ce qui compte pour **vous**
compte pour **nous**

2013 RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE LA SOCIÉTÉ

TELUS

le futur est simple[MD]

Contenu

Au sujet de ce rapport 3

3 Énoncés prospectifs
3 Enjeux importants
5 Intégration des intervenants
8 Paramètres du rapport et nouveautés
9 Objectifs

Durabilité à TELUS 12

12 Message du Président-directeur
19 Message du chef de la durabilité
21 Équipe de direction chargée de la RSS
21 Gouvernance et communication de l'information
24 Pacte mondial des Nations Unies
31 Prix de la durabilité

Environmental stewardship 33

33 Aperçu
33 Un avenir plus durable
34 Leadership environnemental
40 Déchets et recyclage
42 Consommation d'eau
43 Conformité environnementale

Climate change 49

49 Aperçu
49 Réduction de la consommation d'énergie
52 Réduction des émissions de gaz à effet de serre

Investissement communautaire 55

55 Aperçu
56 Mobilisation des intervenants
56 Évaluation de nos dons
57 Façons dont nous donnons
61 Marketing d'investissement communautaire
64 Programmes destinés aux membres de l'équipe

Soutien aux membres de l'équipe 66

66 Aperçu
67 Qui nous sommes
69 Diversité et intégration
72 Mobilisation
75 Gestion du développement
76 Reconnaissance
78 Apprentissage et collaboration
82 Rémunération globale
85 Une vie saine
86 Styles de travail[MC]
88 Taux de roulement
88 Sécurité et absentéisme

Intégrité 90

90 Aperçu
91 Éthique
92 Vie privée
95 Respect en milieu de travail
96 Lutte contre la corruption

Les clients d'abord 97

97 Aperçu
97 Mobiliser nos clients
104 Accorder la priorité aux clients
107 Satisfaction de la clientèle
109 Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Gestion de la chaîne d'approvisionnement 110

110 Aperçu
111 Pratiques durables de la chaîne d'approvisionnement
113 Gestion des fournisseurs
115 Renforcement des capacités grâce à la mobilisation

Conformité à la réglementation 117

117 Aperçu
118 Services mobiles
120 Services filaires
120 Télédiffusion
121 Activités internationales
121 Autres enjeux réglementaires

Rendement économique et répercussions 125

125 Aperçu
126 Servir nos investisseurs
127 Faits saillants des données financières et d'exploitation
130 Soutien aux Canadiens
136 Innovation

Appendices 139

139 Rapport de certification
143 Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)
151 Foire aux questions
155 Glossaire

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

© 2014 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Certains noms de produits et de services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles [MC] et [MD] indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Au sujet de ce rapport

Énoncés prospectifs

Le présent rapport contient des énoncés portant sur des événements futurs, y compris nos objectifs consolidés et segmentés pour 2014, les processus normaux d'offres publiques pour 2014, la croissance des dividendes sur plusieurs années, les programmes de rachats d'actions sur plusieurs années, ainsi que le rendement financier et opérationnel de TELUS, qui sont prospectifs. En raison de leur nature, les énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle émette des hypothèses et des prévisions, et à ce titre, ils sont soumis à des risques et à des incertitudes.

Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Ainsi, il est impossible de garantir que TELUS mènera à bien tous ces achats en vertu les processus normaux d'offres publiques pour 2014. Les lecteurs sont avertis de ne pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs (comme les décisions réglementaires et gouvernementales, l'environnement concurrentiel, notre bénéfice, notre flux de trésorerie disponible, nos dépenses en immobilisations, l'achat de licences de spectre et un changement dans nos plans d'achat d'actions) pourraient faire en sorte que les résultats et les événements réels diffèrent considérablement de ce qui était anticipé dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujetti à une limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses sous-tendant les objectifs annuels pour 2014, les hausses semestrielles du dividende jusqu'en 2016, la capacité de soutenir et de mener des programmes de rachats d'actions sur plusieurs années jusqu'en 2016), des conditions et des facteurs de risque mentionnés dans des discussions et analyses sur la gestion débutant à la page 42 du rapport annuel 2013 de TELUS et dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou déposés auprès des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR) et aux États-Unis (sur EDGAR). Dans la mesure prévue par la loi, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs et se réserve le droit de changer ses pratiques habituelles de mise à jour des objectifs annuels et des directives, à tout moment et à sa seule discrétion.

