard de votre domicile ou de votre entreprise, ainsi que de protéger votre empreinte numérique. Grâce à la puissance de nos technologies de sécurité physique et de cybersécurité, nous offrons une protection complète pour garantir votre sécurité et la protection de votre vie privée.

- Pour protéger efficacement les données sensibles, TELUS établit des contrôles de sécurité spécifiques et clairement définis qui sont proportionnels aux risques encourus. Nous priorisons la mise en œuvre de mesures qui sont à la fois efficaces et appropriées compte tenu du niveau de sensibilité des données.
- Protection numérique de TELUS est la protection tout-en-un la plus complète au Canada. Cette solution à plusieurs niveaux est conçue pour protéger votre identité, votre vie privée en ligne et vos appareils. Avec Protection numérique de TELUS, vous pouvez être assuré que vos renseignements personnels et financiers sont protégés contre le vol.
- Notre système de surveillance Maison connectée offre la sûreté et la sécurité de la maison, ainsi qu'une gestion transparente de celle-ci. En intégrant la technologie intelligente, nous permettons aux clients de contrôler et de surveiller toute leur maison à partir de leur téléphone. L'application Maison connectée de TELUS met l'efficacité au bout des doigts des clients, leur permettant de garder une longueur d'avance dans la protection de leur maison.
- Dans la sphère numérique, nous fournissons aux entreprises canadiennes des solutions de cybersécurité qui leur permettent de prospérer en toute sécurité. Nos services et nos solutions sont conçus sur mesure pour répondre aux besoins uniques des entreprises dans le monde numérique d'aujourd'hui.

## Sécurité des gens

Chez TELUS, nous sommes déterminés à assurer la sécurité et le bien-être de nos collectivités. Nous croyons que des lignes de communication ouvertes sont essentielles pour relier les gens aux ressources et aux renseignements dont ils ont le plus besoin. Notre engagement à améliorer la littératie numérique et à promouvoir la sécurité en ligne est ancré dans une profonde compréhension du besoin d'éducation et nous donnons aux gens les moyens de naviguer dans le monde numérique en toute confiance.

- En 2023, nous avons franchi une étape importante : 116 500 personnes au Canada et partout dans le monde ont participé activement aux ateliers et aux événements virtuels de TELUS Averti<sup>MD</sup>. Ces initiatives sont conçues pour améliorer la littératie numérique et fournir des informations précieuses sur les pratiques de sécurité en ligne. Depuis le lancement du programme en 2013, nous avons interagi collectivement avec 680 000 personnes, les dotant des connaissances et des compétences nécessaires pour naviguer dans le paysage numérique en toute sécurité.



- Conscients des progrès rapides de l'IA générative, nous comprenons l'importance d'apprendre aux adolescents comment l'utiliser de manière responsable. Grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti, nous permettons des retombées remarquables sur le plan humain en offrant aux citoyens dans le besoin l'accès à notre technologie de pointe, à la connectivité, aux services de soins de santé et aux ressources de littératie numérique. Ces programmes ont eu un impact significatif, soutenant plus de 1,1 million de personnes depuis leur création.
- Chez TELUS, nous nous engageons à créer un environnement numérique sécuritaire et inclusif. En encourageant la littératie numérique et en promouvant la sécurité en ligne, nous permettons aux gens d'exploiter le plein potentiel de la technologie tout en assurant leur bien-être et leur sécurité.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines

Notre équipe a à cœur de faire autrement pour changer le monde dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Depuis plus de deux décennies, notre culture de bienveillance nous a permis de donner la priorité à nos clients et à nos collectivités, de favoriser les changements sociaux transformationnels et de faire une vraie différence dans la vie des citoyens du monde entier. Depuis 2000, notre famille TELUS élargie a donné 1,7 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,2 millions de jours de bénévolat. Notre générosité et notre action bénévole sans précédent ont fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

## Les faits de saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Versement de 1,7 milliard de dollars à des organismes caritatifs et communautaires depuis 2000, y compris près de 100 millions de dollars et 1,5 million d'heures de bénévolat en 2023.
- Versement de 11 millions de dollars par la Fondation TELUS pour un futur meilleur en 2023, y compris 2 millions de dollars sous forme de bourses, à 550 organismes caritatifs et communautaires pour aider 2 millions de jeunes.
- Lancement, par l'intermédiaire de la Fondation, de notre programme de bourses d'études TELUS de 50 millions de dollars, soit le fonds de bourses le plus important au Canada établi grâce à un don de 25 millions de dollars de TELUS et à un engagement en matière de collecte de fonds de 25 millions de dollars de la Fondation, pour aider les étudiants faisant face à des obstacles financiers qui les empêchent de s'inscrire à une formation ou de la poursuivre. Pour la première année du programme, la Fondation a versé 2 millions de dollars en bourses à plus de 400 étudiants postsecondaires partout au Canada.
- Engagement de 2 millions de dollars supplémentaires jusqu'en 2028 pour des programmes communautaires dirigés par des Autochtones par l'entremise du Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS en vue d'assurer la sécurité alimentaire, la revitalisation culturelle et la santé, la santé mentale et le mieux-être des peuples autochtones partout au Canada.
- Octroi de 12,6 millions de dollars sous forme de dons en argent et de contributions en nature en aide humanitaire et en secours aux sinistrés partout dans le monde pour aider directement les personnes touchées par les feux de forêt et les ouragans sans précédent au Canada et par les tremblements de terre en Türkiye, en Syrie et au Maroc.
- Investissement dans de nouvelles entreprises en démarrage novatrices, à but lucratif et à vocation sociale par l'entremise du Fonds pollinisateur de TELUS, portant l'investissement total à près de 50 millions de dollars en titres de créance et de capitaux propres dans 30 entreprises durables depuis le lancement en 2020. Fait important, plus de 40 pour cent des sociétés de notre portefeuille sont dirigées par des femmes et plus de 50 pour cent le sont par des fondateurs autochtones et des minorités visibles.

**1,5 million**

d'heures de bénévolat en 2023

**550**

organismes caritatifs et communautaires soutenus au moyen de subventions de la Fondation TELUS pour un futur meilleur en 2023

**2 millions \$**

en bourses accordées à plus de 400 étudiants postsecondaires au Canada par l'intermédiaire du programme de bourse d'études TELUS

**2 millions \$**

en financement supplémentaire jusqu'en 2028 pour des programmes communautaires dirigés par des Autochtones par l'entremise du Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS

**12,6 millions \$**

donnés en aide humanitaire et en secours aux sinistrés partout dans le monde en 2023

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Comités d'investissement communautaire de TELUS et Fondation TELUS pour un futur meilleur

Chez TELUS, nous comprenons que chaque collectivité a des besoins uniques et c'est pourquoi nous confions le financement des collectivités aux dirigeants locaux qui les connaissent le mieux. Les Comités d'investissement communautaire de TELUS, composés de dirigeants des collectivités locales et de TELUS, se réunissent plusieurs fois par année pour prendre des décisions stratégiques en matière de financement.

Nous avons actuellement 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS en activité dans le monde. Depuis 2005, nos Comités d'investissement communautaire ont effectué des dons en argent de 107 millions de dollars et aidé plus de 9 600 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens mal desservis, en particulier les jeunes, partout dans le monde. En 2025, nous prévoyons créer notre 20<sup>e</sup> Comité d'investissement communautaire de TELUS à Londres, au Royaume-Uni.

Au courant de l'année, nous avons annoncé l'expansion de cinq Comités d'investissement communautaire de TELUS en Alberta et en Ontario, lesquels aident désormais des millions d'Albertains et d'Ontariens.

La Fondation TELUS pour un futur meilleur (la Fondation) accorde des subventions à des organismes caritatifs partout au Canada qui aident les jeunes à s'épanouir. Les 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada formulent des recommandations sur l'affectation des fonds de la Fondation pour les subventions aux organismes caritatifs canadiens locaux qui viennent en aide aux jeunes des collectivités mal desservies. Les projets privilégiés sont ceux qui donnent aussi des résultats concrets en matière d'innovation technologique ou sociale.

De plus, en octobre 2023, TELUS et la Fondation ont lancé le programme de bourses d'études TELUS, soit le plus important fonds de bourses au Canada, pour aider les étudiants faisant face à des obstacles financiers qui les empêchent de s'inscrire à une formation ou de la poursuivre. Offrant des bourses dont la valeur peut atteindre jusqu'à 5 000 \$, ce nouveau fonds de 50 millions de dollars a été établi grâce à un don de 25 millions de dollars de TELUS et à un engagement en matière de collecte de fonds de 25 millions de dollars de la Fondation, et, chaque année, il aidera des centaines d'étudiants à accéder à des études postsecondaires, ce qui tracera un avenir plus prometteur. Chaque récipiendaire de bourse pourra également bénéficier de forfaits de services mobiles gratuits et de services Internet à faible coût offerts par l'intermédiaire de nos programmes Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir.

En 2023, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a versé 11 millions de dollars de dons en argent pour venir en aide à 550 organismes caritatifs et communautaires, y compris 2 millions de dollars sous forme de bourses à plus de 400 étudiants postsecondaires dans l'ensemble du Canada, aidant ainsi à créer un futur meilleur pour les jeunes partout au pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le [site Web](#) de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

Nous avons également six Comités d'investissement communautaire de TELUS qui exercent des activités à l'international en Bulgarie, en Roumanie, au Salvador, au Guatemala, aux Philippines et aux États-Unis, et qui secondent des projets communautaires, des organismes caritatifs et des organismes locaux.



Des bénévoles du club d'ambassadeurs communautaires de TELUS de Charlotte, en Caroline du Nord, se sont réunis au Manoir Ronald McDonald pour créer un terrain de jeux effrayant mais amusant pour les enfants pendant leurs festival d'automne et collecte de fonds.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board



Membres de l'équipe et retraités de TELUS donnant un coup de main à leurs collectivités lors de l'édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS.

## Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS

Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS accorde des subventions allant jusqu'à 50 000 \$ pour des programmes sociaux, de santé et communautaires dirigés par des Autochtones. Depuis la création du programme en 2021, nous avons accordé 575 000 \$ à 29 programmes communautaires qui veillent à la sécurité alimentaire, à la revitalisation culturelle et linguistique, aux mesures d'aide après feux de forêt, à la santé, à la santé mentale et au mieux-être des peuples autochtones partout au Canada. Pour en savoir plus sur l'engagement de TELUS envers les peuples autochtones, se reporter à la [page 61](#).

## Journées du bénévolat de TELUS

Chez TELUS, nous donnons où nous vivons pour les collectivités dans le besoin partout dans le monde. Notre événement annuel phare – les Journées du bénévolat de TELUS – n'est qu'une des nombreuses occasions pour notre équipe de faire du bénévolat durant l'année. En mai 2023, nous avons tenu notre 18<sup>e</sup> édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS, qui a réuni plus de 80 000 bénévoles dans 260 collectivités réparties dans 32 pays. Les bénévoles ont offert leur temps pour contribuer à soutenir des initiatives et des organismes communautaires locaux afin de bâtir des collectivités plus fortes et plus durables. Cet événement atteste clairement l'omniprésence de notre culture de bienfaisance et a grandement contribué au bénévolat de 1,5 million d'heures de notre famille TELUS dans le monde en 2023, ce qui en fait notre année la plus généreuse.

## Jumelage de dons et récompenses aux bénévoles de TELUS

Les programmes de jumelage de dons et de récompenses aux bénévoles de TELUS donnent aux membres de notre équipe et à nos retraités l'occasion d'en faire plus pour leurs collectivités. Grâce à ces programmes, nous motivons, mobilisons et récompensons les employés, actuels et retraités, qui contribuent positivement au mieux-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

**Jumelage de TELUS :** Lorsque des membres de la famille TELUS font un don à un organisme caritatif enregistré, nous faisons un don équivalent, en jumelant les dons des membres de l'équipe et des retraités, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par personne, par année.

**Récompenses aux bénévoles :** Pour chaque heure de bénévolat consignée par un membre de la famille TELUS, nous remettons un don de 1 \$ l'heure à l'organisme caritatif de son choix.

Ces programmes sont offerts sur une base annuelle et se poursuivent jusqu'à ce que notre budget annuel soit atteint. En 2023, ensemble, nous avons fait don de 2,9 millions de dollars pour soutenir nos collectivités dans le cadre de ces programmes.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le club des ambassadeurs communautaires de TELUS, notre réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe, actuels et retraités, crée un lien essentiel entre TELUS et nos collectivités. Plus de 5 000 ambassadeurs dans 25 clubs au Canada et aux États-Unis travaillent ensemble pour répondre aux besoins de leurs collectivités.

En novembre 2023, nous avons porté à l'échelle mondiale le club des ambassadeurs communautaires de TELUS avec le lancement de deux nouveaux clubs en Caroline du Nord.

## Aide humanitaire et secours aux sinistrés de TELUS

L'équipe de TELUS continue de démontrer que, lorsque la situation est à son pire, notre équipe demeure la meilleure. Que ce soit au moyen de dons en argent et du soutien de bénévoles, de lignes d'assistance en cas de crise, de l'exonération des frais d'interurbain et de messagerie texte ou de la mobilisation des membres de l'équipe et des clients pour offrir de l'aide, TELUS est déterminée à aider les collectivités du monde entier à traverser les crises humanitaires et les catastrophes.

En 2023, TELUS, les membres de notre équipe, la Fondation TELUS pour un futur meilleur et nos clients ont versé collectivement 12,6 millions de dollars en argent et en contributions en nature pour venir en aide à 22 opérations d'aide humanitaire et de secours aux sinistrés au Canada et partout dans le monde. Voici quelques exemples de l'aide apportée :

- En réponse aux feux de forêt dévastateurs qui ont ravagé l'Alberta et à leurs répercussions sur les enfants et les familles, TELUS, en partenariat avec la Fondation TELUS pour un futur meilleur, le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, s'est engagée à verser 5 millions de dollars en argent et en contributions en nature. Nous avons établi des partenariats pour aider les organismes caritatifs et organismes locaux qui offrent des secours aux sinistrés et de l'aide aux premiers répondants. Des trousse de secours aux sinistrés ont été distribuées partout en Alberta, et nous avons donné des milliers d'articles essentiels aux collectivités autochtones. En lien avec cette aide, TELUS a donné plus de 500 000 \$ à des organisations qui fournissent du soutien terrestre, y compris la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut, Treaty 8 First Nations of Alberta, Food Banks Alberta et la Alberta SPCA. Également, en collaboration avec Alberta Health Services et Services aux Autochtones Canada, nous avons redirigé notre clinique mobile d'Edmonton pour aider les évacués des feux de forêt.
- De plus, notre équipe s'est mobilisée pour verser 5 millions de dollars en argent et en contributions en nature en réponse aux feux de forêt en Colombie-Britannique. Nous avons aidé les évacués et les Britanno-Colombiens dans le besoin par l'intermédiaire d'efforts de secours locaux et d'aide en santé mentale ainsi qu'en fournissant de la nourriture et des fournitures dans les secteurs touchés. Grâce au soutien indéfectible des membres de notre équipe TELUS, nous

En 2023, nos ambassadeurs communautaires ont :

- Fait don de plus de 190 000 articles de soins fabriqués à la main et recueillis pour des organismes qui soutiennent la santé et le mieux-être.
- Rempli et distribué 19 000 trousse Des outils pour les jeunes (sacs à dos remplis de fournitures scolaires essentielles) pour les élèves du primaire dans le besoin.
- Fourni plus de 2,5 millions de dollars en nourriture et en repas à l'échelle nationale.



avons distribué des trousse de secours aux sinistrés et des trousse d'activités pour jeunes partout en Colombie-Britannique et avons organisé des campagnes de collecte de dons qui ont permis de réunir plus de 8 000 articles pour les centres d'évacuation et les organisations communautaires. TELUS a remis des dons à des organisations comme la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut – Colombie-Britannique, Skwłax te Secwepemculecw, la BC SPCA, Mamas for Mamas, la British Columbia Cattlemen's Association et les banques alimentaires locales.

- Pour toutes nos interventions d'aide humanitaire, TELUS Santé a mis en place une ligne d'écoute téléphonique gratuite dans les collectivités pour aider les personnes touchées à recevoir du soutien affectif de professionnels et/ou des recommandations de ressources communautaires.
- Dans toutes nos interventions, nous avons permis aux Canadiens de rester connectés à leurs êtres chers dans les zones touchées et nous avons renoncé aux frais d'interurbain des appareils mobiles et des téléphones résidentiels et aux frais de messagerie texte et d'itinérance pour tous les clients de TELUS et de Koodo.
- Nos interventions mondiales nous ont permis de réunir des fonds auprès de TELUS, de nos membres de l'équipe actuels et retraités et des clients pour venir en aide aux personnes touchées par les tremblements de terre en Türkiye, en Syrie et au Maroc.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Commandites stratégiques de TELUS

Tout au long de 2023, nous avons travaillé avec nos partenaires stratégiques partout au Canada pour accroître notre impact social et favoriser la création de liens humains significatifs dans nos collectivités locales. Nous avons exploité le potentiel de notre portefeuille<sup>17</sup> de partenariats de 25 millions de dollars pour créer des retombées sociales positives partout au pays.

## Musée canadien des droits de la personne

Inspirée d'une couverture tissée, la *Couverture des témoins* est une œuvre d'art à grande échelle créée par le maître sculpteur et artiste autochtone Carey Newman (Hayalthkin'geme) et contient des centaines d'objets récupérés auprès de pensionnats. En 2022, TELUS a engagé un million de dollars pour numériser l'œuvre originale en mettant à contribution le pouvoir de la technologie pour partager ces histoires importantes et la vérité sur la vie des enfants et des familles, qui a été bouleversée à jamais par les pensionnats. Il est possible de visualiser la *Couverture des témoins* au [couverturedestemoins.ca](http://couverturedestemoins.ca).

En 2023, TELUS, en partenariat avec le Musée canadien pour les droits de la personne, a obtenu un succès remarquable en enregistrant plus de un million de visionnements, et 710 000 étudiants et pédagogues ont participé à l'atelier depuis son lancement. Cette année, nous avons également lancé les séances Perfectionnement et apprentissage de TELUS portant sur les Autochtones présentées par Carey Newman, auxquelles ont participé plus de 4 100 membres de l'équipe TELUS.

## Soccer

En 2023, TELUS est devenue l'une des plus grandes sociétés commanditaires du soccer au Canada et s'est associée au Vancouver Whitecaps FC, au CF Montréal, à la Première ligne canadienne (PLC) et à Canada Soccer. Ces nouvelles commandites stratégiques illustrent notre engagement visant à encourager la croissance et le développement du sport partout au pays et à aider la prochaine génération de jeunes joueurs à réaliser leur plein potentiel.

Par l'intermédiaire de nos partenariats en soccer, nous avons sensibilisé les gens au leadership de TELUS en matière de soccer en rehaussant notre engagement à entraîner des retombées positives pour les collectivités locales et les membres de l'équipe tout en exploitant le potentiel de nos partenariats afin de soutenir des résultats pour l'entreprise.

TELUS est le commanditaire en titre du nouveau programme national de recrutement, de développement et de formation d'entraîneuses de Canada Soccer, TELUS ELLE coach. La phase initiale du programme a été lancée en 2023 en Alberta et en Nouvelle-Écosse dans l'objectif que davantage de femmes et de filles puissent profiter des bienfaits du soccer en répondant aux défis actuels auxquels elles doivent faire face dans leur participation à ce sport. Le programme a recruté 254 femmes jusqu'à maintenant et il devrait s'étendre à d'autres provinces au printemps 2024.

Nous avons interagi de façon authentique avec 1,3 million de partisans dans 11 stades d'un océan à l'autre en 2023, ce qui a donné lieu à 500 000 interactions avec des clients au moyen d'expériences intégrées au jeu, de concours et d'activités sociales. Au cours de l'année, nous avons également lancé quatre programmes communautaires de soccer pour offrir un accès équitable au sport et avons aidé directement 12 000 jeunes à l'échelle nationale. Par l'intermédiaire de notre partenariat avec la PLC, nous avons recueilli de l'équipement

<sup>17</sup> Les droits de commandite comprennent les contributions en argent et en nature.



TELUS et le Vancouver Whitecaps ont un engagement commun, soit celui de créer des collectivités plus saines et plus inclusives. En juillet 2023, TELUS a planté un arbre pour chaque personne présente à un match du Whitecaps FC au BC Place, pour un total de 20 000 arbres plantés.

légèrement usagé en bon état à l'occasion de neuf matchs nationaux et avons donné 2 000 articles à des organismes caritatifs locaux.

## Ligue canadienne de football (LCF)

TELUS est un fier commanditaire principal de la Ligue canadienne de football, ainsi que de cinq des neuf équipes de la LCF, soit les Lions de la Colombie-Britannique, les Elks d'Edmonton, les Stampeders de Calgary, les Tiger-Cats de Hamilton et les Rouge et Noir d'Ottawa.

En 2023, nous avons continué de tirer parti de nos partenariats pour rehausser la vocation sociale de TELUS et mobiliser les partisans grâce à notre activation du jeu Un botté pour l'avenir de TELUS tout au long de la saison. Cette année, nous avons ludifié Un botté pour l'avenir en le transformant en expérience numérique liée à un concours de génération de pistes qui s'est déroulé tout au long de la saison et dans le cadre duquel les partisans pouvaient gagner un voyage à Hamilton pour la 100<sup>e</sup> édition de la Coupe Grey et effectuer Un botté pour l'avenir sur le terrain. Notre campagne a également intégré un don de 100 \$ couvrant l'ensemble de la ligue versé à la Fondation TELUS pour un futur meilleur (la Fondation) pour chaque botté de précision réussi par les neuf équipes de la LCF pendant la

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
<b>Social</b>
Notre impact en 2023
Passion envers la création de connexions humaines par la numérisation
Passion envers la création des collectivités et des lieux de travail les plus sains sur la planète
Passion envers le soutien apporté à la meilleure équipe au monde
Passion envers la protection de la confidentialité de vos données
Passion envers le bénévolat pour bâtir des collectivités plus fortes et plus saines
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Briser les barrières et outiller les jeunes Canadiens grâce au programme de bourses d'études TELUS

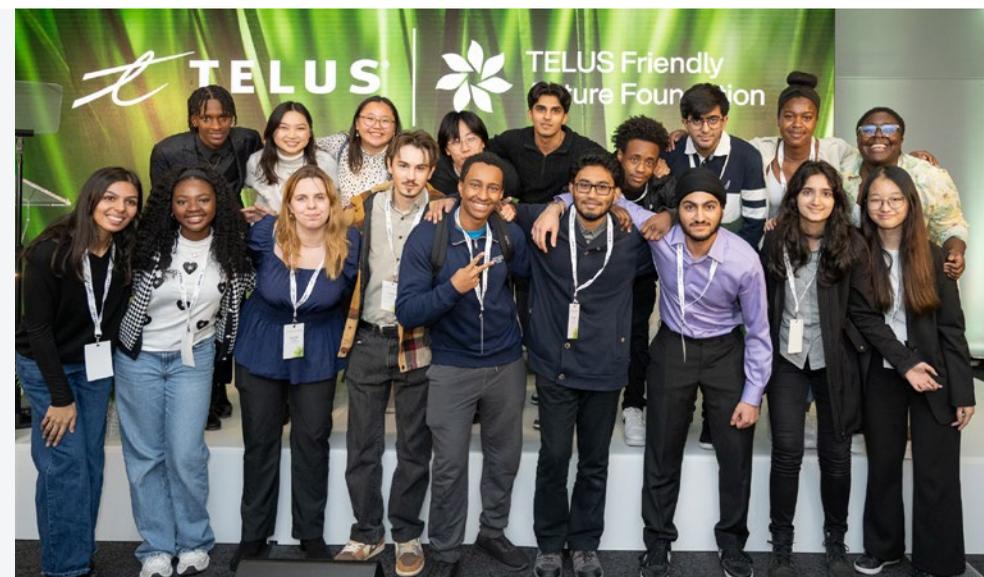
Plusieurs jeunes Canadiens font face à un stress financier lorsqu'ils commencent le collège ou l'université puisque les frais de scolarité sont élevés et entraînent souvent d'importantes dettes. Ce fardeau financier, combiné à la hausse du coût de logement, des dépenses alimentaires et des coûts de transport, a entraîné une crise dans le cadre de laquelle 75 pour cent des étudiants peinent à se payer une éducation postsecondaire et près du tiers d'entre eux envisagent l'abandon.

Pour s'attaquer à la situation, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a créé un fonds de 50 millions de dollars pour le programme de bourses d'études TELUS, soit le fonds de bourses d'études le plus important au Canada. Le programme vise à aider les jeunes à réaliser leur plein potentiel et à poursuivre leurs rêves. Il procure de l'aide financière aux étudiants méritants de partout au pays qui font face à des obstacles financiers et qui s'engagent à redonner à leurs collectivités locales. En plus d'une aide financière, le programme offre d'autres formes d'aide, comme des forfaits de services mobiles gratuits et de services Internet à faible coût par l'intermédiaire des programmes Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir de TELUS, ainsi que du mentorat, du réseautage et des possibilités de perfectionnement professionnel pendant et après leurs études.

Au début de l'année scolaire 2023-2024 en septembre, la Fondation a accordé ses premières bourses à plus de 400 étudiants partout au pays. L'une de ces boursières, Clementine Jarrett, est une étudiante de troisième année à l'Université Carleton qui effectue des études en droits de la personne et en justice sociale et suit le programme d'études des femmes et du genre. Clementine, qui a été placée en famille d'accueil à un jeune âge, est déterminée à obtenir un doctorat et à transformer les organismes de protection de la jeunesse pour améliorer la sécurité et la dignité des enfants pris en charge.

saison. Les dons ont été soulignés par des partenaires de l'équipe par l'intermédiaire de la couverture sociale le jour du match et nous avons réuni 60 000 \$ pour la Fondation dans le but d'aider les jeunes à pratiquer des sports.

En plus de promouvoir certains produits et services tout au long de la saison, nous avons également utilisé nos ressources d'accueil pour inviter des organismes caritatifs et des organismes jeunesse locaux qui, normalement, n'auraient pas les moyens d'acheter des billets pour assister aux matchs.



Groupe de récipiendaires du programme de bourses d'études TELUS 2023 lors de notre événement inaugural au TELUS Harbour de Toronto en octobre dernier.

Le programme de bourses d'études TELUS est conçu pour aider les étudiants comme Clementine qui font face à des difficultés financières et à un manque d'aide externe. En allégeant une partie du fardeau financier, les bourses permettent aux étudiants de se concentrer sur leurs études et leurs aspirations. La Fondation croit en ces jeunes et en leur potentiel et en leur capacité de changer les choses de façon positive. Les entreprises, les écoles, les dirigeants et tous les Canadiens sont encouragés à se joindre à eux pour outiller les jeunes de tous les contextes socio-économiques. Ensemble, ils visent à créer un futur meilleur et plus inclusif tout en entraînant des retombées positives dans les collectivités.

### Centres des sciences

TELUS soutient depuis longtemps l'éducation et les sciences et parraine tous les grands centres des sciences du Canada, notamment le Science World de Vancouver, le TELUS World of Science d'Edmonton, le TELUS Spark de Calgary, le Centre des sciences de l'Ontario et le Centre des sciences de Montréal.

En 2023, TELUS a collaboré avec les cinq centres des sciences pour mettre en place une station de recyclage d'appareils pour illustrer notre détermination à faire de la planète un endroit plus sain au moyen d'une expérience multipoint. Ensemble, nous avons demandé aux clients d'apporter de vieux appareils en échange d'une entrée gratuite au centre des sciences pour leur famille. Une fois à l'intérieur, les stations expérientielles portant notre marque ont renseigné les participants sur les avantages du recyclage d'appareils et les raisons pour lesquelles il est important de le faire.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

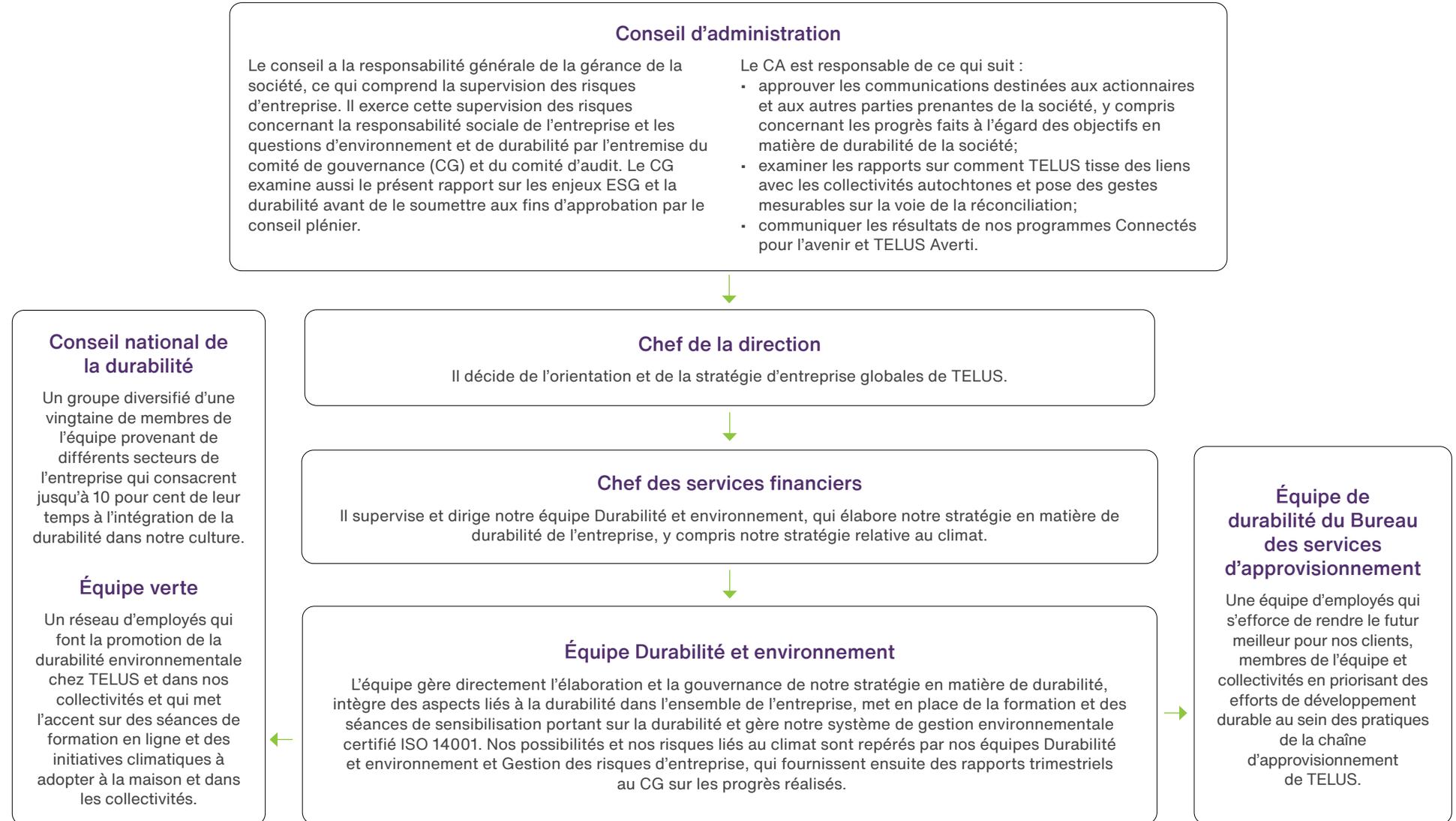
# Gouvernance



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Gouvernance de la durabilité (ESG)

Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d'entreprise permettent de tenir compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux à chaque étape de notre processus de planification et de prise de décisions. La supervision de la durabilité commence avec notre conseil d'administration (CA) et elle est intégrée à l'ensemble de notre d'entreprise et de notre structure de rémunération.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Lien entre la rémunération et la durabilité

Nous relient le rendement de la société sur le plan de la durabilité à la rémunération de tous les membres de l'équipe au moyen de notre carte de pointage de la société, qui a une incidence sur la structure de primes de rendement dans l'ensemble de la société. L'indice de socio-capitalisme de la carte de pointage comprend des paramètres qui mesurent notre rendement en matière de réduction des émissions de GES ainsi que diverses autres mesures de répercussions sociales. Nous évaluons régulièrement les paramètres de notre carte de pointage afin de continuer d'améliorer notre rendement ESG.

## Comités d'investissement communautaire de TELUS

Nos 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS confient aux dirigeants locaux, qui connaissent le mieux leurs collectivités, le soin de formuler des recommandations sur l'affectation des subventions à des initiatives locales. Ces subventions soutiennent les organismes caritatifs enregistrés qui offrent des programmes de santé, d'éducation ou de technologie aidant les jeunes à s'épanouir.

Au Canada, 13 Comités d'investissement communautaire font des recommandations de subventions pour leurs collectivités respectives et travaillent en étroite collaboration avec la [Fondation TELUS pour un futur meilleur](#) pour déboursier ces fonds. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la [page 54](#).

Nous avons également cinq Comités d'investissement communautaire financés par TELUS International au Salvador, aux Philippines, au Guatemala, en Roumanie et en Bulgarie, et un financé par TELUS en Caroline du Nord, aux États-Unis. Pour obtenir plus de détails sur nos Comités d'investissement communautaire internationaux de TELUS, veuillez visiter [notre site Web](#).

## Actionnariat

Nous évaluons la composition de nos actionnaires régulièrement. Plusieurs recherches universitaires laissent entendre ce qui suit :

- il existe une corrélation positive entre le rendement financier et les bénéfices d'exploitation futurs et l'actionnariat du chef de la direction, des autres membres de la haute direction ainsi que des autres hauts dirigeants
- les sociétés dans lesquelles le gouvernement ne possède aucun titre ont un meilleur rendement que les sociétés dans lesquelles le gouvernement possède de plus de 5 pour cent des droits de vote et détient des actions préférentielles.

À la connaissance de notre direction, aucun organisme gouvernemental ne détient, au total, cinq pour cent ou plus des droits de vote de la société, et les organismes gouvernementaux ne détiennent aucune action préférentielle. Nous ne sommes pas une entreprise familiale et, par conséquent, des membres d'une famille ne détiennent pas, personnellement ou par l'intermédiaire d'autres sociétés ou organisations, cinq pour cent ou plus de l'ensemble des droits de vote. Veuillez vous reporter à notre [circulaire d'information](#) pour obtenir plus de détails sur l'actionnariat du chef de la direction et des membres de la haute direction.

## Notre engagement en matière de réconciliation

Nous sommes conscients que nos activités s'étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd'hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les

jeunes qui nous inspirent. Par l'intermédiaire de notre technologie réseau de premier ordre, appuyée par la passion de longue date de notre équipe visant à créer des collectivités plus fortes et saines, nous sommes résolus à soutenir les objectifs de la population autochtone. Nous croyons que la connectivité, lorsque combinée à la compassion et à l'ingéniosité humaines, est intimement liée à des retombées positives sur les plans économique, social, sanitaire et communautaire, et que les avantages de l'économie numérique augmentent pour tous les Canadiens lorsque les collectivités autochtones sont connectées.

Nous sommes résolus à suivre la voie de la réconciliation dans nos échanges avec les peuples autochtones et nous tenons à assumer notre rôle et nos responsabilités à cet égard. Nos actions seront guidées par ce qui suit :

- Les 10 principes de la Commission de vérité et réconciliation et les 94 appels à l'action.
- La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.
- Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, et les 231 appels à la justice.
- Le processus de certification des Relations progressistes avec les Autochtones par l'intermédiaire du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.

Nous nous engageons à continuer d'apprendre, d'évoluer et de grandir pour nous harmoniser avec les cadres de référence en matière de réconciliation menés par des Autochtones. Nous tenons à maintenir nos engagements envers les dirigeants, les aînés et les collectivités autochtones dans les régions où nous exerçons nos activités et à poursuivre nos échanges avec ceux-ci. Ces échanges ont contribué à l'élaboration du tout premier plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (PARPA) de TELUS et ils demeureront la pierre angulaire de la mise en œuvre de nos engagements et mesures pour les années à venir.

En conformité avec la rétroaction reçue des peuples autochtones pendant l'élaboration de notre plan d'action, TELUS a accueilli quatre leaders autochtones au sein du [comité consultatif autochtone de TELUS](#) en 2022 et six autres membres en 2023, dont deux jeunes représentants de la jeunesse. Comme l'indique le [Mandat](#), le comité consultatif non partisan surveille les progrès faits à l'égard de notre PARPA et oriente la mise en œuvre efficace de nos engagements et objectifs.

Pour en savoir plus sur les engagements envers la réconciliation de TELUS et nos processus de mobilisation, veuillez vous reporter à notre [Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones 2023](#).



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance

## Relations de travail

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de notre équipe au Canada. La liberté d'association et de négociation collective n'est donc pas menacée chez TELUS. Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord qui comprennent ce qui suit :

- réaffectation en fonction de l'ancienneté et/ou des compétences
- protection du salaire et possibilités de recyclage professionnel
- déménagements payés
- possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l'équipe touchés par un changement organisationnel
- périodes de préavis pour les employés et les syndicats en cas de changements décidés par la direction.

Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre et peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, l'ancienneté du membre de l'équipe touché.

### Consultation et reconnaissance des syndicats

Nous avons mis sur pied des comités et des processus de consultation structurés et formels dans les conventions collectives que nous avons négociées avec divers syndicats. En plus des échanges courants d'information avec les représentants et les dirigeants des syndicats, nous tenons des séances de consultation conjointes annuelles à l'échelon de la haute direction pour discuter de questions d'intérêt commun. En 2023, les parties se sont concentrées sur les

### Représentation syndicale en 2023<sup>1,2</sup>

Nombre d'employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
5 385	30 915	17,4

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2023, y compris 5 343 employés de LifeWorks.

<sup>2</sup> Les données couvrent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que ceux des acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue.

négociations visant le renouvellement des conventions collectives de chacune de nos trois principales unités de négociation, et la haute direction a largement participé au processus. De longues conventions ont été conclues avec succès sans conflit de travail ou interruption de travail pour chacune des trois unités, qui sont représentées par le STT (Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications, Section locale 1944 des Métallos), le SAMT (Syndicat des agents de maîtrise) et le SQET (Syndicat québécois des employés de TELUS). TELUS et le STT ont conclu une nouvelle convention collective de quatre ans en mars 2023, laquelle expire le 31 mars 2027. Le renouvellement de la convention avec le SAMT est valide du 29 octobre 2023 au 31 octobre 2028. Notre nouvelle convention avec le SQET a pris effet le 9 juillet 2023 et expire le 30 juin 2028.

## Diversité et inclusion

Chez TELUS, nous avons un engagement profondément marqué envers la justice sociale, la diversité et l'inclusion. Notre vision est ancrée dans une approche d'équité humaine visant à accepter les différences individuelles afin de libérer le potentiel humain et de tirer parti de la diversité de pensée. Notre motivation à cet égard est née du principe que l'équité humaine est une responsabilité et un impératif organisationnels, communautaires, nationaux et mondiaux. En résumé, nous ne pouvons nous engager pleinement à réaliser notre vocation sociale afin de permettre des retombées remarquables sur le plan humain grâce à la technologie que si nous nous engageons à le faire pour tous, de manière égale.

En 2013, le conseil a adopté pour la première fois une politique de diversité écrite afin d'améliorer la représentation de la diversité au sein du conseil de TELUS. Dans le cadre du cycle annuel de révision de la politique, TELUS met périodiquement à jour la politique. En 2023, nous avons mis à jour notre politique de diversité administrative, en faisant passer notre objectif de représentation des genres de 30 pour cent à 40 pour cent et en élargissant les catégories de diversité. Désormais, au moins trois administrateurs s'identifient à un ou à plusieurs groupes issus de la diversité, notamment les membres des minorités visibles, les Autochtones, les personnes vivant avec un handicap ou les membres de la communauté LGBTQ2+. Cette politique et ce récent changement reflètent notre engagement continu envers la diversité et l'inclusion.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Nos domaines d'intérêt stratégiques en matière de diversité et d'inclusion, et certaines de nos principales réalisations dans le cadre de notre évolution en matière de diversité et d'inclusion, sont les suivants :

**Leadership inclusif** - favoriser une culture d'inclusion où chaque membre de l'équipe ressent un fort sentiment d'appartenance, de bien-être et de connexion, a l'occasion d'apprendre et de croître au moyen d'un travail significatif, et peut remettre en question le statu quo pour aider à améliorer les choses.

- En mars 2024, TELUS a été reconnue dans la liste *Women Lead Here* du *Report on Business*, qui constitue une référence en matière de représentation féminine aux niveaux de haute direction parmi environ 500 entreprises canadiennes dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions de dollars.
- Nous avons introduit un modèle de leadership inclusif qui comprend un nouvel indice d'inclusion pour pouvoir prendre le pouls de notre équipe. En 2022, l'indice d'inclusion a été ajouté à la carte de pointage de l'entreprise de TELUS. En 2023, nous avons à nouveau obtenu la note de 85 pour cent pour notre indice d'inclusion pour la troisième année consécutive, ce qui indique une forte expérience d'inclusion et d'appartenance parmi les membres de l'équipe. En outre, en 2023 :
  - 90 pour cent des répondants étaient d'accord que TELUS valorise la diversité dans les antécédents, la façon de penser, les points de vue et les idées (la diversité de pensée);
  - 94 pour cent des répondants croient que TELUS respecte les membres de l'équipe issus de différents milieux et de différentes identités;
  - 86 pour cent des répondants ont un fort sentiment d'appartenance au travail.

**Diversité par dessein** - intégrer la diversité dans notre organisation à tous les niveaux et de toutes les façons; diversifier notre manière d'écouter pour apprendre; se libérer des préjugés; et éliminer les obstacles vers une inclusion totale des groupes méritant l'équité pour que tous se sentent estimés et respectés.

- Nous avons lancé le programme d'apprentissage sur la Vérité et réconciliation, créé exclusivement pour les membres de l'équipe TELUS en partenariat avec la conseillère en relation avec les Autochtones Chastity Davis-Alphonse (nation Tla'amin), qui est un élément essentiel pour favoriser la compréhension, le respect et la collaboration entre les peuples autochtones et non autochtones au sein de notre organisation. Le programme d'apprentissage est composé d'une série de formations en ligne en quatre parties qui va de pair avec les ressources plus approfondies. En participant à ce programme, les membres de l'équipe acquièrent des connaissances précieuses sur l'histoire, la culture et les droits des Autochtones, ce qui aide à créer un milieu de travail plus inclusif. À ce jour, plus de 17 000 membres de l'équipe TELUS ont suivi le programme de formation.