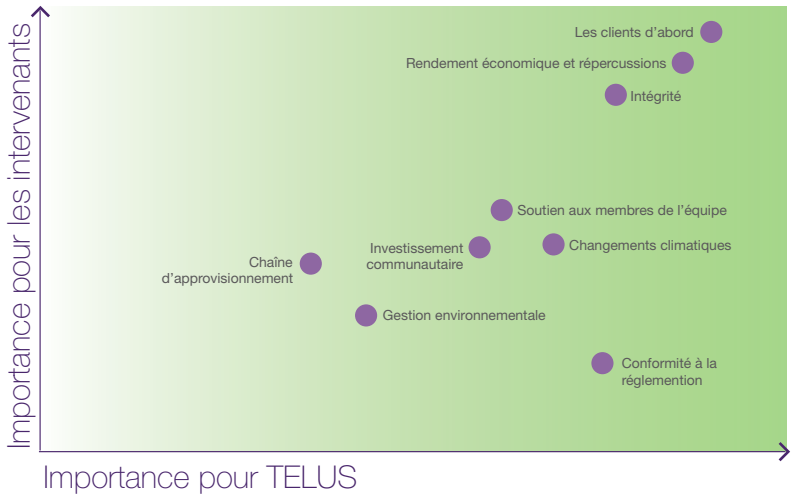
Enjeux importants

Vous voulez que nous produisions un rapport sur ce qui vous importe.

Au début de 2014, TELUS a une fois de plus revu la portée de notre rapport sur la RSS de façon à nous assurer qu'il est pertinent pour les intervenants et qu'il nous permet de cerner les problèmes émergents et de les intégrer au développement de notre stratégie. Nous avons réuni un comité consultatif sur le développement durable animé par The Delphi Group, un organisme de consultation en gestion stratégique. Les participants comprenaient des représentants de différents groupes

d'intervenants, y compris des clients, des membres de l'équipe, des fournisseurs, des actionnaires, des organismes non gouvernementaux, les membres des comités d'investissement communautaire de TELUS, des médias, des partenaires communautaires, des organismes pairs et des entreprises d'investissement ayant des mandats socialement responsables. Le but de la séance était de demander aux participants d'évaluer les enjeux importants de TELUS et des intervenants, d'en discuter et de fournir des commentaires sur le contenu, la disposition et la convivialité de notre rapport sur la RSS.

Grâce à notre comité consultatif, nous avons pu réaffirmer que les enjeux importants que nous avions cernés précédemment demeurent des priorités clés dans notre production de rapports à nos intervenants. Pour l'édition 2014 de notre rapport, nous mettrons à jour notre grille d'importance de façon à tenir compte des commentaires fournis par notre groupe consultatif et d'autres intervenants tout au long de l'année.



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

Dans ce rapport, nous concentrerons notre divulgation sur nos neuf enjeux importants et harmoniserons nos objectifs en matière de RSS avec ces enjeux. Nous exprimerons notre rendement et notre stratégie pour chaque enjeu de manière à ce que nos intervenants comprennent facilement où TELUS se trouve dans sa démarche axée sur le développement durable.

Intégration des intervenants

La possibilité de vous exprimer est importante pour vous. Vos commentaires sont importants pour nous.

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

- les clients
- les actionnaires
- les créanciers
- les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux
- les intervenants internes – membres de l'équipe, chefs des unités d'affaires et membres de la direction
- les membres de l'équipe à la retraite
- les membres des comités d'investissement communautaire de TELUS
- les partenaires communautaires
- les fournisseurs et les partenaires stratégiques
- les peuples autochtones et leur communauté
- les Ambassadeurs communautaires de TELUS
- les organismes non gouvernementaux
- les organisations scolaires
- les sociétés d'investissement socialement responsables
- les agences d'évaluation de crédit et les indices de viabilité économique
- les organisations paires
- les participants à l'évaluation par TELUS des risques de l'entreprise.

En 2013, nous avons continué de mobiliser nos intervenants afin de discuter de sujets et préoccupations clés, ainsi que d'évaluer et de confirmer les enjeux importants à inclure dans notre rapport sur la RSS. Tout au long de ce rapport, vous trouverez des exemples précis de leur mobilisation et de leur influence sur nos activités.

En 2014, les intervenants continueront de nous aider à affiner notre rapport afin de nous assurer que nous mettons l'accent sur les enjeux qui comptent. Leurs commentaires seront recueillis au moyen de sondages, de groupes de discussion et de tables rondes communautaires, ainsi que dans le cadre d'une collaboration avec des groupes consultatifs d'entreprise, des institutions d'enseignement et des experts de l'industrie. Nous utiliserons également des outils de communication interactifs comme des blogues et autres médias sociaux, des courriels, des sites web ainsi que du clavardage et des conversations téléphoniques pour recueillir de la rétroaction. Nous continuerons d'assister et de participer à des conférences et à divers conseils, ainsi que de consulter les syndicats.