**Innovation inclusive** - stimuler l'innovation en favorisant une culture d'accompagnement professionnel inclusive et en exploitant le potentiel d'un processus juste pour apprécier les talents, la voix et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe, encourager la diversité de pensée et pousser vers l'atteinte d'effets plus significatifs en tant que personnes et en tant qu'entreprise.

- Nous avons élaboré notre cadre d'évaluation des enjeux sociétaux en matière de diversité et d'inclusion qui permet à nos équipes de s'appuyer sur notre engagement à respecter les droits de la personne partout et en tout temps; à condamner la haine, la violence et la discrimination sous toutes leurs formes; à déployer tous les efforts nécessaires pour éliminer la discrimination dans notre milieu travail et offrir du soutien aux membres de



l'équipe; et à agir dans le domaine public pour soutenir les collectivités qui font face à la marginalisation et prévenir la violation des droits de la personne. À ce jour, nous avons utilisé ce cadre pour guider notre prise de décisions et nos réactions à l'égard de plus de 30 enjeux sociétaux.

En plus des changements apportés à notre stratégie au cours des trois dernières années, nous avons, au début de 2021, effectué une transition depuis un conseil de la diversité et de l'inclusion plus local créé il y a 18 ans à un comité consultatif sur la diversité et l'inclusion composé de vice-présidents et de directeurs nommés qui représentent tous nos secteurs d'activité, les portefeuilles clés où nous avons intégré la diversité et l'inclusion, et chacun de nos six groupes de ressources de TELUS à l'intention des membres de l'équipe. Notre comité consultatif sur la diversité et l'inclusion travaille en étroite collaboration avec notre chef des ressources humaines, notre chef de la diversité et de l'inclusion et notre équipe Diversité et inclusion pour faire la promotion de notre culture inclusive, ce qui aide à faire en sorte que les priorités stratégiques en matière de diversité et d'inclusion soient harmonisées et intégrées dans l'ensemble de TELUS, et que tous les membres de l'équipe s'engagent de façon active à défendre les questions de diversité et d'inclusion.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Nous comprenons que pour atteindre nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion, chaque dirigeant de l'organisation doit s'engager vers le progrès. C'est pour cette raison que nous avons introduit en 2021 une astucieuse approche ascendante de fixation des objectifs plutôt que de fixer de vastes objectifs d'entreprise. Nos guides d'analyse en matière de diversité et d'inclusion permettent aux dirigeants de disposer de données représentatives, notamment de données comparatives sur la disponibilité sur le marché du travail (DMT). Chaque dirigeant fixe deux ou trois objectifs en matière de diversité et d'inclusion appuyés par des données qui sont pertinents et uniques à ses activités et à son personnel. Cette approche nous aide à fixer des objectifs qui sont pertinents et réalisables et elle responsabilise les dirigeants dans l'ensemble de l'organisation.

Plutôt que d'adhérer à des objectifs de représentation spécifiques au niveau de la haute direction, nous pensons que nos initiatives générales en matière de diversité et d'inclusion, associées à la fixation d'objectifs en matière de diversité et d'inclusion fondés sur des données, sont plus efficaces pour contribuer collectivement à attirer et à garder en poste une plus grande variété de candidats qualifiés et de membres de l'équipe. Ainsi, la représentation des femmes, des minorités visibles, des Autochtones, des personnes vivant avec un handicap, des personnes de genre différent et des membres de la communauté LGBTQ2+ est un enjeu clé pris en compte au moment de nommer des personnes à des postes de direction et de haute direction.

#### Employés par genre en 2023<sup>1</sup>

Catégorie d'employés (%)	Femme	Homme
Haute direction	30,7	69,3
Cadres intermédiaires	39,5	60,5
Cadres moyens	40,0	60,0
Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus	35,4	64,6
Professionnels/personnel de bureau	47,0	53,0
Employés de première ligne/agents	29,7	70,3
Postes dans le domaine des STIM <sup>2</sup>	22,4	77,6

<sup>1</sup> Les données couvrent tous les membres de l'équipe TELUS qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et les acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

<sup>2</sup> Les postes dans le domaine des STIM font référence à des professions qui génèrent des progrès et créent des innovations par l'application de connaissances et d'expertise dans un ou plusieurs domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM), en tant que fonction centrale de la profession, ce qui comprend plus de 100 postes chez TELUS, selon la Classification nationale des professions (CNP) de chaque poste. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

#### Employés de TELUS par groupes désignés<sup>1</sup>

Groupes désignés (%)	2023
Femmes	37,2
Membres des minorités visibles <sup>2</sup>	35,1
Personnes vivant avec un handicap <sup>2</sup>	8,6
Autochtones <sup>2</sup>	3,6

<sup>1</sup> Les données couvrent tous les employés au Canada (y compris les employés de TI établis au Canada) qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

<sup>2</sup> Les données de ces catégories dépendent de l'auto-identification des employés à temps plein et à temps partiel dans le sondage d'auto-identification de TELUS. Le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi (PLEME) met nos résultats à la disposition du public après les avoir examinés, vérifiés, analysés et consolidés dans le rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, qui est présenté au parlement par le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail (ministre du Travail).

#### Groupes de ressources de TELUS

Composés de plus de 8 000 membres de l'équipe, nos groupes de ressources de TELUS (GRT) jouent un rôle essentiel dans la reconnaissance de la diversité et la promotion de l'inclusion et du mieux-être au sein de notre organisation et de nos collectivités. Ils soutiennent les membres de l'équipe qui s'identifient comme des femmes, des Noirs, des Autochtones, des personnes vivant avec un handicap, des proches aidants, des nouveaux arrivants, des membres de l'équipe aux origines culturelles diversifiées, des membres de la communauté LGBTQ2+ et des alliés. Voici certaines des réalisations des groupes des ressources de TELUS en 2023 :

**Capacités :** Nous avons continué d'apporter des changements significatifs en travaillant avec nos comités consultatifs pour concevoir des produits, des services et des expériences accessibles. L'équipe s'est également efforcée de sensibiliser et d'informer l'ensemble de l'organisation sur les dates clés et les sujets liés aux capacités par le biais de six événements nationaux, de ressources numériques et d'un soutien au leadership, tout en continuant à veiller à ce que les membres de l'équipe qui passent par le processus d'aménagement de l'environnement de travail et d'ajustement bénéficient d'un soutien.

**Connexions :** Nous avons organisé plus de 50 événements qui ont réuni plus de 3 800 membres de l'équipe, sur des sujets tels que le mentorat, l'investissement personnel, la santé et le mieux-être, et la Journée internationale des femmes, attirant 91 pour cent de nouveaux membres de plus en 2023. De plus, lors du gala Connexions honore des leaders d'excellence (CHLOE) qui s'est tenu cette année, 423 candidats et 56 lauréats exceptionnels ont été récompensés, le plus grand nombre de prix CHLOE jamais décernés, en reconnaissance des membres remarquables de l'équipe qui font une différence chez TELUS et dans nos collectivités, et qui nous inspirent à être des champions de la diversité.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

**Aigles :** Nous avons accueilli 171 nouveaux membres de l'équipe, soit une augmentation de 29 pour cent par rapport à l'année précédente. Nous avons également organisé des événements virtuels et en personne, comme l'événement *Celebrating Indigenous Women* dans le cadre de la Journée internationale des femmes, et nous avons collaboré avec le Conseil national de la durabilité pour organiser l'événement Sustainability & Colonization avec la conférencière principale Nikki Sanchez pour la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Le groupe Aigles a également organisé les premiers événements en personne depuis 2019 pour la Journée nationale des peuples autochtones à Edmonton et à Vancouver. En outre, le groupe Aigles a lancé Pathways, un programme de perfectionnement professionnel et de mentorat conçu par les membres de l'équipe autochtones pour les membres de l'équipe autochtones.

**Mosaïque :** Nous avons fièrement accueilli 24 nouveaux mentors au sein de notre équipe de 80 mentors, ce qui a permis un échange dynamique de connaissances et d'expertise, et nous avons mené à bien 36 mentorats. Nous avons organisé six événements virtuels tout au long de l'année pour soutenir le perfectionnement professionnel de notre équipe et célébrer des événements importants dans diverses communautés, y compris le mois de festivités de Saveurs de TELUS, qui célèbre les contextes de diversité du Canada au moyen de la nourriture et d'histoires. L'équipe a recueilli plus de 15 000 \$ dans le cadre de campagnes à vocation sociale importantes pour les membres de l'équipe et les collectivités qu'ils représentent.

**Spectrum :** En plus de soutenir l'organisation Rainbow Railroad au moyen de diverses collectes de fonds, le groupe Spectrum a également organisé son premier *Drag Story Hour*, qui a eu un impact positif profond. Cet événement a non seulement célébré la diversité et l'inclusion, mais a également fourni une plateforme aux drags pour partager leurs histoires et inspirer les enfants et les adultes. Le groupe Spectrum a également continué de soutenir les membres de l'équipe qui s'identifient comme faisant partie de la communauté LGBTQ2+ au niveau mondial en lançant de nouveaux chapitres.

**Essor :** Nous avons financé plus de 225 000 \$ en appui aux programmes de la Black Health Alliance, aux programmes de la BlackNorth Initiative et au Black Professionals in Tech Network (BPTN). En 2023, le groupe Essor a soutenu le programme de banque de vêtements Ricochet de Tropicana Community Services, accordé deux bourses d'études d'une valeur de 2 500 \$ chacune dans le cadre du programme de bourses Essor de TELUS, ainsi que deux bourses d'études dans le cadre du Programme de bourses d'études TELUS – Diversité dans le secteur technologique à des candidats qui sont des Noirs, d'une valeur de 5 000 \$ chacune. Les membres du groupe Essor ont également participé au sommet mondial BFUTR 2023 de deux jours du BPTN, où notre équipe d'acquisition de talents a rencontré plus de 250 professionnels du secteur des technologies intéressés par les possibilités offertes par TELUS et a remis des prix d'une valeur de 4 000 \$, y compris des produits provenant d'entreprises de l'initiative Aidons nos PME appartenant à des Noirs.

## Cultiver l'inclusion et l'appartenance chez TELUS



Capacités



Connexions



Aigles



Mosaïque



Essor



Spectrum

Nos six groupes de ressources de TELUS à l'intention des membres de l'équipe, qui comptent plus de 8 000 membres, contribuent à élargir et à renforcer le réseau social des membres de l'équipe grâce à leurs efforts de développement et d'engagement communautaires. Ils offrent également des conseils et un soutien pour faire progresser la carrière de leurs membres, et ils informent les membres de l'équipe sur ce qui constitue une bonne alliance en fonction de leur collectivité. En outre, ces groupes offrent un moyen de s'engager avec la direction de l'entreprise et, conformément à notre philosophie de longue date « Donnons où nous vivons », ils offrent aux membres de l'équipe des moyens solides de redonner en rendant service à la collectivité et en faisant du bénévolat. Diverses campagnes de sensibilisation sont menées chaque année et comprennent de nombreux événements passionnants pour les membres de l'équipe, comme le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées du groupe Capacités en octobre, la Journée internationale des femmes du groupe Connexions en mars, le Mois national de l'histoire autochtone en juin et la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en septembre du groupe Aigles, le mois des festivités Saveurs de TELUS du groupe Mosaïque en juin, le Mois de l'histoire des Noirs du groupe Essor en février et la saison de la Fierté du groupe Spectrum qui se déroule de juin à septembre.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
<b>Éthique</b>
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Éthique

En tant qu'entreprise citoyenne, nous avons la responsabilité éthique de prendre chaque décision avec une intégrité irréprochable.

Cette responsabilité éthique comprend la promotion de l'inclusion, de la compassion et de la compréhension au moyen de tous les gestes que nous posons collectivement, et la création d'un environnement de travail qui est réellement accueillant et apprécié de tous, ce qui signifie que nous devons créer un environnement de travail où les membres de notre équipe se sentent physiquement et psychologiquement en sécurité, et où une rétroaction honnête est à la fois encouragée et accueillie. Ces attentes s'appliquent non seulement aux membres de notre équipe partout dans le monde, mais également à nos membres du conseil, entrepreneurs, partenaires, fournisseurs, vendeurs et autres groupes qui représentent TELUS d'une quelconque manière ou agissent en son nom. Pour illustrer davantage notre engagement, le Code d'éthique et de conduite est également revu et approuvé par notre conseil d'administration.

Nos efforts collectifs pour démontrer un comportement éthique, transparent et respectueux nous aident à tenir notre promesse d'accorder la priorité aux clients tout en rehaussant davantage notre culture de premier ordre et notre leadership mondial en socio capitalisme.

Nos processus et contrôles éthiques sont des éléments fondamentaux du contexte global de contrôle de TELUS et sont examinés tous les ans par un tiers externe. De plus, notre Code d'éthique et de conduite est officiellement examiné et mis à jour tous les deux ans (ou plus tôt lorsque nécessaire) pour que nous puissions maintenir des normes éthiques et continuer de les rehausser. Nous nous sommes associés à des experts dans leur domaine pour l'ensemble des activités en vue d'une publication en 2024. Nous avons amélioré les politiques et lignes directrices qui déterminent notre façon de faire dans le but de tenir compte des tendances dans notre entreprise et qui nous permettent d'avoir les meilleures lignes directrices en matière d'éthique. Par exemple, dans la plus récente version de notre Code d'éthique et de conduite, nous avons mis à jour le contenu relatif au respect en milieu de travail ainsi que les dernières nouvelles concernant nos politiques sur la diversité et l'inclusion, et nous avons également amélioré le contenu pour traiter des tendances mondiales actuelles de la société. Un consentement annuel au Code d'éthique et de conduite est obligatoire et confirme que les membres de l'équipe comprennent que leur emploi dépend de leur consentement à respecter nos normes d'éthique et de conduite. Chaque année, nous exigeons que les membres de notre équipe et certains contractuels suivent un cours en ligne sur l'intégrité, désigné TELUS Intégrité, qui décrit les principaux aspects de nos politiques d'éthique, de respect en milieu de travail ainsi que de sécurité et de protection de la vie privée. Tous les employés visés ont suivi le cours sur l'intégrité en 2023. Le Code d'éthique et de conduite permet à chaque membre de l'équipe TELUS d'être guidé par les mêmes valeurs et de comprendre ce qui est attendu de lui, peu importe son lieu de travail ou son rôle dans notre organisation. Ces révisions apportées à notre Code d'éthique et de conduite seront valides jusqu'en 2026.

## LigneÉthique TELUS

La LigneÉthique TELUS (1 888 265-4112 ou [telus.ethicspoint.com](https://telus.ethicspoint.com)) permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l'éthique, et ce, 24 heures sur 24. Nos dirigeants ont le devoir de créer et de maintenir un environnement de travail où tous les membres de l'équipe sont à l'aise de prendre la parole et d'avoir des discussions ouvertes sans craindre des représailles. Les représailles contre un membre de l'équipe qui a appelé la LigneÉthique, ou encore qui a donné son aide lors d'une enquête ou y a participé par suite d'une plainte, violent nos principes éthiques et ne seront pas tolérées. En 2023, 709 communications ont été établies avec le Bureau de l'éthique par des personnes cherchant à obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou à déposer une plainte, ce qui représente une hausse d'environ 19 pour cent par rapport aux 599 communications établies en 2022.

### Communications avec le Bureau de l'éthique<sup>1</sup>

Type	2023
Demandes de conseils	161
Plaintes relatives à l'éthique	548
Nombre total de communications	709

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les employés de TELUS International. Les employés de LifeWorks, de TELUS Agriculture & Biens de consommation et des acquisitions hors de l'empreinte, ainsi que certains entrepreneurs, sont exclus.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

En 2023, on dénombrait 161 manquements au Code d'éthique et de conduite impliquant 225 employés, comparativement à 176 manquements impliquant 198 employés en 2022. En 2023, de tous les appels reçus par le Bureau d'éthique, aucun n'impliquait un membre de la haute direction de la société.

Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires pour un ou plusieurs employés ou à leur congédiement.

Nous maintenons la LigneÉthique pour faciliter les demandes et plaintes anonymes et confidentielles concernant le contrôle interne et les questions d'éthique. Pour favoriser une protection lors du signalement, les appels sont traités par une entreprise indépendante qui offre un service 24 heures sur 24 dans plusieurs langues, aux appelants internes et externes.

Nous fournissons des rapports détaillés des activités de la LigneÉthique, qui traitent notamment de la nature des plaintes et des demandes reçues, ainsi que des manquements repérés, comme le type, le lieu, le secteur d'activités et l'ancienneté de l'employé concerné. Ces rapports sont transmis chaque trimestre au comité d'audit et au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération de notre conseil d'administration. Pour obtenir une ventilation détaillée de nos données en matière d'éthique, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2023.

### Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS s'applique à tous les membres de l'équipe, au conseil d'administration et aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. Notre programme de conformité en matière de lutte contre la corruption comprend des activités de sensibilisation et de formation des membres de l'équipe ainsi que des activités visant le respect des normes de contrôle diligent fondées sur les meilleures pratiques des entreprises canadiennes comparables. La formation annuelle sur l'intégrité TELUS donne vie aux politiques et aux lignes directrices de la politique en plus de tester les connaissances en matière d'intégrité au moyen de scénarios réalistes. La formation souligne notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. En 2023, aucune violation de la politique de lutte contre la corruption n'a été signalée à notre Bureau du chef des données et des relations de confiance. Aucun contrat avec des partenaires d'affaires n'a été résilié et aucun employé n'a été visé par des mesures disciplinaires ni congédié en lien avec des situations de corruption.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Politiques publiques et revendications

Alors que TELUS s'efforce d'aider à résoudre certains des problèmes les plus pressants du monde et de cultiver un futur plus durable, nous sommes conscients qu'il s'agit là de défis qui nécessiteront que tous les secteurs de la société travaillent en chœur.

Motivées par notre vocation, les équipes des Politiques publiques, des Affaires réglementaires et des Affaires publiques de TELUS prennent une approche intégrée avec nos unités d'affaires, partenaires, membres de l'équipe et parties prenantes pour préconiser l'adoption de lois, de politiques et de programmes qui appuient les engagements de TELUS dans l'ensemble de nos cinq piliers visant à créer un futur meilleur. Nous croyons que plus notre impact sera grand aujourd'hui, meilleur sera le futur.

**Pilier : Permettre la connexion humaine** Pour que les Canadiens puissent profiter des retombées rendues possibles par la connectivité, et pour atteindre nos objectifs sociaux, environnementaux et économiques, toutes les politiques canadiennes relatives au spectre doivent converger vers un seul objectif, soit celui de faire profiter les Canadiens le plus possible du spectre aussi rapidement que possible. TELUS a publié plusieurs livres blancs qui présentent comment le gouvernement canadien peut renforcer la politique relative au spectre et à la connectivité au moyen des cadres politiques qui s'appuient sur des faits. Les livres blancs « [Relever le défi lié au déploiement de la large bande en milieu rural](#) » et « [Réforme de la politique canadienne du spectre pour la 5G et au-delà](#) » de TELUS mettent l'accent sur l'importance d'une politique du spectre efficace pour tous les Canadiens.

Nos équipes continuent d'échanger avec les représentants élus, les fonctionnaires, les médias et les Canadiens dans notre travail visant à offrir un futur plus connecté, ensemble.

**Pilier : Nous donnons où nous vivons**<sup>MD</sup>

L'engagement de TELUS visant à renforcer nos collectivités comprend nos efforts de collaboration avec les gouvernements sur les principaux défis auxquels font face les Canadiens aujourd'hui. Cela comprend une participation et des revendications soutenues pour optimiser le programme Familles branchées et le rendre plus convivial et automatisé dans le but de réduire le fardeau des Canadiens qui y participent. Le programme [Familles branchées](#) met les familles et aînés à faible revenu en lien avec des FSI qui offrent un accès Internet plus abordable aux Canadiens admissibles.

Nous travaillons également avec les représentants élus et les fonctionnaires pour tirer profit des occasions que représentent la finance sociale et l'investissement à impact social, y compris au moyen d'un meilleur partage des données, de cadres pour mesurer les répercussions, de partenariats supplémentaires et de nouveaux programmes pour encourager la création de fonds d'investissement à vocation sociale plus importants. Ce travail exploite le potentiel lié à l'important leadership et aux perspectives importantes du [Fonds pollinisateur de TELUS](#) pour un monde meilleur, soit l'un des plus importants fonds d'investissement à vocation sociale au monde.

**Pilier : Aider tout le monde à vivre plus en santé**

À une époque où les systèmes de soins de santé sont mis à rude épreuve, la technologie et les solutions numériques phares en santé de TELUS Santé révolutionnent l'accès à des soins de santé durables et favorisent des expériences remarquables en santé grâce à notre technologie de pointe et aux membres passionnés de notre équipe. Au fur et à mesure que nous continuons d'offrir des solutions novatrices, nous travaillons en étroite collaboration avec les gouvernements pour promouvoir des politiques qui amélioreront la durabilité et la qualité de notre système de soins de santé pour les générations à venir. L'important travail de TELUS Santé est souligné dans la [Stratégie fédérale de développement durable 2022 à 2026](#) du gouvernement du Canada.