Rétroaction des clients

La mobilisation des intervenants est une part importante du processus d'amélioration de nos activités. En 2013, nous avons renforcé notre engagement à offrir une expérience client exceptionnelle avec comme objectif de devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons. La priorité absolue de notre entreprise en 2014 consiste encore une fois à tenir la promesse de notre marque « le futur est simple » envers nos clients en leur accordant la priorité. Chaque interaction entre un client et un membre de notre équipe est une occasion pour ce dernier d'écouter, de recueillir des commentaires et de déterminer si nos produits et services offrent une valeur supérieure.

Nous évaluons notre expérience client à l'aide du cadre Probabilité qu'on nous recommande. Ce cadre est fondé sur quatre piliers :

- Produits et services
- Réputation et image de la marque
- Prix et transparence
- Communication et expérience.

Chaque trimestre, les consommateurs canadiens répondent à des sondages pour savoir s'ils recommanderaient nos produits et services à leurs amis ou aux membres de leur famille. Nous demandons également à nos clients d'affaires dans quelle mesure ils seraient susceptibles de recommander les produits et services TELUS à des collègues ou à d'autres entreprises. Leurs réponses servent à déterminer nos résultats en matière de probabilité qu'on nous recommande, qui offre une mesure tangible de la poursuite de notre objectif visant à devenir l'entreprise la plus recommandée dans l'ensemble des secteurs que nous desservons. Nous communiquons ces résultats aux membres de notre équipe, ce qui nous aide à déterminer d'autres occasions et actions qui pourraient améliorer l'expérience client.

Nous communiquons avec nos clients chaque jour, au moyen de divers médias sociaux. Pour être les instigateurs d'échanges et de décisions qui favorisent la croissance de TELUS, nous surveillons nos comptes et communiquons avec les clients directement sur Facebook, Twitter, YouTube et LinkedIn en anglais, puis sur Facebook, Twitter et YouTube en français.

Pour en savoir plus, consultez la section Les clients d'abord de ce rapport.

Rétroaction des membres de l'équipe

Nous croyons que la mobilisation consiste à renforcer l'esprit de corps des membres de l'équipe et à les toucher afin qu'ils contribuent au rendement global de l'entreprise. Les membres de l'équipe sont mobilisés lorsqu'ils croient fermement en leur entreprise, qu'ils en sont fiers et qu'ils voient un lien étroit entre leur contribution au quotidien et notre réussite globale.

Nous créons des milieux de travail plus productifs et des liens plus solides avec nos clients et nos collectivités :

- Chercher à obtenir des suggestions d'amélioration et mesurer l'incidence des programmes antérieurs au moyen de notre sondage annuel L'heure juste et d'un sondage mené auprès des hauts dirigeants sur les pratiques en matière de ressources humaines;

- Organiser des forums à l'intention des membres de l'équipe afin de favoriser la collaboration sur des sujets comme le leadership et la mobilisation;
- Collaborer avec les dirigeants du Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), du Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET) et du Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) dans le cadre d'un forum consultatif;
- Mobiliser les représentants syndicaux sur des sujets comme la diversité et la santé et la sécurité;
- Offrir des programmes et de la formation sur l'amélioration des processus d'affaires pour tirer parti des connaissances et de la passion de notre équipe;
- Mettre sur pied des médias sociaux comme des wikis et des blogues, des webinaires, de même que du partage de vidéos afin de permettre aux membres de l'équipe de collaborer efficacement dans l'ensemble de l'entreprise.

TELUS communique avec les investisseurs actuels et potentiels, ainsi qu'avec le public, de la façon suivante :

- Communiqués de presse portant sur les activités de l'entreprise et de marketing;
- Ensemble de nos rapports publiés annuellement comprenant le rapport annuel, la circulaire d'information, le Rapport sur la responsabilité sociale de la société ainsi que la notice annuelle;
- Assemblée annuelle des actionnaires et conférences téléphoniques ou webdiffusions trimestrielles avec des investisseurs;
- Participation à des conférences d'investisseurs et rencontre d'analystes financiers et d'investisseurs;
- Réunions avec des groupes de défense des actionnaires (comme la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises) afin de discuter de la rémunération des dirigeants ou des questions de gouvernance.

Pleins feux sur les médias sociaux

Nous utilisons de plus en plus les médias sociaux pour communiquer avec nos intervenants. Surtout au moyen de Twitter, nous les mobilisons dans le cadre de dialogues sur la durabilité ou d'autres enjeux, directement ou dans le cadre de campagnes. À l'aide de notre compte @telus et du mot-clic #TELUSCSR, nos intervenants peuvent communiquer directement avec notre équipe.

En 2013, nous avons axé nos communications aux intervenants sur quatre campagnes clés de durabilité :

- Sensibilisation à l'environnement (de mars à juin):
  Heure de la Terre : 604 000 impressions Twitter, 65 mentions
  Jour de la Terre : 2 millions d'impressions Twitter, 743 mentions
  Semaine de l'environnement : 923 000 impressions Twitter, 87 mentions

- Donnons où nous vivons
  4 890 publications sur le site DonnonsOuNousVivons.ca et 38,2 millions d'impressions Twitter à l'aide du mot-clic #donnons

- #31joursverts
  20,6 millions d'impressions (décembre 2013 et janvier 2014)
  Publications sur LinkedIn : 38 474 impressions, 27 J'aime

Facebook : (deux statuts combinés) : Portée de 44 272 personnes, 353 J'aime, 58 partages

Au total, nous avons obtenu près de 35 millions d'impressions Twitter en 2013, une hausse considérable comparativement aux 4,2 millions d'impressions de 2012. Notre objectif pour 2014 est d'atteindre 40 millions d'impressions.

Paramètres du rapport et nouveautés

Le rapport sur la RSS et la communication d'information est importante pour vous. La transparence est importante pour nous.

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

Afin d'améliorer continuellement notre rapport sur la RSS, nous effectuons chaque année une revue de :

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

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

Tout au long de notre rapport, nous soulignons les efforts que TELUS déploie pour accorder la priorité aux clients. Nous continuons d'inclure davantage de données concernant nos activités internationales et avons étendu la portée de l'information divulguée à propos des changements climatiques. Plus précisément, nous réaffirmons l'année de référence de notre stratégie en matière de changements climatiques, afin que nous puissions inclure les données énergétiques de nos propriétés louées et montrer plus clairement notre consommation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre. Nous évaluons à « A+ » notre niveau de conformité à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) pour le rapport

de cette année et avons demandé à Deloitte & Touche s.r. l./S.E.N.C.R.L. (Deloitte) de confirmer notre pointage.

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

L'information contenue dans le Rapport 2013 couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2013, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International, à moins d'indication contraire. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2013 ainsi que les objectifs pour 2014 dans le cas des indicateurs clés du rendement relatifs aux enjeux importants.

Nous utilisons le symbole suivant A pour souligner l'information qui a été vérifiée de façon indépendante par la firme comptable Deloitte s.r. l.

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

Objectifs

En 2013, TELUS s'est fixé 24 objectifs harmonisés avec neuf enjeux importants afin de mesurer et de faire progresser notre rendement en matière de durabilité. Nous avons confirmé ces enjeux importants en mobilisant les principaux intervenants de TELUS à l'aide d'un processus structuré et fondé sur des preuves, afin d'évaluer la pertinence et d'orienter le contenu et la stratégie des rapports des prochaines années et de nous fixer des objectifs qui assurent l'équilibre entre la croissance économique et nos objectifs environnementaux et sociaux.

Nous avons atteint 15 de nos 24 objectifs en 2013. Notre solide rendement financier et environnemental se traduit par des résultats; nous avons effectivement atteint trois objectifs économiques sur quatre et tous nos objectifs en matière de changements climatiques et de gérance environnementale. L'an dernier, nos dépenses en immobilisations ont dépassé l'objectif à la suite de notre investissement continu dans :

- L'infrastructure à large bande mobile et filaire;
- La résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes afin d'appuyer nos initiatives Les clients d'abord en cours;
- Les ententes importantes avec de grandes entreprises;
- La réparation des réseaux et des systèmes en vue du retrait à venir des actifs obsolètes.

Accorder la priorité aux clients demeure notre priorité absolue, comme en témoigne le nombre de plaintes de clients à notre égard déposé devant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CCTS), qui a baissé de 27 pour cent et représente 6,4 pour cent de l'ensemble des plaintes formulées dans l'industrie – une baisse de 10 pour cent par rapport à l'année dernière. Nous avons amélioré ou maintenu nos résultats en matière de Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) dans quatre de nos cinq segments de clientèle en 2013, mais

n'avons pas atteint nos objectifs pour plusieurs raisons, notamment l'incertitude des clients alimentée par l'attention importante que les médias ont portée à notre industrie à la suite de l'annonce de l'arrivée possible d'un nouveau joueur étranger dans le marché canadien. Veuillez consulter la section PQNR de notre rapport pour obtenir une analyse plus approfondie des résultats et des objectifs pour 2014.

En 2013, nous avons lancé notre indice d'intégrité novateur, qui comprend des mesures internes et externes de la conformité aux codes de conduite, du comportement des cadres supérieurs et de l'efficacité de la formation. Nous avons haussé notre pointage de base de 93 points – pour obtenir un pointage de 93,6 points – en maintenant ou en améliorant nos résultats dans toutes les mesures connexes, sans toutefois atteindre notre objectif de 94 points.