Au fur et à mesure que nous continuons d'offrir des solutions novatrices, nous travaillons en étroite collaboration avec les gouvernements pour promouvoir des politiques qui amélioreront la durabilité et la qualité de notre système de soins de santé pour les générations à venir.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

**Pilier : Investir dans un futur durable** Des études ont démontré que la connectivité et les technologies numériques peuvent réduire de jusqu'à 20 % les émissions de GES, mais les avantages d'une politique numérique efficace n'ont pas été mentionnés dans le plan d'action climatique et les documents cibles les plus récents du Canada. Dans les Perspectives du spectre de 2023 à 2027, ISDE met en évidence le rôle du secteur des télécommunications dans la numérisation et la réduction des émissions.

Le Canada a l'occasion de devenir un chef de file en matière de politique climatique numérique et en solutions climatiques numériques, incitant ainsi l'adoption du numérique au sein des collectivités mal desservies et d'autres secteurs de notre économie. TELUS travaille avec des ONG, des entreprises et des industries qui se préoccupent du climat, et des gouvernements pour promouvoir des politiques qui favorisent la réduction des émissions tout en stimulant la croissance économique et la prospérité.

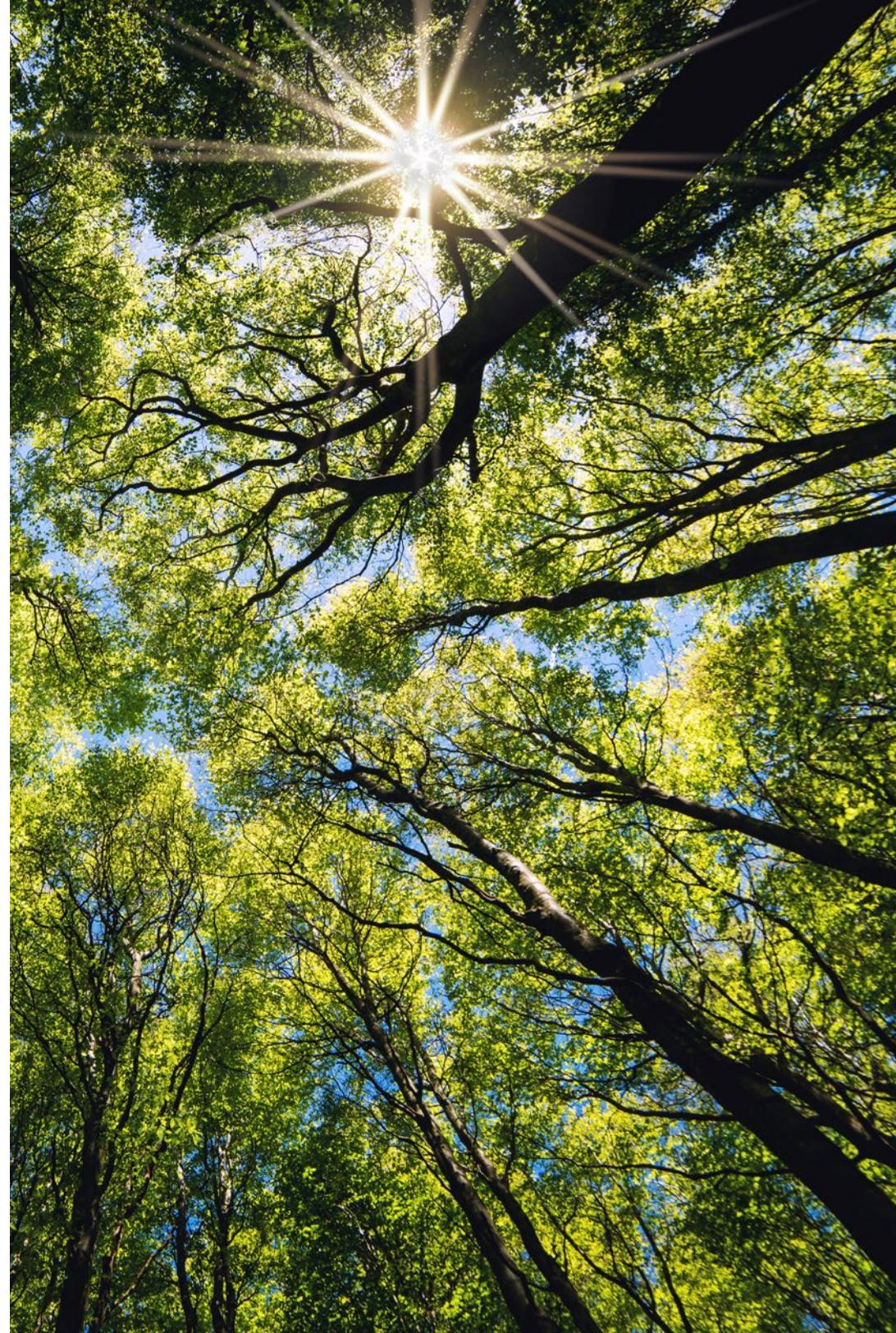
De plus, TELUS continue d'appuyer l'engagement de 2 milliards d'arbres du gouvernement du Canada<sup>18</sup> par l'intermédiaire de Shakti par TELUS, ainsi qu'à échanger directement avec Ressources naturelles Canada sur les occasions d'accélérer nos efforts et ceux du secteur de la plantation d'arbres.

**Pilier : Aider à nourrir notre population grandissante** En tant qu'important chef de file en agriculture et en agroalimentaire, le Canada est bien positionné pour soutenir l'innovation continue et les efforts de développement durable dans ce secteur, tant au niveau national qu'international. Les entreprises et fermiers canadiens sont déjà des chefs de file de l'agriculture numérique moderne et de la durabilité. TELUS Agriculture & Biens de consommation est fière de collaborer avec des fermiers, des entreprises, des associations et des gouvernements pour exploiter le potentiel des données et de la connectivité pour augmenter l'approvisionnement alimentaire, produire des occasions d'échanges commerciaux, réduire le gaspillage et mettre au point de nouvelles approches pour obtenir de meilleurs résultats environnementaux.

### Gouvernance et supervision

Le conseil d'administration de TELUS et son équipe de haute direction sont responsables de la supervision des politiques publiques et des efforts de revendications de TELUS. Les équipes des Politiques publiques, des Affaires réglementaires et des Affaires publiques donnent des comptes rendus trimestriels et ponctuels aux membres de la haute direction et au conseil d'administration de TELUS pour favoriser l'harmonisation avec les priorités et valeurs de l'entreprise. Le lobbying de TELUS ainsi que sa communication d'information respectent les lois et règlements pertinents des territoires dans lesquelles elle fait des revendications, y compris les règles fédérales et provinciales en matière de lobbying et d'élection.

<sup>18</sup> <https://www.canada.ca/fr/campagne/2-milliards-arbres.html>



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Le Fonds pollinisateur a investi près de

# 50 millions \$

dans des entreprises en démarrage à vocation sociale



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
<b>Retombées économiques</b>
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Retombées économiques

Nous exploitons notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain et créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. Nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de notre entreprise afin de connecter les gens pour un monde meilleur, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde. Nos solutions d'affaires novatrices contribuent à la transformation des industries et permettent aux entreprises de prospérer dans notre monde numérique.

## Gouvernance et supervision

Nos priorités d'entreprise continuent de guider nos actions dans la mise en œuvre de notre stratégie de croissance. Ces priorités comprennent notamment les suivantes : accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque; utiliser nos technologies de pointe pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires; et accroître nos capacités numériques novatrices dans TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation pour développer davantage ces activités en actifs majeurs dans le but de soutenir les enjeux mondiaux.

Veuillez vous reporter à notre [rapport annuel 2023](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier.

## Mobilisation des investisseurs

En 2023, nous avons tiré profit d'une importante mobilisation des investisseurs au moyen de rencontres individuelles et de groupe, de tournées, de conférences portant sur le secteur, de téléconférences trimestrielles, de communiqués et d'initiatives de relations avec les médias, ainsi que de notre assemblée générale annuelle des actionnaires. Les investisseurs ont mis l'accent sur notre profil de croissance inégalé, l'évolution du contexte concurrentiel et notre positionnement concurrentiel différencié, les priorités en matière de répartition des capitaux, y compris les plans de réduction de l'endettement grâce à notre solide profil de flux de trésorerie disponibles, nos initiatives proactives d'efficacité au chapitre des coûts et les avantages financiers connexes, l'accent soutenu mis sur les branchements rentables à long

## Les faits saillants de 2023 comprennent :

Distribution de

**2,1 milliards \$**

en dividendes déclarés à nos actionnaires au moyen de notre programme pluriannuel de croissance du dividende maintenant rendu à sa 14<sup>e</sup> année

**3,2 milliards \$**

payés et remis en impôt sur les bénéficiaires, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l'employeur et les employés et en divers autres frais réglementaires aux divers paliers de gouvernement

**2,8 milliards \$**

investis en dépenses en immobilisations, y compris les investissements pour étendre les réseaux PureFibre et 5G, la numérisation et le développement de la plateforme et les initiatives liées à des projets immobiliers

terme ainsi que l'évolution du contexte réglementaire et macroéconomique à laquelle le secteur continue de faire face. En juin, TELUS a tenu un forum des investisseurs ESG à Londres, au Royaume-Uni, dans le cadre duquel nous avons discuté de notre vocation sociale et de la manière de stimuler des changements sociaux au moyen de notre technologie de pointe et de notre compassion, ce qui continue de favoriser la création de relations solides avec les clients, les investisseurs, les membres de l'équipe et d'autres parties prenantes clés. L'événement archivé ainsi que d'autres événements à l'intention des investisseurs sont accessibles à l'adresse [telus.com/relationinvestisseurs](https://telus.com/relationinvestisseurs).

Notre [Politique d'engagement des actionnaires](#) donne un survol de la manière dont la direction interagit avec les actionnaires et précise les moyens par lesquels le conseil peut communiquer avec les actionnaires et vice versa, et les sujets qu'il peut aborder. De plus, notre politique de vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les pratiques du conseil concernant le vote consultatif et la communication de l'information sur la rémunération de la haute direction.

## Paiement de taxes et d'impôts

En 2023, TELUS a payé et remis au nom des membres de notre équipe environ 3,2 milliards de dollars en impôt sur les bénéficiaires, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l'employeur et les employés et en divers autres frais réglementaires aux administrations publiques fédérale, provinciales et municipales qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS exerce ses activités. Depuis 2000, TELUS a versé aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux environ 57 milliards de dollars sous forme d'impôts et de taxes et de droits pour le spectre.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
<b>Retombées économiques</b>
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Ces fonds permettent de financer les soins de santé, l'éducation, la défense nationale, les arts et la culture, les projets de travaux publics et les infrastructures nationales essentielles, ingrédients qui sont tous fondamentaux dans la recette d'une société dynamique et prospère.

Nous adoptons une [stratégie fiscale](#) approuvée par notre conseil d'administration et conforme à nos [Code d'éthique et de conduite](#) et [Politique de lutte contre la corruption](#).

Notre stratégie fiscale comprend ce qui suit :

- surveiller les changements apportés à la jurisprudence et aux lois fiscales pour permettre la conformité en tout temps
- payer notre juste part d'impôt en versant le montant légalement dû conformément aux lois et à la jurisprudence en vigueur
- adopter des pratiques exemplaires pour se conformer au principe de pleine concurrence associé à la jurisprudence et aux lois sur les prix de transfert, lesquelles sont complétées par les Principes applicables en matière de prix de transfert de l'Organisation de coopération et de développement économiques
- ne pas sciemment prendre une position fiscale :
  - dont l'acceptation par les tribunaux n'est pas à tout le moins « plus probable qu'improbable »
  - qui est conçue pour réduire artificiellement le fardeau fiscal de l'entreprise, notamment au moyen d'abris fiscaux abusifs ou d'autres pratiques d'évasion fiscale
- demander l'aide de conseillers externes pour épauler notre équipe interne de professionnels, y compris pour formuler des avis d'expert ou participer au règlement d'un différend ou au dénouement d'un litige, au besoin.

Pour consulter une ventilation détaillée des taxes et des impôts payés en 2023, reportez-vous à notre [bilan ESG 2023](#).

#### Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2023
Produits et services achetés	7 537
Charge au titre des avantages du personnel	6 148
Dépenses en immobilisations	2 822
Intérêts payés	1 196
Impôts nets payés sur le revenu	389
Dividendes déclarés	2 111
<b>Total</b>	<b>20 203</b>

#### Produits et investissements « propres »

En tant que chef de file en socio-capitalisme, il est essentiel de démontrer comment nous exploitons le potentiel de notre technologie de premier ordre pour stimuler des changements positifs au moyen de produits et de services novateurs. Depuis 2021, nous déclarons nos sources de produits « propres », ce qui comprend les produits tirés de biens et de services sélectionnés dont les bienfaits en matière de facteurs environnementaux et, dans certains cas, sociaux sont évidents. Cela comprend les produits tirés de la transition vers une économie plus verte, à faibles émissions de carbone et circulaire. En 2023, nos flux de produits propres inscrits dans le tableau ci-après représentent environ 19 pour cent de nos produits annuels consolidés.

#### Produits propres

Sources de produits (en millions de dollars)	2023
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf <sup>1</sup>	1 369
Services infonuagiques· technologies connectées et autres <sup>2</sup>	695
Services de santé	1 705
<b>Total des produits propres</b>	<b>3 769</b>

1 Comprend les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones d'occasion certifiés et des ventes de téléphones provenant de notre programme Option Retour.

2 Comprend les produits tirés des services infonuagiques, de l'Internet des objets, des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que de la plantation d'arbres et du reboisement.

Dans les années à venir, nous continuerons de peaufiner et de multiplier nos efforts pour suivre et communiquer des flux de produits propres supplémentaires dans le but de bonifier notre apport à des collectivités durables et à l'économie numérique mondiale.

## Recherche et développement

En 2023, nous avons investi environ 669 millions de dollars en recherche et développement<sup>19</sup> pour stimuler des progrès technologiques et offrir des solutions novatrices. Ayant pour mission constante de connecter les Canadiens dans un monde hyperconnecté en constante évolution, TELUS ouvre la voie à la connectivité et à la croissance grâce à des capacités réseau optimisées, à des progrès axés sur l'IA et à des solutions fondées sur l'IdO, ce qui améliore les vies et outille les entreprises et les personnes pour qu'elles profitent pleinement des possibilités infinies de l'ère numérique.

19 La définition de R&D de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est utilisée, ce qui comprend les travaux de création menés de façon systématique pour accroître la somme des connaissances (y compris sur l'homme, la culture et la société) et l'utilisation de ces connaissances pour concevoir de nouvelles applications. La R&D englobe les trois activités suivantes : la recherche fondamentale, la recherche appliquée et le développement expérimental.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Investissements dans le réseau

En 2023, nous avons continué d'élargir notre réseau 5G et connecté environ 86 pour cent de la population canadienne. Nos investissements dans l'évolution des réseaux permettent des connexions essentielles partout au pays. Nous continuons de montrer la voie pour combler le fossé numérique au Canada en faisant évoluer des solutions de connectivité au moyen d'une approche de partenariats globaux axés sur la collectivité visant les zones rurales et les peuples autochtones. Notre technologie LTE couvre 99 pour cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, environ 95 pour cent. Nous poursuivrons l'expansion et l'amélioration de notre réseau 5G tandis que nous commençons l'exploitation de nos 3 500 MHz de spectre. En 2023, nous avons réussi à obtenir de nouvelles licences de spectre nationales dans la bande de 3 800 MHz. En combinaison avec notre spectre dans la bande de 3 500 MHz, TELUS détient environ 100 MHz de spectre de bande moyenne 5G de premier ordre à l'échelle nationale avec une contiguïté dans 96 pour cent du pays, incluant tous les marchés principaux. Le spectre de la bande moyenne étant la bande essentielle à l'échelle mondiale pour l'innovation 5G en raison de sa combinaison idéale de vitesse, de capacité, de faible latence et de couverture, ce spectre contigu offre des canaux plus larges et permet une expérience réseau supérieure pour les clients.

En 2023, nous avons une fois de plus été reconnus par des experts de renommée mondiale du secteur pour le rendement de notre réseau et avons notamment obtenu les reconnaissances suivantes :

- Fournisseur de services Internet (FSI) les plus rapides parmi les principaux FSI au Canada, selon PCMag (États-Unis) pour la quatrième année de suite et meilleur FSI en Colombie-Britannique et en Alberta
- Le réseau le plus récompensé par Opensignal (Royaume-Uni) au Canada depuis 2017, et ce, pour une douzième année de suite :
  - dans le rapport de 2023 sur l'utilisation des réseaux mobiles au Canada, nous avons éclipsé la concurrence pour la constance de la qualité moyenne et l'expérience de transmission de la voix au moyen d'applications et avons partagé le premier rang pour la constance de la qualité supérieure, l'expérience de jeu, la vitesse de téléversement et la couverture 4G
  - dans le rapport de 2023 sur l'expérience 5G au Canada, nous avons remporté la première place pour l'expérience vidéo 5G et partagé le premier rang pour la disponibilité de la 5G, la portée de la 5G, l'expérience de jeu 5G et l'expérience de transmission de la voix au moyen d'applications 5G
  - dans le rapport sur l'utilisation des réseaux mobiles au Canada (août 2023), nous avons remporté la première place dans la catégorie de l'expérience de transmission de la voix au moyen d'applications et avons partagé la première place dans trois catégories (l'expérience de jeu, la vitesse de téléchargement et la disponibilité)
  - dans le rapport sur l'expérience 5G au Canada (août 2023), nous avons partagé la première place dans la catégorie de l'expérience de transmission de la voix au moyen d'applications 5G.
- Seul fournisseur Internet du Canada à avoir obtenu une note parfaite pour l'indice de performance Netflix

# 86 %

## de la population canadienne est couverte par notre réseau 5G

### Réseau à fibres optiques

Au 31 décembre 2023, nous avons connecté environ 3,2 millions de ménages et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec à notre réseau TELUS PureFibre<sup>MD</sup>, ce qui procure à ces emplacements un accès immédiat à notre infrastructure à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport aux 3,0 millions de ménages et d'entreprises au 31 décembre 2022. Nos investissements dans le réseau à large bande, qui soutiennent également notre réseau 5G, procurent un avantage unique aux collectivités où nous offrons notre service de fibres optiques, en améliorant la vitesse et la fiabilité pour les Canadiens. Notre réseau permet également aux entreprises d'être plus efficaces, productives et résilientes, et ce, même quand les temps sont durs. Au fur et à mesure que nous continuons d'étendre la portée de notre réseau PureFibre, nous continuerons d'en faire profiter les Canadiens.

### Temps de disponibilité du réseau

Garantir une connectivité ininterrompue pour nos clients, même en cas de catastrophe naturelle, demeure une de nos préoccupations primordiales. Nous travaillons sans relâche pour maintenir l'accès à notre réseau mobile dans les zones touchées par ces événements tout en équipant les abris de secours avec le service Internet PureFibre<sup>MD</sup>.

En 2023, nous avons obtenu une fréquence d'interruption moyenne de 0,10, laquelle est calculée en divisant le nombre total d'interruptions pour les clients par le nombre total de clients desservis. De plus, notre durée moyenne des interruptions a été de 6,88 minutes par client et par interruption. Cette durée est déterminée au moyen de la somme du temps de non-disponibilité total de chaque interruption, laquelle est multipliée par le nombre de comptes clients touchés par chaque interruption.

Ces statistiques expliquent pourquoi diverses organisations indépendantes d'évaluation de rendement du réseau continuent constamment de reconnaître que le rendement de notre réseau est le meilleur dans sa catégorie.

# 3,2 millions

## de ménages sont connectés à notre réseau TELUS PureFibre<sup>MD</sup>

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Dépenses en immobilisations

En 2023, nos dépenses en immobilisations totales se sont élevées à environ 2,8 milliards de dollars, soit 14 pour cent de nos produits d'exploitation et autres revenus, incluant 86 millions de dollars en lien avec des initiatives liées à des projets immobiliers ainsi que 125 millions de dollars liés à notre secteur ECPN. Nos initiatives liées à l'immobilier sont le reflet du succès de notre programme continu de mise hors service des éléments de cuivre et de la monétisation de nos bureaux centraux. Les investissements en cours dans notre réseau PureFibre, ainsi que la mise hors service de notre ancien réseau à câbles de cuivre au sein de notre empreinte, devraient permettre de réaliser des efficiences au chapitre des coûts et des avantages énergétiques en raison de la migration de nos services vers un réseau unique à fibres optiques et permettre des occasions de monétisation de biens immobiliers à l'égard de bureaux et d'emplacements centraux ciblés. Nos investissements au sein de nos activités de télécommunications principales continuent de cibler ce qui suit :

- connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises directement à notre réseau PureFibre de premier ordre
- expansion et mise à niveau de notre infrastructure de réseaux mobiles, y compris le déploiement et l'expansion de notre réseau 5G
- amélioration de la résilience et de la fiabilité de nos systèmes et de notre réseau, pour offrir des vitesses de téléchargement à large bande plus élevées, des capacités accrues et une latence plus faible
- amélioration de notre technologie intelligente pour les entreprises et les foyers, y compris en ce qui a trait à la sécurité
- renforcement de nos solutions technologiques novatrices en agriculture, en soins de santé et en biens de consommation
- accélération des capacités et des plateformes numériques à l'échelle de l'entreprise, y compris la mise en œuvre de solutions d'IA générative, pour bonifier notre efficacité et efficacité opérationnelles ainsi que notre position de chef de file en matière d'expérience client.