> Nos résultats nationaux placent TELUS au premier rang à l'échelle mondiale parmi des entreprises de même taille et de même composition

La mobilisation des membres de l'équipe s'est améliorée tant au pays qu'à l'étranger. Nos résultats nationaux placent TELUS au premier rang à l'échelle mondiale parmi des entreprises de même taille et de même composition selon l'administrateur indépendant de notre sondage, Aon Hewitt. À TELUS International, nous avons réalisé une augmentation de 73 pour cent en 2013, comparativement à 71 pour cent en 2012 et à 67 pour cent en 2011; toutefois, nous n'avons pas atteint notre objectif en matière de mobilisation, fixé à 74 pour cent. De plus, nous avons maintenu notre tendance positive d'amélioration des résultats en matière de sécurité des membres de l'équipe en diminuant le nombre d'accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées, le faisant passer de 0,77 en 2012 à 0,74 en 2013.

Nous avons également atteint deux de nos objectifs en matière de chaîne d'approvisionnement, lancés en 2013, ce qui démontre nos efforts pour améliorer la durabilité de celle-ci. Pour 2014, nous avons redéfini la mesure d'évaluation des risques pour les fournisseurs de façon à mesurer plus précisément les améliorations quant à la compréhension des risques dans notre chaîne d'approvisionnement en établissant un objectif visant à accroître la portée de nos évaluations.

Nos résultats exceptionnels en matière de bénévolat et de don à la collectivité ont eu une incidence positive sur l'impression pour nos clients que TELUS favorise le mieux-être de leur collectivité, comme le mesure notre cadre de PQNR. Ces résultats nous ont permis d'atteindre trois objectifs connexes en 2013. Nous n'avons cependant pas atteint notre nouvel objectif de sensibilisation à l'investissement communautaire, c'est pourquoi nous avons prévu d'intensifier nos efforts de communication afin d'améliorer nos résultats dans ce domaine en 2014. Le déplacement de l'un des événements de la Journée du bénévolat de TELUS International de 2013 à 2014 a également eu une incidence sur notre résultat en matière de participation, c'est pourquoi nous nous sommes fixé cet objectif en 2014 pour stimuler la croissance de ce programme.

En 2014, nous avons l'intention de revoir nos objectifs pour nous assurer qu'ils sont harmonisés à nos enjeux importants en fonction des activités de mobilisation des intervenants. Nous veillerons également à ce que ces mesures favorisent le rendement de l'entreprise.

Objectifs en matière de RSS pour 2014

Enjeu important	Indicateur de rendement clé (IRC)	Objectif en 2014		Résultat en 2013	Objectif pour 2013
Gérance de l'environnement	Appareils mobiles recyclés	580 000	✓	582 869	400 000
	Réduction de la consommation de papier	10 %	✓	15 %	10 %
Changements climatiques	Réduction annuelle de la consommation d'énergie	40,5 GWh	✓	41,88 GWh	40,5 GWh
Investissement communautaire	Total des heures de bénévolat effectuées par l'équipe TELUS bienfaisance	635 000	✓	627 276	573 000
	PQNR « TELUS favorise le mieux-être dans ma collectivité »	47 %	✓	43,3 %	40,4 %
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle nationale	15 000	✓	14 298	13 000
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle internationale	5 850	✗	5 400	7 100
	Sensibilisation à l'investissement communautaire[1]	53 %	✗	49 %	53 %
Soutien aux membres de l'équipe	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS)	85 %	✓	83 %	83 %
	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS International)	76 %	✗	73 %	74 %
	Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées[2]	0,74 accident avec perte de temps	✓	0,74 accident avec perte de temps	0,77 accident avec perte de temps
Indice d'intégrité	Indice	94	✗	93,6	94
Les clients d'abord	Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) Consommateurs	74 %	✗	71 %	75 %
	PQNR Solutions aux petites entreprises (PME[3])	75 %	✗	72 %	75 %
	PQNR TELUS Solutions d'affaires	75 %	✓	s. o.	s. o.
	PQNR Grandes entreprises	77 %	✗	71 %	73 %
	PQNR TELUS Santé	75 %	✗	71 %	75 %
	PQNR Solutions d'affaires TQ[4]	76 %	✓	73 %	73 %
Chaîne d'approvisionnement	Contrats auxquels le Code de conduite à l'intention des fournisseurs a été intégré[5]	100 %	✓	100 %	100 %
	Évaluations des risques pour les fournisseurs complétées[6]	65 %	✓	100 %	100 %
Conformité à la réglementation	Plaintes envers TELUS en tant que pourcentage de l'ensemble des plaintes au CPRST	5 %	✓	6,4 %	10 %
Rendement économique et répercussions	Produits d'exploitation (consolidés)	De 11,9 à 12,1 milliards de dollars De 4 à 6 %	✓	Environ 11,4 milliards de dollars 4,4 %	De 11,4 à 11,6 milliards de dollars De 4 à 6 %
	BAIIA[7, 8]	De 4,15 à 4,35 milliards de dollars De 3 à 8 %	✓	4,02 milliards de dollars 4,1 %	De 3,95 à 4,15 milliards de dollars De 2 à 8 %
	BPA – base[7, 8]	De 2,25 $ à 2,45 $ De 11 à 21 %	✓	2,02 $ 9,2 %	De 1,90 $ à 2,10 $ De 3 à 14 %
	Dépenses en immobilisations[9]	2,2 milliards de dollars	✗	2,11 milliards de dollars 6,5 %	Environ 1,95 milliard de dollars

1 Telle qu'elle a été mesurée par un sondage Omni demandant aux Canadiens dans quelle mesure ils étaient au courant des diverses initiatives d'investissement communautaire de TELUS. Le pourcentage indiqué est celui des personnes ayant répondu « très au courant » ou « plutôt au courant ».

2 Les objectifs pour 2013, tels qu'ils ont été annoncés le 15 février 2013, ne tiennent pas compte des répercussions de l'acquisition de Public Mobile.

3 L'objectif de 2013 visait les petites et moyennes entreprises (PME). Pour 2014, nous établi deux nouveaux segments de clientèle : Solutions aux petites entreprises (PME) et TELUS Solutions d'affaires (TSA).

4 L'objectif annuel de TQ est passé de 67 pour cent à 73 pour cent pour concorder avec la nouvelle méthodologie du sondage.

5 Dans tous les nouveaux contrats signés après janvier 2012, le respect de notre Code de conduite révisé à l'intention des fournisseurs est une des exigences du document.

6 L'objectif pour 2013 a été défini en pourcentage du suivi complet pour déterminer le niveau de risque en fonction de l'évaluation. En 2014, la définition de l'objectif sera révisée de manière à signifier le taux moyen de réponse aux sondages d'évaluation des risques, avec une base de référence de 47 pour cent (Résultat en 2013).

7 Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR), aucune définition standardisée du BAIIA n'est préconisée dans les NIIF-CNCI. Nous avons publié des directives et des données sur le BAIIA, car il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer le rendement consolidé et la contribution de nos segments mobile et filaire. Pour obtenir une définition et une explication, consultez la Section 11 du Rapport annuel de gestion de 2013.

8 Ajustés en raison du fractionnement de nos actions en deux pour un qui est entré en vigueur le 16 avril 2013.

9 Les objectifs et résultats en matière de dépenses en immobilisations ne tiennent pas compte des dépenses pour les licences de spectre.

Durabilité à TELUS

Message du Président-directeur

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

TELUS et les 43 400 membres de son équipe s'engagent à accorder la priorité à nos clients, et les efforts importants que nous déployons pour bâtir des collectivités plus saines et plus durables traduisent bien cet engagement. Ce qui importe à nos clients nous importe également. C'est pourquoi nous adoptons une approche en trois volets, qui favorise une contribution équilibrée sur les plans économique, social et environnemental dans nos efforts pour devenir une entreprise socialement responsable. En effet, nous croyons fermement que pour réussir en affaires, nous devons faire le bien dans les collectivités où nous vivons et travaillons et offrons nos services, et nous nous engageons à faire progresser nos objectifs en matière de RSS en mettant en œuvre des réseaux à large bande évolués pour les citoyens canadiens qui vivent en milieu rural ou urbain; en alliant notre leadership éclairé et l'innovation technologique pour relever les défis du secteur des soins de santé du Canada; en réduisant notre consommation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre; en faisant circuler l'information et les idées plutôt que les gens et les véhicules; en développant des milieux de travail qui mettent de l'avant les technologies de communication les plus évoluées et les normes environnementales les plus strictes; en investissant dans les jeunes Canadiens au moyen de programmes communautaires locaux et en aidant nos concitoyens dans le besoin d'un océan à l'autre.

Nous continuons de mener nos activités et d'élaborer nos stratégies conformément à nos valeurs de longue date, soit : Nous avons la passion de la croissance; Nous adhérons au changement et saisissons les occasions; Nous avons le courage d'innover et Nous croyons au travail d'équipe inspiré. Nous adhérons également aux principes acceptés universellement en matière de droits de la personne, de main-d'œuvre, d'environnement et de lutte contre la corruption énoncés dans le Pacte mondial des Nations Unies. Notamment, cet engagement donne une nouvelle dimension à notre imputabilité, qui illustre notre engagement visant à être une entreprise citoyenne de premier plan dans le monde.