Depuis 2000, nous avons investi près de 54 milliards de dollars dans les infrastructures pour améliorer considérablement la connectivité.

## 54 milliards \$

investis dans les infrastructures depuis 2000 pour améliorer considérablement la connectivité



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Chaîne d'approvisionnement responsable

Tandis que nous nous efforçons d'offrir des produits et des services de la plus grande qualité à nos clients, nous avons la responsabilité de le faire d'une manière qui tient compte des répercussions environnementales et sociales pour l'ensemble de notre chaîne de valeur. Notre objectif est de collaborer avec nos fournisseurs pour tenir compte du cycle de vie complet de nos produits, de l'approvisionnement en matières premières au traitement de fin de vie.

## Les faits saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Échanges avec nos fournisseurs au sujet de nos attentes en matière d'initiatives climatiques, y compris la communication et l'établissement des cibles fondées sur des données scientifiques pour réduire leurs émissions de GES
- Conclusion de notre première année au sein du programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement avec un taux de réponse de 84 pour cent des fournisseurs sollicités
- Signature de l'initiative Science Based Targets (iSBT) de CDP pour accélérer l'adoption de cibles fondées sur des données scientifiques pour l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement
- Réalisation de nos premiers audits d'installations de la Joint Alliance for CSR (JAC) en tant que membre de l'association collaborative des exploitants de télécommunications
- Obtention de plusieurs prix et distinctions pour notre programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones et issus de la diversité de TELUS, dont les suivants :
  - Prix Collaboration décerné par le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC)
  - Prix Social Good du CAMSC décerné à Ashifa Jumani (directrice de l'approvisionnement de TELUS)
  - Prix de la présidente de WBE

- Création d'un programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones distinct de la diversité des fournisseurs qui est plus étroitement lié aux objectifs de réconciliation économique et de durabilité de TELUS
- Lancement de la Journée des fournisseurs autochtones de TELUS, laquelle crée des occasions d'affaires et de collaboration avec les collectivités autochtones.

## Gouvernance et supervision

Le Bureau des services d'approvisionnement de TELUS supervise l'approvisionnement responsable de TELUS. Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques puisqu'elle s'efforce de procurer les bons produits et de les déployer de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie se veut inclusive et durable et doit contribuer aux changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui rendent compte de cette vision et à collaborer avec nos parties prenantes pour atteindre nos objectifs. Le comité de gouvernance reçoit et revoit des rapports trimestriels sur notre rendement en matière de durabilité et la gestion des risques, y compris sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement.

## Diligence raisonnable et mobilisation des fournisseurs

Nous cherchons à travailler avec des fournisseurs et des partenaires qui font preuve du même engagement ferme que TELUS à l'égard de la durabilité. Cette association commence par l'établissement d'attentes claires à l'égard des fournisseurs au moyen de notre [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) de TELUS (le Code des fournisseurs) et par la conclusion de contrats uniquement avec des fournisseurs qui acceptent le Code des fournisseurs ou qui ont des normes élevées équivalentes, ainsi que par le respect des lois et des règlements applicables partout où ils exercent leurs activités. Nous avons également intégré notre [politique relative au papier et aux emballages durables](#), qui s'applique à l'ensemble de la société, dans le Code des fournisseurs.

Nous maintenons une exigence de pondération minimale de 10 pour cent en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, conformément à notre Code de conduite des fournisseurs, à l'égard de tous les approvisionnements. Les pratiques d'approvisionnement de TELUS font l'objet d'un examen continu afin de faire en sorte qu'elles soient conformes au Code des fournisseurs, à notre stratégie sur la durabilité et aux normes et attentes de l'industrie en constante évolution.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Politique de vérification diligente des fournisseurs

TELUS dispose d'une politique rigoureuse de vérification diligente des fournisseurs que nous utilisons pour sélectionner nos fournisseurs et les surveiller en ce qui a trait à la stabilité financière, à la sécurité et à d'autres risques environnementaux, sociaux et de gouvernance, conformément à notre Code des fournisseurs. Cette politique vise en grande partie les domaines suivants :



### Évaluation de base des fournisseurs

Tous les fournisseurs de TELUS font l'objet, à nos frais, d'une vérification globale au moyen d'une liste de surveillance, fondée sur des données accessibles au public. Cette vérification vise à repérer les intervenants malveillants ou les activités criminelles, comme des violations de sanctions ou de lois. Les principaux critères d'évaluation sont : i) les sanctions, ii) l'application de la réglementation, iii) les personnes politiquement exposées et iv) l'application de la loi.

Les fournisseurs identifiés pendant cette vérification à l'égard de l'un quelconque de ces critères seront examinés afin d'évaluer les risques qu'ils présentent et leurs activités futures avec TELUS.



### Évaluation des fournisseurs importants

Les fournisseurs importants sont ceux qui sont identifiés comme pouvant avoir une incidence considérable sur les activités, l'expérience des clients ou la fiabilité du réseau, ainsi que sur les risques ESG. Ils sont tenus de procéder à une autoévaluation annuelle, qui porte sur différents sujets, comme les politiques du fournisseur en matière de corruption, de respect de la vie privée, de durabilité, de rendement financier et de rendement au niveau de la sécurité.

En 2023, 948 fournisseurs ont rempli notre autoévaluation en ligne.



### Cadre de performance

Notre équipe travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs importants à l'aide de notre cadre de performance, qui comporte deux volets principaux : un tableau de bord qui suit des paramètres de rendement (y compris l'évaluation de la diligence raisonnable); et une composante de gestion des intervenants, qui crée et suit les mesures correctives et les plans d'amélioration.

Les fournisseurs évalués peuvent être exclus des contrats s'ils ne parviennent pas à satisfaire aux exigences minimales en matière d'ESG dans un délai déterminé.



### Audits ESG

Les audits de la JAC sont menés par une société d'audit indépendante, selon un cadre commun qui inclut le travail des enfants et le travail forcé, la santé et la sécurité, la liberté d'association, la non-discrimination, les pratiques disciplinaires, les heures de travail, les salaires et la rémunération, l'environnement et l'éthique commerciale.

En se fondant sur les résultats de l'audit, des plans de mesures correctives sont établis d'un commun accord et appliqués jusqu'à ce que la situation soit réglée.

## Audits ESG

TELUS est membre d'une alliance conjointe pour la responsabilité sociale de l'entreprise, soit la Joint Alliance for CSR (JAC). La JAC est une association à but non lucratif composée d'entreprises de télécommunications et dont l'objectif est de vérifier, d'évaluer et d'appliquer des pratiques responsables sur les sites de fabrication de ses principaux fournisseurs. Les avantages de cette collaboration comprennent la réduction de la surabondance des audits, l'augmentation de la visibilité et de la transparence, et la normalisation du processus d'audit pour les fournisseurs. Les membres de la JAC partagent leurs ressources et leurs meilleures pratiques, en veillant à ce que les résultats des audits soient communiqués et que des plans de mesures correctives soient mis en œuvre, s'il y a lieu, pour rehausser les normes.

La JAC a également mis en place des groupes de travail chargés d'étudier des sujets spécifiques présentant un intérêt pour les membres. En 2023, TELUS a participé aux groupes de travail sur les changements climatiques et les droits de la personne, qui se concentrent sur l'accélération des progrès vers l'objectif de carboneutralité et sur la gestion des risques liés aux droits de la personne dans la chaîne d'approvisionnement.

Pour obtenir une ventilation détaillée des données d'audit de la JAC, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2023](#). Pour un rapport complet sur les progrès de la JAC en 2023, veuillez consulter le [rapport d'audit annuel de la JAC](#).

## Formation

TELUS est déterminée à assurer la durabilité à long terme des activités de sa chaîne d'approvisionnement. Pour y parvenir, nous avons mis en place un programme de formation ESG pour les parties prenantes internes, y compris les professionnels responsables de l'approvisionnement et les directeurs des opérations.

Ce programme de formation est axé sur le renforcement des capacités et vise à leur fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour contribuer activement à la réalisation de nos objectifs ESG. Les membres de l'équipe acquièrent une compréhension approfondie du rôle qu'ils jouent dans la promotion de la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement et ont les outils nécessaires pour prendre des mesures significatives, y compris la création de répertoires d'initiatives annuelles par catégorie avec des objectifs et des cibles en matière d'ESG pour leurs catégories individuelles.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Initiatives climatiques des fournisseurs

Afin de réaliser notre ambition d'atteindre la carboneutralité dans l'ensemble de notre chaîne de valeur, nous avons des échanges stratégiques avec nos fournisseurs par le biais de notre programme des fournisseurs durables afin de mobiliser les fournisseurs à prendre des initiatives climatiques. Dans le cadre de ce programme, nous avons des échanges avec nos fournisseurs les plus importants pour leur faire part de nos attentes en matière d'initiatives climatiques, notamment en ce qui a trait à la communication d'information et à la fixation de cibles fondées sur des données scientifiques en vue de réduire les émissions de GES dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. En outre, nous fournissons des ressources et offrons des formations et un renforcement des capacités pour permettre aux fournisseurs de mieux comprendre ces attentes et d'agir en conséquence.

En 2023, nous avons tiré parti de notre adhésion au [CDP Supply Chain](#) pour inciter les principaux fournisseurs à prendre des mesures en matière de communication de l'information et de réduction de leurs émissions de GES. Nous utilisons le questionnaire du CDP sur les changements climatiques pour obtenir des fournisseurs des données primaires sur les émissions de GES, y compris des renseignements sur les émissions attribuées spécifiquement à TELUS et sur les secteurs de collaboration.

D'ici la fin de 2028, nous visons à permettre à 70 pour cent des fournisseurs de TELUS, compte tenu de leurs émissions (visant les biens et services et biens d'équipement achetés), d'établir leurs propres cibles fondées sur des données scientifiques. Cet objectif supplémentaire visant les émissions du champ d'application 3 a été soumis pour approbation et est en attente de l'approbation de l'initiative Science Based Targets (iSBT).

Pour en savoir davantage sur les émissions de champ d'application 3 de TELUS, se reporter à la [page 22](#). Pour obtenir une ventilation de nos données de rendement en matière d'émissions de GES, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2023](#).

### Continuité et résilience de la chaîne d'approvisionnement

Après quelques années de grands bouleversements, notre chaîne d'approvisionnement mondiale a continué d'être le témoin de contraintes et de répercussions causées par la pandémie de COVID-19. La demande pour des produits électroniques, des serveurs

informatiques et d'autres produits techniques a excédé dramatiquement l'offre dans une chaîne d'approvisionnement mondiale déjà épuisée. Nous avons rapidement repéré les secteurs problématiques et avons élaboré un certain nombre de stratégies pour atténuer les effets sur nos activités et nos clients.

En 2023, nous avons continué de mettre l'accent sur l'utilisation de matériaux remis à neuf, ce qui a contribué à relâcher un peu de la pression exercée sur la chaîne d'approvisionnement en plus de nous permettre de réduire les coûts et notre impact sur l'environnement. En raison de notre dévouement à fournir le meilleur service à nos clients, et grâce à l'étroite collaboration avec nos fournisseurs, nous avons été en mesure d'obtenir les produits dont nous avons besoin pour construire nos réseaux et aider nos collectivités à obtenir les capacités dont elles avaient besoin pour travailler, apprendre et rester connectés.

### Minerais de conflit

La Securities and Exchange Commission (SEC) maintient des exigences de déclaration qui obligent les entreprises à divulguer l'utilisation de certains minerais et métaux extraits en République démocratique du Congo et dans les pays voisins. La cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), le colombo-tantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement sous le nom de minerais de conflit. Ces matières peuvent servir à la fabrication de l'équipement électronique et de communication que nous utilisons ou vendons.

En tant que signataires du PMNU, nous nous employons à prévenir les violations des droits de la personne qui pourraient découler de nos activités. Les nouvelles exigences de la SEC relatives à la divulgation de minerais de conflit, qui sont prescrites par l'article 1502 de la *Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*, ont eu prise d'effet, en ce qui nous concerne, pour notre cycle de présentation de l'information financière annuelle en 2013. Nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration chaque année.

## Programme axé sur la diversité des fournisseurs et Programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones

Notre Programme axé sur la diversité des fournisseurs et notre Programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones prennent des mesures proactives pour offrir un accès égal aux fournisseurs qui reflètent la diversité de l'endroit où nous vivons, travaillons et offrons des services. Nous avons pour objectif d'encourager le changement social positif par le biais des comportements d'achat de TELUS. Nous prenons des mesures actives pour promouvoir efficacement la diversité et la réconciliation économique au sein de notre base de fournisseurs afin de permettre l'égalité d'accès aux fournisseurs de nos collectivités. Nous nous efforçons de renforcer ces relations stratégiques avec nos fournisseurs autochtones et diversifiés.

Nous nous sommes engagés à favoriser la croissance avec des fournisseurs autochtones et des fournisseurs issus de la diversité en apportant des modifications à nos processus de demande d'approvisionnement. L'une de ces modifications consiste à intégrer des questions sur les entreprises autochtones et sur les entreprises issues de la diversité dans nos appels d'offres et à pondérer les critères dans nos cartes de pointage pour l'approvisionnement. Pour améliorer la compétitivité des fournisseurs autochtones et des fournisseurs issus de la diversité, nous offrons un soutien dans des domaines tels que les présentations, les exigences des appels d'offres et le partage des occasions en matière d'approvisionnement. Nos équipes chargées des achats de la chaîne d'approvisionnement ont élaboré leurs plans d'affaires pour

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

2024 de manière à inclure des partenariats avec des fournisseurs autochtones et des fournisseurs issus de la diversité.

En 2023, nous avons franchi une étape importante dans la promotion de la diversité des fournisseurs et de l'approvisionnement auprès d'entreprises autochtones en augmentant notre participation auprès du CAMSC dans le cadre d'une séance du programme SOAR Accelerator Program (un programme conçu pour soutenir les entreprises dirigées par des Autochtones). Au cours de cette séance, nous avons eu l'occasion de partager avec des entrepreneurs autochtones de précieuses informations sur l'approvisionnement de TELUS, la diversité des fournisseurs et notre programme autochtone. Cette initiative a rassemblé des entrepreneurs autochtones venant de partout au Canada, ce qui nous a permis d'échanger à propos de nos expériences et de discuter de la manière dont les entreprises membres peuvent soutenir ces entreprises. En outre, grâce à une participation active et continue auprès de tous les conseils de certification de la diversité des fournisseurs, TELUS a participé activement à divers événements, tels que des tables rondes, des séances de réseautage, des foires d'approvisionnement et des galas, qu'elle a également commandités.

En 2023, nous avons affiné davantage notre processus visant à tenir compte de nos dépenses auprès des fournisseurs de deuxième niveau<sup>20</sup> grâce à la rétroaction de nos principaux fournisseurs. En 2024, notre objectif est d'améliorer davantage notre stratégie à l'égard de la mobilisation des fournisseurs en élargissant notre portée pour inclure nos 250 principaux fournisseurs, ce qui nous permettra de tenir compte de nos dépenses auprès des fournisseurs de deuxième niveau et de renforcer nos partenariats avec un réseau plus vaste de fournisseurs.

Bien que nous accordions la priorité à la collaboration avec des fournisseurs autochtones et des fournisseurs issus de la diversité dans le cadre de nos approvisionnements, nos dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité ont connu une légère baisse en 2023. Il est important de noter que nous faisons tout notre possible pour atteindre nos objectifs en matière de diversité et que nous continuerons à peaufiner notre programme, nos processus et la mobilisation des parties prenantes pour susciter des changements positifs et ainsi contribuer à la croissance et au développement d'entreprises et de communautés autochtones et issues de la diversité.

Depuis 2019, nous avons l'objectif de majorer de trois à cinq pour cent par rapport à l'année précédente nos dépenses auprès de nos fournisseurs issus de la diversité. En 2024, notre objectif est de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs de premier niveau et des fournisseurs de deuxième niveau et de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs autochtones, en plus d'augmenter le nombre de fournisseurs autochtones et de fournisseurs issus de la diversité qui travaillent avec TELUS.

<sup>20</sup> Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité de deuxième niveau comme ceux qui sont engagés par l'intermédiaire d'un fournisseur de premier niveau de TELUS non issu de la diversité.

Depuis 2019, nous avons l'objectif de majorer de trois à cinq pour cent par rapport à l'année précédente nos dépenses auprès de nos fournisseurs issus de la diversité.



#### Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau<sup>1,2</sup>

	2023	2022 <sup>3</sup>	2021
Dépenses (en millions de dollars)	193 \$	194 \$	102 \$
Variation par rapport à l'année précédente (%)	-0,50 %	90 %	-11 %

- 1 Nous définissons les fournisseurs de premier niveau comme étant ceux avec lesquels nous faisons affaire directement, y compris les installations de fabrication ou les partenaires de production contractuels. Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité comme étant ceux qui sont détenus et exploités en majorité par des personnes issues de la diversité en fonction de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut de vétéran et/ou de leur statut de handicap, ou sous leur contrôle.
- 2 Les données ne comprennent pas TI ni les acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion SAP.
- 3 Les données pour 2022 ont été retraitées pour refléter les valeurs révisées résultant de l'amélioration des mécanismes de suivi.

Nous sommes une entreprise partenaire du [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council](#), du [Women Business Enterprises Canada](#), de [La Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada](#), du [Conseil canadien pour l'entreprise autochtone](#) et du [Inclusive Workplace & Supply Council of Canada](#).

En 2024, nous poursuivrons la mise en œuvre de notre plan d'action pour développer et promouvoir notre programme de diversité des fournisseurs, augmenter nos dépenses auprès des entreprises autochtones et travailler en étroite collaboration avec des organisations issues de la diversité au Canada.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Droits de la personne

Les droits de la personne sont universels chez TELUS, ce qui signifie que chaque personne avec qui nous entrons en contact devrait être traitée avec dignité et de façon égale. Nous comprenons notre responsabilité de respecter et de promouvoir les droits de la personne dans l'ensemble de nos activités, dans nos pratiques de gestion des membres de l'équipe ainsi que dans le développement et la livraison de nos produits et services, dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

En tant que signataire du PMNU, nous sommes résolus à respecter et à appuyer les droits de la personne reconnus internationalement conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies et à d'autres normes internationales acceptées.

## Gouvernance et supervision

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne dans sa chaîne de valeur, comme en témoignent notre [Code d'éthique et de conduite](#), notre [politique de respect en milieu de travail](#) et notre [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#). Le Code d'éthique et de conduite rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les normes d'éthique de tous les membres de l'équipe, y compris notre conseil. De plus, notre politique sur les mesures d'adaptation vise à retirer les obstacles qui empêchent certaines personnes de participer pleinement au travail et prévoit des mécanismes permettant aux membres de l'équipe de demander que leur situation personnelle soit évaluée et que des solutions potentielles soient trouvées.

Ces politiques officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement.

## Mécanismes de rétroaction

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos clients et nos collectivités, afin de faire face aux risques en matière de droits de la personne et de maintenir un environnement de travail positif. La LigneÉthique TELUS, service anonyme et confidentiel, permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des situations problématiques.

Nous avons aussi établi une procédure interne de gestion des plaintes touchant les droits de la personne et le respect en milieu de travail, lesquelles plaintes sont analysées et traitées par notre bureau responsable du respect en milieu de travail. Les plaintes concernant les droits de la personne peuvent être rejetées, retirées, réglées ou dirigées vers le tribunal des droits de la personne compétent. Un compte rendu des plaintes et des règlements est présenté chaque trimestre au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération de notre conseil.

## Rétroaction sur les droits de la personne<sup>1</sup>

Plaintes liées aux droits de la personne	2023
Soumises l'année précédente	21 <sup>2</sup>
Nouvelles	8
Réglées	9
En examen à la fin de l'année	20

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

<sup>2</sup> Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au [bilan ESG 2023](#).

## Règlement associé aux droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2023
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	0
Réglées	1
Rejetées	6
Retirées	2

En plus de ces mécanismes de rétroaction, toutes les conventions collectives applicables aux membres syndiqués de l'équipe comprennent des processus de grief et d'arbitrage.

Aucune des plaintes en cours liées aux droits de la personne n'a entraîné de décision officielle rendue par un tribunal des droits de la personne en 2023. Bien qu'aucune décision officielle n'ait été prise à l'égard d'éventuelles violations des droits de la personne par les organismes de réglementation, le seul cas réglé a été résolu au moyen d'une compensation financière. En ce qui concerne chaque plainte liée aux droits de la personne, les détails complets sur les dossiers ont été partagés avec les responsables opérationnels pertinents pour guider les mesures de prévention et d'atténuation de risques futurs.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Évaluation des risques liés aux droits de la personne

Notre bureau responsable du respect en milieu de travail effectue un examen annuel de la politique de respect en milieu de travail afin d'en assurer la conformité avec les lois pertinentes en matière de droits de la personne dans tous les territoires où TELUS exerce ses activités. L'analyse des plaintes soumises à notre bureau et à toute autre commission des droits de la personne applicable est effectuée chaque trimestre et nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent les membres de l'équipe.

Grâce à ces pratiques, les équipes indiquées dans le tableau ci-dessous (qui représentent la totalité des membres de l'équipe dans tous les emplacements) ciblent continuellement les lacunes et entreprennent des programmes et des mesures d'atténuation pour répondre aux principales questions relatives aux droits de la personne pour lesquelles TELUS peut courir des risques ou exercer une influence.

### Relevé des risques liés aux droits de la personne

Risque lié aux droits de la personne pertinent	Méthode d'atténuation du risque	Unité d'affaires responsable
Droit de négociation collective	Entreprendre de bonne foi la négociation avec tous les représentants de notre personnel syndiqué dans l'intention de fixer des salaires et des conditions de travail justes, et de voir à une base de saines relations de travail continues.	Relations de travail
Liberté d'association	Administrer et interpréter les conventions collectives et les lois relatives au droit du travail et aux droits de la personne, et maintenir des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de l'équipe.	Relations de travail
Protection des données et de la vie privée	Établir des pratiques de traitement des données responsables qui respectent la vie privée des clients et des membres de l'équipe.	Bureau du chef des données et des relations de confiance
Titre et droits des Autochtones, droits issus de traités et autodétermination	Communiquer avec les nations autochtones d'une façon qui appuie et respecte l'autodétermination et les droits établis en vertu de la DNUDPA. Établir de véritables relations avec les gouvernements autochtones qui respectent le titre et les droits des Autochtones ainsi que les droits issus de traités, et qui créent des occasions et appuient la décolonisation et la réconciliation.	Affaires réglementaires et Relations avec les peuples autochtones
Absence de discrimination et de harcèlement	Soutenir une culture solide axée sur le respect en milieu de travail grâce à la formation, à la consultation, à la médiation et à des enquêtes en cas de problème.	Bureau responsable du respect en milieu de travail
Équité et accessibilité	Créer et mettre en place des initiatives et fournir de la formation qui fait la promotion de la diversité et de l'inclusion en milieu de travail et dans la collectivité.	Diversité et inclusion
Sécurité	Soutenir la création et le maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire grâce à la formation, à la détermination des dangers et à la prévention.	Sécurité des employés
Qualité de vie	Concevoir et promouvoir des programmes personnalisés de reconnaissance, de rémunération et d'avantages sociaux qui tiennent compte du mieux-être et des besoins divers des membres de l'équipe et de leurs familles.	Rémunération globale

De plus, au moment de réaliser le processus de diligence raisonnable pendant les fusions et acquisitions, l'examen des risques aborde notamment les droits de la personne qui suivent : la protection de la vie privée, la gestion et le respect de l'environnement, le mieux-être des employés et les droits de propriété.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Surveillance et détection des risques dans notre chaîne de valeur

Nous sommes d'avis que la sensibilisation aux questions relatives aux droits de la personne et la gestion active de ces questions dans notre chaîne de valeur sont essentielles à notre succès. Nous cherchons continuellement à cibler et à gérer les risques ainsi qu'à créer des occasions pour les membres de notre équipe, nos clients et nos collectivités. Voici quelques exemples :

- **Pour nos employés** : notre comité de gouvernance sur la conformité interne assure la supervision annuelle de notre programme sur les droits de la personne et réalise une évaluation annuelle de la maturité ainsi qu'une évaluation des risques résiduels et inhérents.
- **Pour évaluer et comprendre les besoins de la collectivité** : nous nous associons à des organisations communautaires locales et à d'autres organisations ayant une expertise liée aux groupes vulnérables qui pourraient profiter le plus de nos initiatives Connectés pour l'avenir.
- **Pour l'évaluation des fournisseurs** : notre équipe de la chaîne d'approvisionnement supervise les politiques et les processus de diligence raisonnable qui officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme en matière de diligence raisonnable des fournisseurs de TELUS, veuillez vous reporter à la [page 75](#).
- **Pour l'évaluation de la rémunération équitable** : chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Notre méthode nous a permis d'obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, a appuyé nos efforts visant à combler ces lacunes et nous a aidés à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation.

## Formation

Nous avons dédié une formation propre aux droits de la personne fondée sur la [politique de respect en milieu de travail](#), que tous les membres de l'équipe doivent suivre au moins tous les trois ans. Les nouveaux membres de l'équipe et nouveaux contractuels doivent suivre la formation dans les trois mois qui suivent leur date d'arrivée.

## Lignes directrices pour la transition de genre

Pour aider les personnes qui envisagent de faire une transition de genre ou le font actuellement, nous avons rédigé des lignes directrices sur la transition de genre qui se trouvent sur notre intranet. Sur demande, le Bureau responsable du respect en milieu de travail peut fournir des renseignements, des ressources et de la formation supplémentaires sur la transition de genre aux membres de l'équipe.



## Aide en cas de violence familiale

En 2023, plusieurs parties prenantes participant à l'exploitation ont travaillé avec le comité d'orientation en matière de santé et de sécurité pour concevoir un cadre d'évaluation du risque de violence familiale et des outils pour permettre aux directeurs d'aider les membres de l'équipe victimes de violence familiale. Ces documents sont accessibles sur notre intranet ainsi qu'une liste complète de ressources et d'organismes de soutien offerts dans les régions où les membres de notre équipe vivent et travaillent.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
<b>Au service de notre clientèle fidèle</b>
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Au service de notre clientèle fidèle

L'importance que nous accordons à la transformation numérique, à la réduction de notre temps de réponse moyen aux demandes et à la simplification de nos forfaits a mis en place la fondation nécessaire pour continuer de fournir un service exceptionnel pour les années à venir.

Chaque année, le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) donne un aperçu des plaintes déposées contre les entreprises de télécommunications et fait une comparaison entre les fournisseurs de services, ce qui nous aide à prendre des nouvelles des Canadiens, à repérer les tendances du secteur et à aborder les défis dans le parcours des clients.

Dans le rapport de cette année publié pour la période allant du 1<sup>er</sup> août 2022 au 31 juillet 2023, plus de 14 000 plaintes ont été déposées, ce qui représente une augmentation de 14 pour cent pour l'ensemble du secteur par rapport à l'année d'avant. TELUS a enregistré une augmentation des plaintes de 43,2 pour cent sur 12 mois, soit un total de 1 798 plaintes. Bien que TELUS ait eu le plus petit nombre de plaintes parmi les fournisseurs nationaux pour la 12<sup>e</sup> année de suite, une augmentation ne fait pas honneur à notre promesse d'accorder la priorité aux clients.

Voici certains exemples des changements que nous avons apportés et continuerons d'apporter en raison de ces derniers résultats :

- Mise en place d'une équipe dédiée à la résolution de plaintes pour accorder la priorité aux clients qui ont déjà appelé trois fois pour que nous puissions réduire le nombre de plaintes portées aux échelons supérieurs que nous enregistrons et régler la situation avant même que les clients n'envisagent de communiquer avec le CPRST. Nous concentrons également nos efforts de première ligne à la résolution du problème en un appel pour trouver une solution dès le premier appel chaque fois.
- Stimulation de la connectivité en étendant continuellement la couverture de notre réseau à l'échelle nationale. Nous avons récemment porté la couverture de notre réseau aux autoroutes de la Colombie-Britannique et à la Commission de transport de Toronto pour que les clients puissent rester connectés et en sécurité pendant leurs déplacements.

TELUS a été le chef de file du secteur pour la **12<sup>e</sup> année** de suite avec le plus faible nombre de plaintes de clients parmi toutes les autres entreprises de télécommunications au pays.



- Offre d'une expérience homogène à chaque point de service. Nos clients ont exprimé le besoin pour une transparence et une flexibilité accrues lorsqu'il est question de notre programme Option Retour. En réponse à cette demande, nous avons apporté d'importantes améliorations au processus de communication du programme Option Retour, y compris en améliorant le processus d'accueil, en révisant notre stratégie de communication du service, y compris au moyen de nouvelles notifications sur l'application Mon TELUS, et en simplifiant le langage sur l'ensemble des plateformes de façon à ce que les clients aient des attentes claires.
- Déblocage du plein potentiel de la technologie numérique avec le lancement de nouveaux bots vocaux capables de traiter 15 types de flux transactionnels pour nos cinq principaux motifs d'appel, ce qui a permis de réaliser cinq millions d'interactions vocales en 2023. De plus, nous avons lancé Ask OS pour révolutionner la façon dont nos agents de première ligne peuvent accéder aux renseignements et aux ressources. Avec plus de 1,5 million de questions et réponses, Ask OS permet aux membres de l'équipe de répondre aux demandes des clients de façon plus efficace, plus juste et plus rapide que jamais.

Veillez vous reporter à la rubrique « Retombées économiques », à la [page 71](#) pour en savoir plus sur nos initiatives d'amélioration continue de notre réseau mobile et de nos services de solutions résidentielles afin de les rendre encore plus fiables et sur nos initiatives d'expansion de nos infrastructures réseau.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

Nous gagnons et maintenons la confiance de nos clients en protégeant diligemment leurs renseignements personnels et en utilisant leurs données d'une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité.

### Les faits saillants de 2023 comprennent les suivants :

- Première société au monde à avoir obtenu la certification ISO – Respect de la vie privée assuré dès la conception pour notre programme Les données au service du bien commun, ce qui démontre l'engagement de TELUS envers la protection de la vie privée et fait avancer les principes de pratiques dignes de confiance en matière de données au Canada et à l'étranger
- Récipiendaire du prix International Outstanding Organization du Responsible AI Institute. TELUS continue de s'illustrer en tant que chef de file, formant les membres de l'équipe TELUS en matière d'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA), aidant les entreprises à adopter l'IA, et participant activement à du leadership éclairé, tant au niveau national qu'international
- Peaufinage de notre processus rigoureux de gouvernance des données en étendant notre communauté de responsables des données à 481 responsables des données en entreprise, en approfondissant l'engagement des responsables des données, et en améliorant l'évaluation des risques liés aux données et les processus de communication
- Lancement du programme Éthique des données du Bureau du chef des données et des relations de confiance pour créer un programme interne d'éthique des données et ajouter un volet d'éthique des données à notre processus de révision des projets de données, soit notre plan de mise en œuvre des données
- Intégration du programme de protection de la vie privée de LifeWorks au nôtre à la suite de l'acquisition de 2022. Nos processus évolués soutiennent des activités qui ont une incidence sur les entreprises clientes dans plus de 160 pays et couvrent près de 70 millions de personnes partout dans le monde.

### Gouvernance et supervision

Le conseil d'administration de TELUS et son équipe de haute direction sont responsables de la supervision du programme de gestion de la protection de la vie privée. Le comité d'audit du conseil reçoit chaque trimestre un rapport officiel du chef des données et du Bureau des relations de confiance portant sur le programme de protection de la vie privée. Notre Bureau du chef des données et des relations de confiance élabore et présente nos pratiques de gestion des données qui veillent à ce que nos données soient traitées de manière respectueuse de la vie privée des clients. Nous peaufinons continuellement nos modèles de gouvernance des données et de protection de la vie privée de façon à ce que les mesures strictes mises en place pour protéger la vie privée des clients s'appuient toujours sur les technologies les plus récentes, comme l'intelligence artificielle (IA). L'un des principaux objectifs du Bureau du chef des données et des relations de confiance est d'obtenir et de conserver la confiance des clients en assurant la transparence des pratiques rigoureuses de traitement des données de TELUS et de notre engagement envers l'utilisation éthique des données. Vous pouvez en apprendre davantage sur le modèle de la confiance de TELUS à l'adresse [telus.com/confiance](https://telus.com/confiance).

Les partenaires des données et de relations de confiance dévoués de notre programme de premier ordre et les membres de l'équipe du Bureau du chef des données et des relations de confiance ont une compréhension approfondie des différentes unités d'affaires et une relation de travail étendue avec elles.

En 2023, nous avons positionné TELUS comme un leader éclairé mondial en matière d'utilisation responsable de l'IA. Nous avons mis sur pied l'escouade de l'utilisation responsable de l'IA et un processus d'examen spécialisé de l'IA générative afin d'évaluer les initiatives de TELUS liées à l'IA et de fournir une expertise interdisciplinaire pour une gouvernance efficace de l'IA. Pour que les membres de l'équipe sachent comment utiliser l'IA de manière responsable et efficace, nous avons mis au point une formation en rédaction et l'avons mise à l'essai auprès de plus de 1 000 membres de l'équipe. Nous avons élaboré des normes de tests contradictoires pour identifier de manière proactive les vulnérabilités, en faisant progresser les pratiques exemplaires émergentes de l'industrie. Afin de réunir diverses expertises et perspectives, TELUS a mis sur pied une équipe violette (*purple team*) qui s'inspire des approches de pointe en matière de « méthodes de l'équipe rouge » (*red-teaming*) afin d'identifier en collaboration les faiblesses, les vulnérabilités et les lacunes au moyen de tests contradictoires de l'IA générative.

Nous avons assuré la position de TELUS sur la scène nationale et internationale de l'utilisation responsable de l'IA. En 2023, TELUS a été l'un des premiers signataires du *Code de conduite volontaire visant un développement et une gestion responsables des systèmes d'IA générative avancés* d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISED), démontrant ainsi notre engagement envers la gouvernance de l'IA et le leadership à cet égard. TELUS s'est jointe au Responsible Artificial Intelligence Institute et a entrepris une évaluation de la maturité organisationnelle de l'architecture de notre technologie d'IA générative appliquée au service à la clientèle. Nos experts en utilisation responsable de l'IA ont contribué à l'élaboration d'un atelier TELUS Averti sur l'utilisation responsable de l'IA et à la formation d'un groupe de réflexion composé de jeunes, Positively AI, en partenariat avec le CIFAR. Nous avons lancé des activités de mobilisation à travers le Canada afin d'obtenir divers points de vue sur l'élaboration d'une réglementation et de pratiques exemplaires en matière d'utilisation responsable de l'IA, et nous avons encouragé la sensibilisation et la formation du public par le biais du cours Objectif IA, offert par le CIFAR. Nous avons organisé un atelier sur l'utilisation responsable de l'IA avec le comité consultatif autochtone. TELUS est fière de s'être vu décerner le prix International Outstanding Organization 2023 par le Responsible Artificial Intelligence Institute. TELUS a reçu ce prix en reconnaissance des efforts déployés en 2023, ainsi que des travaux fondamentaux en matière d'utilisation responsable de l'IA. Ce prix reconnaît notre leadership en matière d'utilisation responsable de l'IA et notre engagement à favoriser la confiance envers l'IA et à en faire profiter la société.

En 2023, nous avons positionné TELUS comme un leader éclairé mondial en matière d'utilisation responsable de l'IA.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

En 2022, TELUS a lancé le plan de mise en œuvre des données, qui regroupe en un seul processus les examens des données en ce qui trait à la protection de la vie privée et à la sécurité. En 2023, nous nous sommes appuyés sur cette solide base, en élargissant et en perfectionnant le plan de mise en œuvre des données. Nous avons ajouté au plan de mise en œuvre des données des composantes relatives à l'IA, à l'éthique des données, à la protection de la vie privée à l'échelle mondiale et aux lois québécoises sur la protection de la vie privée récemment mises à jour. Pour permettre que notre analyse des activités tienne compte des nouveaux enjeux et de la présence croissante de TELUS à l'échelle mondiale, nous avons élargi le réseau de responsables des données spécialement formés faisant partie intégrante des activités de TELUS pour qu'il compte 481 membres, soit une augmentation de 55 pour cent.

TELUS a officiellement lancé son programme d'éthique des données en 2023, en mettant l'accent sur l'éthique de l'IA. Nous avons créé un programme d'apprentissage sur l'éthique des données et une base de données sur l'éthique des données afin de doter les membres de notre équipe des ressources dont ils ont besoin pour évaluer les questions éthiques. En mettant l'éthique en pratique, nous avons mis à jour notre plan de mise en œuvre des données en utilisant la conception participative pour revitaliser l'éthique des données et soutenir l'adoption responsable de l'IA générative. Au cœur de notre travail sur l'utilisation responsable de l'IA, il y a des activités continues de mobilisation avec diverses collectivités pour que nous puissions maintenir une perspective sur l'éthique qui est vaste et qui reflète différentes voix. Pour soutenir ces efforts, nous avons lancé notre première bourse Data Ethics Fellowship, établi de nouveaux partenariats avec la communauté universitaire, notamment en organisant notre tout premier salon de discussion, *Northern Lights: Illuminating Trust in AI*. Nous avons également publié un programme d'études sur l'éthique des données, créé une base de connaissances élaborée par notre responsable de l'éthique des données et intégré des perspectives autochtones au programme d'éthique des données de TELUS dans le cadre du plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones de TELUS.

### Protection de la vie privée dès la conception

Cette année, TELUS est devenue la première société au monde à obtenir la certification ISO 31700-1 – Respect de la vie privée assuré dès la conception pour notre programme Les données au service du bien commun et la plateforme Insights qui le prend en charge. Depuis 2017, cette plateforme a permis des innovations sécuritaires et responsables de façon à ce que les données puissent être utilisées pour aider nos collectivités et la société dans son ensemble sans compromettre le respect de la vie privée. Nous adhérons aux principes de la protection de la vie privée dès la conception (Privacy by Design) (PVPC), lesquels constituent un volet fondamental de notre programme de gestion de la protection de la vie privée.

Les sept principes de la PVPC forment un cadre de protection de la vie privée reconnu à l'échelle mondiale, qui nous guide alors que nous visons à intégrer le respect de la vie privée de façon proactive dans les spécifications de conception des technologies de l'information, les pratiques organisationnelles et les architectures de système.

### Notre engagement envers la protection de la vie privée

Le [programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS](#) reflète notre souhait de dépasser nos obligations en matière de protection de la vie privée prescrites par la loi, d'être transparents avec nos clients et d'offrir un encadrement supplémentaire aux membres de notre équipe. Le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS présente



de façon exhaustive comment TELUS met en œuvre une gouvernance des données responsable pour l'ensemble du cycle de vie des données.

Le [Centre de protection de la vie privée de TELUS](#) est la principale ressource en ligne pour les clients qui veulent en savoir plus sur la façon dont TELUS traite les données et protège les renseignements personnels ainsi que sur leurs droits à l'égard de leurs renseignements détenus par TELUS. L'[Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée](#) est le document destiné aux clients qui décrit, en langage simple, quels sont les renseignements personnels recueillis par TELUS, dans quel but ils sont recueillis et comment TELUS les utilise. Nous avons bonifié ces ressources avec une nouvelle [page sur la confiance](#) pour expliquer l'approche utilisée par TELUS pour gagner et conserver la confiance des gens.

Le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS reflète notre souhait de dépasser nos obligations en matière de protection de la vie privée prescrites par la loi, d'être transparents avec nos clients et d'offrir un encadrement supplémentaire aux membres de notre équipe.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Pour aider nos clients à mieux comprendre nos pratiques en matière de protection de la vie privée, nous avons créé des sources d'information qui les expliquent. Les clients peuvent y accéder dans notre [Centre de protection de la vie privée](#) en ligne, qui comprend une foire aux questions (FAQ) sur les principaux enjeux liés à la protection de la vie privée. Les clients peuvent faire une demande à notre [Centre de protection de la vie privée](#), notamment pour demander un accès à leurs renseignements personnels, que leurs renseignements leur soient envoyés aux fins de transfert vers un autre fournisseur de services, et que leurs renseignements personnels détenus par TELUS soient détruits. TELUS répond à ces demandes dans des délais qui respectent les lois applicables ainsi que les politiques et procédures de premier ordre de TELUS.

TELUS ne fait pas la collecte des renseignements personnels d'un client dans un but secondaire sans le consentement du client (soit l'utilisation intentionnelle de renseignements personnels par la société qui sort du but premier pour lequel ils ont été collectés comme il est prévu dans les politiques de protection de la vie privée, contrats et/ou avis de TELUS destinés à la personne). Aucun renseignement personnel des clients n'est utilisé en dehors du ou des buts dans le cadre desquels les données ont été recueillies conformément à la politique de protection de la vie privée, aux avis et/ou aux conventions de TELUS.

TELUS Sécurité réalise régulièrement des tests d'intrusion au niveau de l'application pour assurer la sécurité des données que TELUS détient, ce qui comprend les renseignements personnels des clients. De plus, notre équipe Prévention des pertes surveille et gère de façon proactive le respect des politiques en matière de sécurité, de protection de la vie privée, de santé et sécurité et d'exploitation par l'intermédiaire d'une surveillance continue des systèmes et de rapports à cet égard.

De plus, nous retenons les services d'auditeurs externes indépendants pour évaluer notre conformité avec les normes SOC2, PCI-DSS et ISO-27001 (norme acceptée à l'échelle internationale en matière de mise en place, de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration continue des systèmes de gestion de la sécurité de l'information).

### Plaintes relatives à la protection de la vie privée

En 2023, il n'y a eu aucune plainte visant TELUS en matière de protection de la vie privée entraînant une conclusion sur le « bien-fondé » d'une plainte par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou un autre organisme de réglementation en matière de protection de la vie privée.