Notre entreprise se démarque dans le cœur et l'esprit des Canadiens

Le fait de tenir notre promesse consistant à accorder la priorité à nos clients dans chaque décision que nous prenons est resté la priorité absolue de notre entreprise en 2013. Guidés par notre engagement Les clients d'abord et en intégrant nos engagements Les clients d'abord à notre culture, nous avons obtenu des résultats supérieurs à ceux de l'ensemble de l'industrie en matière de satisfaction de la clientèle, ce qui a permis à notre entreprise de se démarquer davantage dans le cœur et l'esprit des Canadiens. En voici quelques exemples :

- Les Canadiens ont placé Koodo au premier rang des fournisseurs offrant uniquement des services de téléphonie mobile et TELUS au premier rang des fournisseurs de services complets nationaux pour la deuxième année consécutive, selon le sondage annuel sur l'expérience globale d'acquisition des services mobiles canadiens menée par J.D. Power and Associates.
- Comme l'a indiqué le rapport 2012-2013 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), le nombre de plaintes contre TELUS a chuté de 27 pour cent d'une année à l'autre, tandis que les plaintes de l'ensemble de l'industrie canadienne des télécommunications ont augmenté de 26 pour cent; ces résultats font suite à ceux de l'année précédente, où le nombre de plaintes contre TELUS avait chuté de 13 pour cent tandis que les plaintes de l'ensemble de l'industrie avaient augmenté de 35 pour cent.
- Notre taux de désabonnement des services mobiles postpayés, représentant le nombre de clients qui quittent TELUS, a chuté pour atteindre un peu plus de un pour cent, soit l'un des meilleurs taux de désabonnement de l'industrie.

Les Canadiens sont conscients de nos efforts visant à accorder la priorité aux clients et à la fin de 2013, 71 pour cent de nos clients consommateurs, 72 pour cent de nos clients du segment des petites et moyennes entreprises et 71 pour cent de nos clients du segment des grandes entreprises ont affirmé qu'il y avait une forte probabilité qu'ils recommandent TELUS. Notamment, TELUS est au premier rang du segment des grandes entreprises et nous poursuivons sur cette incroyable lancée en nous fixant des objectifs encore plus ambitieux dans tous les secteurs d'activité en 2014.

Nous avons démontré une fois de plus notre engagement passionné envers nos clients en prenant des mesures juridiques importantes afin de défendre leurs droits à la vie privée. Dans une cause faisant jurisprudence devant la Cour suprême du Canada en mars 2013, TELUS a fait valoir avec succès que la saisie des messages texte dans une optique préventive par des organismes chargés de l'application de la loi exigeait une autorisation d'écoute électronique donnée par un juge. Surtout, cette décision a renforcé le droit à la vie privée des clients de TELUS et de tous les Canadiens concernant leurs communications électroniques privées.

L'équipe TELUS a également contribué grandement à la réponse au défi social le plus crucial du Canada, soit l'amélioration de la prestation des soins de santé. En effet, grâce à nos partenariats avec des médecins pratiquant dans des collectivités de partout au pays, nous fournissons des solutions de technologie des soins de santé qui réduisent le temps et la distance, des solutions abordables qui donnent de meilleurs résultats chez les patients. Par exemple, TELUS est maintenant le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques (DME) au Canada; nos services de DME soutiennent le travail de plus de 12 500 médecins et plus de 45 millions d'interactions avec leurs patients par année. Nous travaillons également avec le gouvernement de l'Alberta pour créer un dossier de santé personnel (DSP) numérique pour tous les citoyens de la province. De plus, nous mettons à profit nos solutions technologiques pour combler le fossé numérique et aider les spécialistes qui travaillent dans les hôpitaux des centres urbains à entrer en contact avec les patients qui vivent dans des collectivités rurales. Surtout, en 2013, Branham300 a nommé TELUS premier fournisseur de solutions de TI en santé pour la cinquième fois.

> TELUS est maintenant le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques (DME) au Canada

Investir dans l'économie du Canada au bénéfice de tous les Canadiens

Nos investissements stratégiques dans la technologie et les services à large bande mobiles et filaires, en plus de l'engagement indéfectible de notre équipe à accorder la priorité à nos clients, nous permettent d'atteindre des résultats financiers exceptionnels et créent une valeur à long terme pour nos investisseurs. De 2000 à mars 2014, l'équipe TELUS a obtenu un rendement total pour l'actionnaire de 286 pour cent, soit le plus élevé parmi nos pairs à l'échelle mondiale. Soulignons que nous avons nettement devancé de 110 points de pourcentage notre pair occupant le deuxième rang mondial pendant cette période.