TELUS dispose d'un processus interne bien développé pour assurer le suivi des plaintes relatives à la protection de la vie privée dans les télécommunications et y répondre complètement. Le Centre de demandes de renseignements personnels est composé de membres de l'équipe qui connaissent bien les enjeux liés à la protection de la vie privée, et ce sont eux qui reçoivent les plaintes relatives à la protection de la vie privée, mènent des enquêtes et travaillent avec les clients pour résoudre les plaintes. Qu'une plainte soit fondée ou non, les membres de l'équipe du Centre de demandes de renseignements personnels expliquent aux personnes l'issue de la situation. Les clients sont informés qu'ils ont la possibilité de déposer leur plainte auprès d'un organisme externe, comme le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

## Passion envers la création de liens de confiance dans notre monde numérique

En 2023, TELUS s'est révélée être une pionnière dans l'utilisation responsable et éthique de l'intelligence artificielle (IA) et a reçu des distinctions mondiales pour ses pratiques dignes de confiance liées aux données qui accordent la priorité aux personnes. Démontrant

notre leadership et notre engagement visant à inclure davantage de voix dans la conversation concernant le développement responsable de l'IA, nous avons également discuté avec des milliers de personnes au Canada sur la direction que devrait prendre cette puissante technologie.

Publié en janvier pendant la Semaine de la protection des données, le [Rapport 2024 sur l'IA](#) de TELUS révèle que les Canadiens souhaitent fermement que l'IA soit développée de façon responsable, puisque plus de 90 pour cent des personnes interrogées étaient fortement d'accord avec l'idée que le développement de l'IA doit être guidé par des principes éthiques. La recherche souligne l'importance d'inclure différentes voix dans le développement de l'IA et la priorité qui devrait être accordée à l'élimination des préjugés pour que la technologie soit le reflet des besoins et des valeurs du plus grand nombre de personnes.

Bien que les frontières de la vie privée continuent d'évoluer dans cet âge de l'IA, lorsque nous mettons la protection de la vie privée à la base, et au cœur, de tout ce que nous faisons, nous nous assurons que notre approche centrée sur les personnes crée un futur meilleur pour tous.



Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Brèches de sécurité

Toute organisation qui recueille et utilise des renseignements personnels doit être prête à réagir rapidement et efficacement à toute brèche des mesures de protection des données. Nous avons un groupe dédié à la gestion des brèches de sécurité au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui assure la coordination d'équipes interfonctionnelles pour régler rapidement les brèches potentielles. Les équipes sont guidées par un guide de réaction et de gestion des interventions en cas d'incident relatif aux données.

## Transparence

TELUS continue d'être transparente sur la quantité de demandes légales provenant d'organismes d'application de la loi partout au Canada. Dans le but de protéger la vie privée et les données des clients, lorsque justifié, nous contesterons les demandes légales qui vont au-delà des exigences légales.

En 2023, nous avons vu une augmentation de la quantité d'ordonnances judiciaires et d'appels au sujet de situations urgentes. Les situations urgentes font référence aux appels de policiers et/ou d'opérateurs de centres d'appel de la sécurité publique 911 qui travaillent avec les premiers répondants en temps réel.

## Demandes d'information faites par des organismes d'application de la loi

Type de demande	2023
Ordonnances judiciaires	8 929
Assignations	250
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique <sup>1</sup>	2
Demandes liées à des appels d'urgence	90 069
Demandes en vertu de la loi <sup>2</sup>	382

- 1 Ces demandes émanent habituellement d'organismes d'application de la loi étrangers. Elles sont formulées aux fins d'une enquête criminelle et exigent l'émission d'une ordonnance par un tribunal canadien. Nous ne répondons pas aux demandes provenant directement d'organismes étrangers, mais nous communiquons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire aux termes d'une ordonnance émanant d'un tribunal canadien.
- 2 Il s'agit des demandes de renseignements formulées par un organisme gouvernemental à la suite desquelles TELUS est tenue, aux termes de la loi applicable, de communiquer les renseignements demandés. Par exemple, en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, l'Agence du revenu du Canada peut exiger que TELUS lui communique certains renseignements sur ses clients.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Gestion des risques et continuité des affaires

En 2023, TELUS a reçu le prix Response and Recovery remis par Disaster Recovery Institute Canada pour notre réponse exceptionnelle lors de la saison canadienne des feux de forêt. Nous avons déployé de façon stratégique nos actifs pour maintenir les services, nous avons fourni de l'aide aux centres d'évacuation et nous avons remis plus de 10 millions de dollars aux collectivités touchées. Ce prix est un hommage aux membres de l'équipe dévoués qui ont offert une connectivité fiable et de l'aide à ceux dans le besoin.

La saison 2023 des feux de forêt au Canada a été sans précédent puisque plus de 18 millions d'hectares sont partis en fumée alors que la moyenne annuelle historique est de 2,2 millions. Le Comité de gestion des opérations d'urgence (CGOU) de TELUS a été activé six fois pour les feux de forêt seulement afin de coordonner une réponse unifiée, réduisant considérablement les répercussions pour les clients et les dommages causés aux infrastructures. Nos investissements dans les solutions de réseau à déploiement rapide et nos solides partenariats avec des partenaires spécialisés dans les interventions d'urgence nous ont permis de réagir rapidement et de fournir des services d'urgence essentiels.

Nous avons exploité le potentiel des actifs de TELUS Santé, y compris des cliniques mobiles et des soins virtuels, pour aider les membres touchés de la collectivité. Nous avons également fourni de nombreuses activités de soutien communautaire, y compris une augmentation des services mobiles, des bornes de recharge, des téléphones d'urgence et des contributions financières. De plus, TELUS a remis des vêtements, de la nourriture, des couches et des articles pour animaux dans le but de venir en aide aux membres déplacés de la collectivité.

L'engagement de TELUS envers une gestion proactive de la végétation et des génératrices de secours ont grandement renforcé la résilience de notre infrastructure réseau; il en a découlé des impacts minimes pour les clients et des dommages limités causés aux actifs pendant ces situations d'urgence. Nos récents investissements dans les solutions de réseau temporaire à déploiement rapide, jumelés aux solides relations avec les partenaires provinciaux spécialisés dans les interventions d'urgence ainsi qu'avec les gouvernements fédéraux, provinciaux et autochtones, nous ont permis de répondre rapidement et de fournir des services d'intervention d'urgence essentiels précisément où ils étaient les plus nécessaires.

## Cybersécurité

Notre stratégie en matière de cybersécurité est supervisée par le chef du service de la sûreté de TELUS, qui fait une présentation à cet égard chaque trimestre au comité d'audit du conseil d'administration. Notre équipe chargée de la sécurité se tient informée des dernières menaces à la cybersécurité et à la sécurité physique et conçoit des solutions qui aident à garantir la sécurité de TELUS, de notre réseau, des membres de notre équipe et de nos clients.

Nous fournissons à tous les membres de l'équipe les ressources nécessaires pour qu'ils soient en mesure de dénoncer un problème de sécurité (p. ex. une perte, de l'hameçonnage, de la fraude, des tentatives de piratage psychologique et d'autres problèmes de sécurité), des ressources pour concevoir des solutions sécuritaires et une bibliothèque de pratiques et de politiques en matière de sécurité d'entreprise. Si un membre de l'équipe constate une situation suspecte, nous maintenons un processus clair de communication aux échelons supérieurs pour garantir que les problèmes soient gérés en fonction de nos politiques. En outre, tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation en sensibilisation aux questions de cybersécurité chaque année.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

## Conformité réglementaire

Nous comprenons le rôle important que joue la réglementation dans le milieu où nous menons nos activités et auprès de nos clients. Nous continuons de plaider en faveur de changements réglementaires positifs et de nous conformer à la loi et à la réglementation, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale.

Nous intégrons de façon stratégique la conformité réglementaire à nos processus et procédures d'exploitation, et comprenons que de bonnes solutions de gestion des risques permettent non seulement de respecter la réglementation, mais également de démontrer notre dévouement envers l'amélioration de nos systèmes, processus, produits et services au profit de nos clients. Nous mettons l'accent sur les exigences réglementaires pour peaufiner nos produits et services, et cette position proactive place TELUS au rang de chef de file du secteur sur lequel nos parties prenantes peuvent compter et dresse la table pour un succès durable.

Les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et les jugements des tribunaux continuent de confirmer la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunications, y compris en ce qui concerne la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau, ce qui permet à TELUS d'offrir des services aux Canadiens et de contribuer à l'économie numérique.

### Codes sur les services sans fil et Internet

Le Code sur les services sans fil du CRTC est entré en vigueur le 2 décembre 2013 et est un code de conduite obligatoire à l'intention de tous les fournisseurs qui offrent des services mobiles sans fil de détail (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil a mis en place les exigences de base en ce qui a trait aux droits et aux responsabilités des clients ainsi que les normes concernant les fournisseurs de services et le comportement du secteur. Dans le cadre de notre obligation de rapport annuel de conformité, nous avons soumis au CRTC un rapport de conformité au Code sur les services sans fil.

Le Code sur les services Internet du CRTC est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et est un code de conduite obligatoire visant les grands fournisseurs de services Internet (FSI) dotés d'installations, y compris TELUS, qui offrent des services d'accès Internet fixes de détail (Services Internet). Le Code sur les services Internet a mis en place des exigences qui nécessitent que les FSI fassent en sorte que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux Services Internet et que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles. Nous nous efforçons de dépasser ces normes dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients. Pour respecter ces obligations de conformité au Code sur les services Internet,

**Nous continuons de plaider en faveur de changements réglementaires positifs et de nous conformer à la loi et à la réglementation, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale.**



nous soumettons un rapport annuel au CRTC pour prouver que nous respectons les exigences énoncées dans le Code sur les services Internet.

### Accessibilité

Nous véhiculons les valeurs de la diversité et de l'inclusion et sommes résolus à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap. Pour ce faire, nous avons eu de nombreux entretiens avec des personnes vivant avec un handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services. TELUS Mobilité et Koodo offrent des forfaits de données mobiles réduits qui comprennent un accès illimité au Service de relais vidéo canadien, qui permet aux utilisateurs de la langue des signes d'avoir des conversations vidéo par Internet. En outre, nous avons élaboré une base de données exhaustive d'appareils et de fonctions d'accessibilité en nous fondant sur des audits d'appareils sans fil effectués par le Inclusive Design Research Centre. Nous avons énuméré les appareils mobiles audités et leurs fonctions d'accessibilité sur [notre site Web](#). Nos sites Web sont également conçus pour respecter ou dépasser les dernières normes et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, et nous effectuons des examens de l'accessibilité avant le lancement de tout nouveau site Web.

Nous formons les représentants pour qu'ils aient des échanges avec des personnes de toutes capacités et qu'ils les tiennent informées des nouveautés en matière d'appareils fonctionnels et d'accessibilité. Afin d'améliorer l'accessibilité des environnements bâtis, nous travaillons avec la Fondation Rick Hansen pour obtenir une certification de l'accessibilité pour plusieurs de nos magasins de détail. De plus, nous offrons d'autres programmes pour aider les gens vivant avec un handicap, notamment Technologies pour l'avenir, en partenariat avec La

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Marche des dix sous du Canada, et Internet pour l'avenir, qui aident tous deux à offrir un accès égal à la technologie et à créer un monde plus accessible.

Les efforts mentionnés ci-dessus et notre participation active auprès du gouvernement fédéral dans l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui est entrée en vigueur en juillet 2019 ont fait de TELUS un chef de file dans le domaine de l'accessibilité. Notre plan d'accessibilité 2023-2026 TELUS et une description complète de nos divers produits accessibles et services d'accessibilité se trouvent sur [notre site Web](#).

## Neutralité d'Internet

La neutralité d'Internet est le concept selon lequel tout le trafic sur Internet devrait recevoir le même traitement de la part des FSI avec peu ou pas de manipulation, de discrimination ou de préférence. Le CRTC a mis en place un cadre établissant le principe de la neutralité dans la gestion du trafic Internet, auquel nous continuons de nous conformer entièrement. Le cadre législatif visant la neutralité d'Internet fait partie de la *Loi sur les télécommunications*. Il est aussi rendu obligatoire par les décisions du CRTC régissant les pratiques de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix. Ces éléments mis ensemble composent le cadre de la politique actuelle en matière de neutralité d'Internet au Canada.

## Prévenir les pourriels et les appels indésirables

La *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) vise à protéger les Canadiens contre les pourriels transmis par messages électroniques (p. ex. courriels et messages texte promotionnels) et les autres menaces électroniques tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. Même si la LCAP contient plusieurs exigences détaillées applicables aux messages électroniques et à l'installation de logiciels, ses exigences générales concernent celles en matière de communication, de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages électroniques envoyés aux clients par TELUS ou en son nom.

L'objectif des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) est de réglementer et de restreindre le télémarketing au moyen d'appels téléphoniques en direct et de télécopies ainsi que de restreindre l'utilisation de composeurs-messages dans la mesure où le CRTC considère qu'il est nécessaire de prévenir des inconvénients excessifs ou des dérangements pour les consommateurs. Les restrictions comprennent notamment les heures où les appels de télémarketing peuvent être faits, des exigences en matière d'identification et de coordonnées pour le télévendeur, et la manière dont les demandes pour s'inscrire à la liste interne de numéros de télécommunication exclus doivent être traitées.

Nous nous sommes dotés d'un programme de conformité à la LCAP, ainsi que d'un programme de conformité aux Règles, pour que les activités de TELUS, ainsi que les activités entreprises pour le compte de TELUS, respectent la LCAP et les Règles, et ce, tout en offrant une valeur à nos clients et en nous permettant d'être concurrentiels non seulement au sein de l'économie canadienne, mais aussi de l'économie internationale.

Nous continuons d'offrir de la formation à jour aux membres de notre équipe sur les obligations de TELUS aux termes de la LCAP et des Règles afin de favoriser la conformité. De plus, nous avons mis au point un service de contrôle des appels qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels qui est très efficace pour bloquer les appels automatiques nuisibles. Le contrôle des appels est offert aux abonnés des services filaires ainsi qu'aux clients de TELUS Mobilité et de Koodo. TELUS appuie également les protocoles STIR/SHAKEN pour la confirmation du numéro appelant.

## Système d'alerte d'urgence au public

TELUS appuie fièrement le système d'alerte au public canadien, qui permet aux clients des services mobiles et de radiodiffusion d'être informés sans délai d'une situation d'urgence en cours ou sur le point de survenir dans leur région. Le site [enalerte.ca](#) fournit des précisions sur le système d'alerte d'urgence au public du Canada. Il présente aussi la tonalité qui se fait entendre et le message qui s'affiche sur les appareils mobiles.

## Émissions de radiofréquences

[Santé Canada](#) est responsable de l'établissement des limites sécuritaires s'appliquant aux niveaux de signal des appareils radio, tandis qu'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada a mis en place le cadre réglementaire visant les appareils mobiles et l'installation d'antennes. Les appareils mobiles que nous vendons, nos antennes cellulaires et nos autres appareils connexes sont conformes à toutes les normes canadiennes applicables. De plus amples renseignements sur nos émissions de radiofréquences se trouvent à la page 119 de notre [rapport annuel 2023](#).

L'emplacement des antennes cellulaires est du ressort exclusif d'ISDE, qui en définit les règles dans la circulaire [CPC-2-0-03](#) pour les fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle antenne est nécessaire, nous suivons le processus de consultation publique par défaut pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole.

## Radiodiffusion

Nous avons renouvelé de façon administrative en 2023 nos licences régionales pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec et notre licence nationale d'exploitation d'un service national de télé à la carte, ce qui en a prolongé la durée jusqu'au 31 août 2026. Le CRTC a également délivré à TELUS un renouvellement de licence pour notre service national de vidéo sur demande en 2023, et notre licence expirera en 2028.

Le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, en vertu duquel des services de diffusion en continu offerts sur Internet seraient expressément inclus dans l'étendue de la *Loi sur la radiodiffusion*, a été adopté par le Parlement et a reçu la sanction royale le 27 avril 2023. En mai 2023, le CRTC a publié trois avis de consultation à l'égard de la phase 1 du plan réglementaire, y compris des avis de consultation concernant le cadre de contributions qui s'appliquera aux entreprises de radiodiffusion traditionnelles et en ligne, l'enregistrement des entreprises en ligne et un examen des ordonnances d'exemption et des conditions de base des services qui s'appliqueront aux entreprises de services en ligne. TELUS a participé à ces trois consultations. Le 29 septembre 2023, le CRTC a publié des politiques déterminant quelles entreprises de services en ligne doivent s'enregistrer auprès du CRTC, et les conditions de service qui s'appliqueront à ces entreprises. TELUS a également participé à l'audience du CRTC qui a commencé en novembre 2023 et qui vise à déterminer le régime de contribution initial qui s'appliquera aux entreprises en ligne.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
<b>Gouvernance</b>
Gouvernance de la durabilité (ESG)
Passion envers la création d'une culture inclusive et axée sur la bienveillance
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Droits de la personne
Au service de notre clientèle fidèle
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

### Loi sur le droit d'auteur

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la *Loi sur le droit d'auteur* obligent les FSI à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits d'auteur aux clients pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur. TELUS se conforme aux exigences relatives au régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur et, auparavant, transmettait, sur une base volontaire, les avis de prétendues violations du droit d'auteur reçues de la part de titulaires de droits d'auteur exprimant des plaintes. TELUS continue de plaider en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis prévu par la *Loi sur le droit d'auteur* et réduire le risque pour les FSI dans le cadre de ce régime. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

- prévenir l'utilisation inadéquate du régime par les titulaires de droits en permettant aux FSI de facturer des frais d'envoi d'avis;
- faciliter l'automatisation en établissant une formule que les titulaires de droit d'auteur doivent obligatoirement utiliser pour envoyer les avis;
- réduire le risque de non-conformité en faisant en sorte que les dommages-intérêts préétablis soient proportionnels aux dommages véritablement causés aux titulaires de droits d'auteur, qu'ils s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi et soient assujettis à une défense de diligence raisonnable pour le FSI.

### Contributions politiques

En règle générale, TELUS s'abstiendra de verser des contributions politiques à un parti politique, à une campagne ou à un candidat donné, peu importe qu'il s'agisse du palier de gouvernement fédéral, provincial ou municipal. Si une exception à cette règle est autorisée conformément à notre politique en matière de contributions politiques, ces contributions seront versées dans le respect des lois applicables, de notre Code d'éthique et de conduite, de notre Politique de lutte contre la corruption ainsi que de notre politique en matière de contributions politiques. Nous n'avons versé aucune contribution politique en 2023.

### TELUS Santé

TELUS Santé joue un rôle actif dans la promotion d'un cadre réglementaire qui aidera à transformer les soins de santé et à les faire passer dans l'ère numérique. Les technologies numériques de santé, y compris les soins de santé virtuels, ont le potentiel de régler bon nombre des défis auxquels le système de soins de santé canadien doit faire face. En outre, nous reconnaissons et respectons les principes de la *Loi canadienne sur la santé* et l'importance pour les citoyens canadiens d'avoir accès, de façon équitable, aux services médicaux nécessaires.

Au Canada et à l'étranger le cas échéant, TELUS Santé plaide également en faveur de modifications réglementaires positives qui donneraient naissance à des normes d'interopérabilité numérique nationales qui faciliteraient la collaboration entre les professionnels de la santé au sein de l'équipe de soins de santé d'un patient, ce qui permettrait aux professionnels en soins de santé de collaborer entre eux et d'échanger de l'information au moyen des divers systèmes de soins de santé (p. ex., hôpitaux, cliniques, pharmacies, résidences pour aînés et laboratoires) et permettrait aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux et à ceux de leurs personnes à charge.

### TELUS Agriculture & Biens de consommation

Avec l'empreinte internationale de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nos activités doivent respecter les lois, règlements et décisions en vigueur dans tous les territoires où nous exerçons nos activités (soit plus de 50 pays à ce jour). Ces lois et règlements portent sur plusieurs aspects des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation, y compris la protection des données et de la vie privée; les pratiques en matière de protection de la vie privée; le stockage de données; l'emploi et les relations de travail; les restrictions et les protections du secret professionnel; le contrôle des importations et des exportations; la tarification; l'imposition et les taxes; les sanctions; la sécurité du traitement des opérations et des données; la gestion des registres; et la gouvernance d'entreprise.

TELUS Santé joue un rôle actif dans la promotion d'un cadre réglementaire qui aidera à transformer les soins de santé et à les faire passer dans l'ère numérique.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Rapport d'assurance limitée du praticien indépendant

Au conseil d'administration de  
TELUS Corporation

Nous avons entrepris un engagement d'assurance limitée sur l'information sur la durabilité sélectionnée de TELUS Corporation (« TELUS » ou « la Société ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (l'information sur la durabilité sélectionnée), tel qu'indiqué dans l'Annexe A à la page 91.

## Responsabilité de la direction

La direction est responsable de la préparation de l'information sur la durabilité sélectionnée en référence aux normes mondiales pour les informations en matière de développement durable (GRI) et les définitions de TELUS (collectivement, les « critères applicables »). La direction est également responsable de sélectionner les critères applicables utilisés et les contrôles internes nécessaires, tel que la direction les détermine, pour permettre la préparation des informations sur la durabilité sélectionnées qui sont exemptes d'anomalies significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur.

## Notre responsabilité

Notre responsabilité est d'exprimer une conclusion d'assurance limitée sur les informations de durabilité sélectionnées en fonction des procédures que nous avons effectuées et des preuves que nous avons obtenues. Nous avons mené notre engagement d'assurance limitée conformément à la norme internationale sur les engagements d'assurance (ISAE) 3000, *Attestation Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*. Cette norme exige que nous planifions et exécutions cet engagement afin d'obtenir une assurance limitée quant à l'absence d'anomalie significative pour les informations sur la durabilité sélectionnées.

Un engagement d'assurance limitée implique l'exécution de procédures (principalement consistant à faire des enquêtes auprès de la direction et d'autres au sein de l'entité, le cas échéant, et à appliquer des procédures analytiques et d'autres procédures) et à évaluer les preuves obtenues. Les procédures comprennent également l'évaluation de la pertinence, dans les circonstances, de l'utilisation par TELUS des critères applicables comme base pour la préparation de l'information sur la durabilité sélectionnée. Les procédures sont sélectionnées en fonction de notre jugement professionnel, qui comprend l'identification des zones où les risques d'anomalie significative dans les informations sur la durabilité sélectionnées sont susceptibles de se produire, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Notre engagement comprenait les procédures suivantes, entre autres :

- s'enquérir auprès de la direction pertinente de TELUS et du personnel responsable de la préparation et de la communication des informations sur la durabilité sélectionnée;
- obtenir une compréhension des données sous-jacentes utilisées en entrée dans le calcul des informations sur la durabilité sélectionnées;
- obtenir une compréhension des processus utilisés pour préparer et communiquer les informations sur la durabilité sélectionnées; et
- convenir avec et tester les données sous-jacentes liées aux informations de durabilité sélectionnées sur une base d'échantillonnage.

Les procédures effectuées dans le cadre d'un engagement d'assurance limitée varient en nature et en durée par rapport à un engagement d'assurance raisonnable effectué conformément aux normes internationales sur les engagements d'assurance. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'un engagement d'assurance limité est considérablement inférieur à l'assurance qui aurait été obtenue si nous avions effectué un engagement d'assurance raisonnable. Ainsi, nous n'exprimons pas une opinion d'assurance raisonnable quant à la question de savoir si l'information sur la durabilité sélectionnée a été préparée, à tous les égards importants, conformément aux critères applicables.

## Notre indépendance et gestion de la qualité

Nous nous sommes conformés à l'indépendance et aux autres exigences éthiques des règles de conduite professionnelle/code de déontologie applicables à la pratique de la comptabilité publique et liées aux engagements d'assurance, émises par divers organismes comptables professionnels, qui sont fondés sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

Le cabinet applique la Norme internationale de gestion de la qualité (« ISQM ») 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens limités d'états financiers, ou d'autres missions d'assurance ou de services connexes*, qui exige du cabinet qu'il conçoit, mette en œuvre et exploite un système de gestion de la qualité, y compris des politiques ou des procédures concernant la conformité aux exigences éthiques, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

## Limitations inhérentes importantes

L'information sur la durabilité sélectionnée est sujette à des limites inhérentes de précision étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de différentes techniques de mesure acceptables peut entraîner des mesures matériellement différentes. La précision des différentes techniques de mesure peut également varier.

## Conclusion

D'après les procédures que nous avons effectuées et les éléments de preuve que nous avons obtenus, rien n'est venu à notre attention qui nous amène à croire que les informations sur la durabilité sélectionnées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 n'est pas préparé, dans tous les aspects significatifs, conformément aux critères applicables.

## Objet spécifique des critères applicables

Les informations sur la durabilité sélectionnées ont été préparées conformément aux critères applicables pour aider TELUS à rendre compte en référence aux normes GRI. Par conséquent, les informations sur la durabilité sélectionnées peuvent ne pas être adaptées à un autre usage.

Comptables professionnels agréés  
Vancouver, Colombie-Britannique  
5 avril 2024

# Annexe A – Informations sur la durabilité sélectionnées

À l'exception de ce qui est décrit dans le tableau ci-dessous, qui décrit la portée de notre engagement d'assurance limitée, nous n'avons pas effectué de procédures d'assurance sur les autres renseignements inclus dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023 de TELUS (SR) ou la fiche technique ESG (DS), et par conséquent, nous n'exprimons pas de conclusion sur ces informations.

Critères / normes GRI	Indicateur de performances	Référence à la limite organisationnelle de la mesure	Valeur 2023
2-7 (a)	Effectif total – par région	DS p.22	C.-B. : 6 786 Alb. : 4 815 Sask. : 107 Man. : 184 Ont. : 9 857 Qc : 6 324 T.-N.-L. : 119 N.-B. : 161 N.-É. : 279 I.-P.-É. : 79 Aus. : 286 Bah. : 1 Irl. : 11 P.-B. : 49 N. Z. : 16 Sing. : 6 R.-U. : 218 É.-U. : 1 131 Total : 30 429
2-7 (b)	Effectif total – par type d'emploi	DS p.21	Permanent : 29 960 Temporaire : 469
2-30 (a)	Pourcentage de l'effectif syndiqué	SR p.62, DS p.20	17 %
201-1 (a.ii)	Investissement dans les communautés	SR p.36, DS p.9	95 M\$
205-2 (e)	Pourcentage d'employés qui suivent une formation sur l'éthique	SR p.66	100 %
Critères développés par la direction	INombre de demandes et de plaintes relatives à la politique d'éthique de la société	SR p.66, DS p.1	548
	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	SR p.67, DS p.1	161
302-1 (e)	Total de la consommation d'énergie – sources directes	DS p.3	220 560 kWh (en milliers)

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Critères / normes GRI	Indicateur de performances	Référence à la limite organisationnelle de la mesure	Valeur 2023
302-1 (e)	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes (brut)	DS p.3	Brut : 890 486 kWh (en milliers)
303-3 (a)	Total des prélèvements d'eau	DS p.8	667 millions de litres (L)
305-1 (a) <sup>1</sup>	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	SR p.21, DS p.5	48 366 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
305-2 (a) (b)	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (net)	SR p.21, DS p.5	Brut : 210 909 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> Net : 159 134 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
305-3 (a) <sup>1</sup>	Émissions de gaz à effet de serre liées aux voyages aériens	DS p.5	6,466 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	DS p.8	35
306-3, 2016 <sup>2</sup>	Nombre de déversements et de rejets non déclarables	DS p.8	181
	Volume total de déversements et de rejets	DS p.8	Liquides : 41 525 L Gaz : 1 309 Kg
401-1 (b)	Taux de rotation du personnel	SR p.49, DS p.16	23,5 %
403-9 (a.iii)	Nombre et taux de blessures liées au travail pouvant être enregistrées	DS p.20	Nombre : 79 Taux : 0.36
404-1 (a)	Nombre annuel moyen d'heures d'apprentissage	DS p.18	8,3
405-1 (b)	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	SR p.64, DS p.24	Femme : 37,2 % Membres des minorités visibles : 35,1 % Personnes handicapées : 8,6 % Autochtones : 3,6 %
	Données démographiques sur l'effectif – groupe d'âge	DS p.23	Plus de 50 ans : 16,2 % Entre 30 et 50 ans : 61,3 % Moins de 30 ans : 22,5 %
406-1 (a) (b.iv)	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de la personne	SR p.79, DS p.20	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 21 Nouveaux dossiers : 8 Dossiers fermés : 9 Dossiers en cours à la fin de l'exercice : 20

1 Les émissions directes d'un jet d'entreprise et de deux hydravions de 2 142 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> sont exclues des émissions directes totales de gaz à effet de serre (champ d'application 1) et sont incluses dans les émissions de gaz à effet de serre liées aux voyages aériens (champ d'application 3, catégorie 6, voyages d'affaires).

2 Les critères de classification d'une fuite ou d'un déversement comme un événement devant être déclaré sont basés sur les seuils de déclaration provinciaux canadiens pertinents.

# Global Reporting Initiative

Le présent rapport a été rédigé selon les lignes directrices de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (la Global Reporting Initiative, ou GRI), et Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. a été mandaté pour vérifier son contenu de façon indépendante. L'index ci-après indique où trouver de l'information relative aux différents critères de la GRI : dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2023 (RD), dans le bilan ESG et GES 2023 (ESG), dans le rapport annuel 2023 (RA), dans la notice annuelle 2023 (NA) ou dans la circulaire d'information 2024 (CI).

Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 2-1 Détails sur l'organisation	NA page 10, ESG page 22
GRI 2-2 Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation	RA pages 30-31
GRI 2-3 Période, fréquence et point de contact du reporting	RD page 4
GRI 2-4 Reformulations d'informations	RD page 4
GRI 2-5 Assurance externe	RD page 4, RD page 91
GRI 2-6 Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	RA pages 18-23, RA pages 20-23, RA page 32, RD pages 75-78, RA pages 42-43
GRI 2-7 Employés	RA page 32, ESG pages 20-24 En ce qui a trait aux activités à l'international, aucune partie importante des activités n'était réalisée par des non-employés, et il n'y aucune variation importante des données sur les employés présentées dans ce tableau. Les données sont compilées en utilisant les systèmes de suivi des ressources humaines.
GRI 2-9 Structure et composition de la gouvernance	RA pages 24-26, RD page 60
GRI 2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	RD pages 1-3
GRI 2-23 Engagements politiques	NA pages 16-31
GRI 2-27 Conformité aux législations et aux réglementations	RD page 30
GRI 2-28 Adhésions à des associations	RD page 6
GRI 2-29 Approche de l'engagement des parties prenantes	RD pages 7-10
GRI 2-30 Négociations collectives	RD page 62
GRI 3-1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	RD page 4, RD page 10
GRI 3-2 Liste des thèmes pertinents	RD page 10, RD page 4
GRI 3-3 Gestion des thèmes pertinents	NA pages 16-31 s.o. Les approches pour les enjeux spécifiques des normes GRI, comme indiqué ci-dessous dans ce tableau, sont présentées dans chaque section pertinente du rapport et expliquent pourquoi elles sont importantes. s.o. Chaque rubrique du rapport fait état des stratégies, des politiques, des procédures et des indicateurs de rendement clé applicables. s.o. Pour chacune des rubriques ESG, nous discutons des plans pour 2023 dans le cadre d'un processus d'évaluation continue.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport et commentaires
<b>Normes économiques</b>	
GRI 201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	RD page 11, RD pages 71-74
GRI 201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus aux changements climatiques	RD pages 20-22, NA pages 16-31
GRI 201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RD page 50
GRI 203-1 Investissements dans les infrastructures et services soutenus	RD page 73
GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs	RD pages 72-73
GRI 204-1 Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	ESG page 25
GRI 205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	RD page 66
GRI 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	RD page 66
GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	RD page 66
GRI 206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	RA 102
<b>Normes environnementales</b>	
GRI 301-1 Matières utilisées par poids ou par volume	RD pages 26-27 TELUS n'étant pas une entreprise manufacturière, cet indicateur ne s'applique pas. Elle communique cependant l'information sur le papier qu'elle achète pour ses bureaux, en poids et en volume, ainsi que sur les matières renouvelables qu'elle utilise. TELUS ne présente pas de données sur les composants des emballages des produits qu'elle vend.
GRI 302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	RD page 21 L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
GRI 302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	RD page 21 L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
GRI 302-3 Intensité énergétique	RD page 20
GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique	RD page 21
GRI 303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	ESG page 8
GRI 303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	RD page 28 TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas surveillé la qualité des rejets dans les effluents directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
GRI 303-3 Prélèvement d'eau	RD page 28 TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas mesuré une ventilation par type de prélèvement d'eau directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
GRI 305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	ESG pages 4-6
GRI 305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	ESG pages 4-6

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	ESG pages 4-6
GRI 305-4 Intensité des émissions de GES	ESG pages 4-6
GRI 305-5 Réduction des émissions de GES	ESG pages 4-6
GRI 306-2 Déchets par type et méthode d'élimination	ESG pages 6-7
GRI 306-3 Déversements significatifs	ESG page 8
GRI 307-1 Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	RD page 30
GRI 308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	RD pages 75-76
GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	RD pages 75-77 Le nombre de fournisseurs évalués est présenté, mais le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
<b>Normes sociales</b>	
GRI 401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	ESG pages 15-17 La méthode de calcul du taux de roulement par groupe d'âge et par genre est décrite dans le rapport. Les données communiquées ne concernent que les employés de TELUS au Canada.
GRI 401-2 Avantages accordés	RD pages 47-50
GRI 402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	RD page 50 La période minimale de préavis fournie est de trois semaines, jusqu'à un maximum de 12 mois (pour 95 % des membres de notre équipe syndiqués). Toutefois, certaines conventions collectives conclues par ADT sont toujours en cours de négociation ou de médiation.
GRI 403-9 Blessures liées au travail	ESG page 20, RD pages 45-47 TELUS déclare le TAPT plutôt que le nombre et le taux de blessures liées au travail à conséquences élevées et l'absentéisme plutôt que le nombre total d'heures travaillées étant donné que nos programmes internes sont fondés sur ces paramètres et que ces derniers reflètent plus fidèlement notre rendement.
GRI 404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	ESG page 18
GRI 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	RD page 49
GRI 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	RD page 49
GRI 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	ESG page 21, ESG pages 23-24, RD page 15, RD page 63, RD page 68 Les données sur les employés sont présentées par âge, genre et lieu.
GRI 406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	RD pages 79-81
GRI 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	RD pages 79-81 <a href="#">Voir notre rapport d'étape du PMNU.</a>
GRI 409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	RD pages 79-81 <a href="#">Voir notre rapport d'étape du PMNU.</a>
GRI 410-1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 79-81
GRI 411-1 Cas de violation des droits des peuples autochtones	RD pages 79-81 TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les peuples autochtones.

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Indicateur ou élément d'information standard	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	RD pages 79-81
GRI 412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 79-81 Tous les membres de l'équipe suivent une formation annuelle sur l'éthique, qui porte entre autres sur notre politique de respect en milieu de travail et nos politiques sur les droits de la personne. Le nombre d'heures précis consacré à la formation ne fait pas l'objet d'un suivi.
GRI 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	RD pages 75-78 Tous les nouveaux fournisseurs engagés par l'intermédiaire des principaux modèles de contrats d'approvisionnement reçoivent le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS. Le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
GRI 415-1 Contributions politiques	RD page 90
GRI 418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	RD pages 83-85

# Présentation du SASB 2023 de TELUS

Cet index présente de l'information en fonction des recommandations de classification par industrie du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Services de télécommunication, lorsque cela s'applique à TELUS et pourvu que cette communication ne soit pas sensible sur le plan commercial.

**Tableau 1 : Sujets à déclarer en matière de durabilité et paramètres de comptabilisation**

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2023	Code SASB
Empreinte environnementale des activités	Énergie totale consommée	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2023, page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage du réseau électrique	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2023, page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage d'énergie renouvelable	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2023, page 3	TC-TL - 130a.1
Confidentialité des données	Description des politiques et des pratiques relatives à la publicité comportementale et à la protection de la vie privée des clients	Discussion	pages 83-86	TC-TL - 220a.1
Confidentialité des données	Nombre de clients dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	TELUS utilise les renseignements personnels des clients uniquement aux fins pour lesquelles ces derniers ont donné leur consentement exprès ou implicite, ou aux fins permises ou imposées par la loi.	s.o.	TC-TL - 220a.2
Confidentialité des données	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec le respect de la vie privée des clients	Cette réponse tient compte des pertes financières résultant des poursuites en lien avec la vie privée des clients de TELUS, mais exclut les honoraires juridiques ou frais engagés pour défendre ces réclamations.	0 \$	TC-TL - 220a.3
Confidentialité des données	1) Nombre de demandes de renseignements sur des clients soumises par des organismes d'application de la loi, 2) nombre de clients dont les renseignements ont été demandés, 3) pourcentage de demandes s'étant soldées par la communication de renseignements	Nombre, Pourcentage (%)	page 86	TC-TL - 220a.4
Confidentialité des données	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage d'atteintes visant des renseignements permettant d'identifier une personne, 3) nombre de clients touchés	L'information sur le nombre d'atteintes à la sécurité des données peut être trompeuse, car certaines actions peuvent ne pas impliquer la faute directe d'une entreprise (en dehors d'un contexte de responsabilité), comme les violations par des tiers. Veuillez consulter le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS pour en savoir plus sur les moyens pris par TELUS pour protéger les données des clients.	s.o.	TC-TL - 230a.1
Sécurité des données	Description de la stratégie employée pour détecter et contrer les risques pour la sécurité des données, y compris le recours à des normes de cybersécurité tierces	Discussion	pages 83-86	TC-TL - 230a.2
Gestion de produits en fin de vie	1) Matières récupérées grâce à des programmes de retours; pourcentage de matières récupérées ayant été 2) réutilisées, 3) recyclées ou 4) enfouies	Tonnes métriques (t), Pourcentage (%)	pages 25-26	TC-TL - 440a.1

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2023	Code SASB
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec la réglementation concernant les pratiques anticoncurrentielles	Discussion	Notice annuelle 2023, rubrique 10	TC-TL - 520a.1
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Vitesse de téléchargement soutenue moyenne réelle 1) du contenu appartenant à des entités commerciales ou associé à celles-ci et 2) du contenu non associé	Mégabits par seconde (Mbit/s)	Rapport annuel 2023, page 53	TC-TL - 520a.2
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Description des risques et des occasions en lien avec la neutralité d'Internet, l'appairage payant, le trafic gratuit et les pratiques connexes	Discussion	pages 83-86	TC-TL - 520a.3
Gestion des risques systémiques	1) Fréquence d'interruption moyenne des systèmes	Nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients	page 73	TC-TL - 550a.1
Gestion des risques systémiques	2) Durée moyenne des interruptions pour les clients	Somme, pour toutes les interruptions, du temps de non-disponibilité total de chaque interruption multipliée par le nombre de comptes client touchés par chaque interruption	page 73	TC-TL - 550a.1
Perturbations technologiques	Discussion des systèmes visant à fournir un service non entravé en cas d'interruption de service	Discussion	page 73	TC-TL - 550a.2

**Tableau 2. Indicateurs**

Norme	Mesure	2023	Code SASB
Nombre d'abonnés des services mobiles	Nombre	Rapport annuel 2023, page 70	TC-TL-000.A
Nombre d'abonnés des services filaires	Nombre	Rapport annuel 2023, page 70	TC-TL-000.B
Nombre d'abonnés des services à large bande	Nombre	Rapport annuel 2023, page 70	TC-TL-000.C
Trafic réseau	En raison d'enjeux concurrentiels, cette information n'est pas divulguée		TC-TL-000.D

Message de notre équipe de haute direction
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Faits saillants sur les enjeux ESG et la durabilité en 2023
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Passion envers notre vocation sociale
Passion envers la priorité que nous accordons à nos clients
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board

# Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs comprennent des énoncés qui ne font pas référence à des faits historiques et qu'il est généralement possible de repérer grâce à des expressions comme « objectif », « mission », « planifier », « avoir l'intention de », « stratégie » et d'autres expressions semblables. Les énoncés prospectifs portent entre autres, mais non exclusivement, sur nos objectifs en matière d'enjeux ESG et les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ils ont également trait à nos objectifs climatiques et à nos objectifs et plans d'affaires, concernant notamment la continuité de nos activités, nos investissements dans le réseau, l'élargissement de nos activités et infrastructures de communications, l'expansion de notre réseau, nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, nos efforts de restauration de l'environnement et l'établissement des meilleures pratiques pour l'intégration des entreprises que nous avons acquises.

De par leur nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes, y compris des risques associés aux marchés des capitaux et des obligations, à notre capacité à repérer et à mettre en œuvre des solutions visant à réduire la consommation d'énergie et à adopter des sources d'énergie plus propres, à notre capacité à repérer et à faire des placements adéquats dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie virtuelle, à notre capacité à poursuivre nos réductions absolues et considérables de consommation d'énergie et des émissions de GES qui en découlent dans nos activités (y compris en raison de nos programmes et initiatives axés sur nos immeubles et notre réseau), et d'autres risques associés à l'atteinte de nos objectifs de réduire nos émissions de GES d'ici 2030 au plus tard. Les énoncés prospectifs sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des mesures économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats réels ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs. Rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs.

Les lecteurs sont informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient aussi faire en sorte que le rendement et les événements réels futurs diffèrent considérablement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants :

- l'évolution de la réglementation et les décisions du gouvernement
- l'environnement concurrentiel
- les changements dans les technologies
- les risques liés à la protection des données et à la sécurité
- l'ampleur des dépenses d'investissement et possibles dépenses liées à l'obtention de licences de spectre
- le rendement économique au Canada
- nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles
- les risques liés à notre équipe
- les événements se répercutant sur la continuité des activités.

Par conséquent, le présent document est assujéti à une limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses, des conditions et des facteurs de risque décrits en détail dans le rapport de gestion inclus dans notre [rapport annuel 2023](#) ainsi que dans d'autres documents de présentation de l'information de TELUS et dans les documents déposés auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières (sur le site SEDAR+ à l'adresse [sedarplus.ca](http://sedarplus.ca)) et aux États-Unis (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](http://sec.gov)).

À moins que la loi ne l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs dans le présent rapport visent à aider les parties prenantes à comprendre certains de nos objectifs de durabilité dans le contexte où nous prévoyons que se dérouleront nos activités. De tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.