TELUS contribue à l'économie du pays en :

- Achetant les biens et services nécessaires à l'exercice de nos activités au Canada;
- Fournissant de l'emploi et une rémunération aux membres de notre équipe;
- Versant des dividendes et des intérêts à nos investisseurs;
- Investissant dans la recherche et le développement de technologies émergentes;
- Payant des impôts aux divers paliers de gouvernement.

Y compris les achats de spectre et les redevances de spectre annuelles, TELUS a versé plus de 14 milliards de dollars en impôts au cours des neuf dernières années seulement, qui ont contribué au financement de plusieurs services gouvernementaux offerts aux Canadiens. TELUS adhère aux lois fiscales canadiennes et internationales, conformément à notre bilan de divulgation ouverte et transparente de l'information, ainsi qu'à nos pratiques de gouvernance en vigueur à l'échelle mondiale.

Incarner notre engagement envers l'innovation environnementale

TELUS est un chef de file national et mondial en matière de télécommunications et nous avons la responsabilité envers nos nombreux intervenants d'être un exemple de leadership en créant des solutions audacieuses qui garantissent que l'exercice de nos activités se fait dans le respect de l'environnement, aujourd'hui et pour l'avenir. À cet égard, nous continuons de prendre des mesures afin de réduire l'incidence environnementale de ses activités nationales et internationales.

En 2013, nous avons terminé un processus de cinq ans visant à harmoniser notre système de gestion environnementale à la norme ISO 14001:2004, un cadre de renommée internationale qui aide les entreprises à réduire leur incidence sur l'environnement. Nous avons également intégré davantage notre stratégie en matière de changements climatiques à l'ensemble de nos secteurs d'activités. Par la mise hors service de l'ancien équipement; l'amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation électrique et de refroidissement dans les édifices ciblés et la consolidation de notre empreinte immobilière à l'échelle nationale, nous avons dépassé notre objectif et éliminé de 41,9 GWh la consommation d'énergie de nos activités en 2013, soit l'équivalent de 6 000 voitures de moins sur la route. En 2014, l'équipe TELUS continuera de trouver des façons nouvelles et créatives de réduire notre consommation absolue d'énergie.

De plus, nous agissons à titre de champions de la gérance environnementale en respectant les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Or ou Platine dans tous nos nouveaux édifices et effectuons la mise à niveau de tous nos centres de données Internet de façon à obtenir la certification LEED au cours des cinq prochaines années. Nous avons également terminé la construction de notre super centre de données Internet à Kamloops, en Colombie-Britannique qui, comme son installation jumelle à Rimouski, au Québec, est équipé d'une technologie de prochaine génération qui permet de réduire de 80 pour cent la consommation d'énergie et d'eau. Fait à noter, notre centre de données à Rimouski a été reconnu par l'Uptime Institute comme étant l'une des installations les plus novatrices dans le monde.

De plus, nous agissons à titre de champions de la gérance environnementale en respectant les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Or ou Platine dans tous nos nouveaux édifices et effectuons la mise à niveau de tous nos centres de données Internet de façon à obtenir la certification LEED au cours des cinq prochaines années. Nous avons également terminé la construction de notre super centre de données Internet à Kamloops, en Colombie-Britannique qui, comme son installation jumelle à Rimouski, au Québec, est équipé d'une technologie de prochaine génération qui permet de réduire de 80 pour cent la consommation d'énergie et d'eau. Fait à noter, notre centre de données à Rimouski a été reconnu par l'Uptime Institute comme étant l'une des installations les plus novatrices dans le monde.

Grâce à notre système énergétique collectif et aux autres fonctions de l'immeuble, nous réduirons nos émissions de CO2 annuelles dans une proportion de un million de kilogrammes, soit l'équivalent d'une plantation de 400 000 arbres.

En plus d'avoir créé deux des centres de données Internet les plus écologiques au monde, nous travaillons également au transfert de notre infrastructure de bureau à une option plus écologique en élargissant notre gamme de tours de bureaux LEED primées de manière à inclure le Jardin TELUS à Vancouver et TELUS Sky à Calgary. Notre nouveau siège social à Vancouver est en cours de construction selon la norme LEED Platine et dispose d'un système énergétique collectif novateur qui récupère la chaleur à faible température provenant de l'édifice adjacent où se trouve notre matériel de réseau et la redistribue dans toutes les composantes des secteurs résidentiels et de bureaux du nouveau lotissement, contribuant ainsi à une réduction de 80 pour cent de la demande énergétique pour le chauffage et la climatisation. Grâce à notre système énergétique collectif et aux autres fonctions de l'immeuble, nous réduirons nos émissions de CO_2 annuelles dans une proportion de un million de kilogrammes, soit l'équivalent d'une plantation de 400 000 arbres. De la même façon, TELUS Sky, dont la fin de la construction est prévue pour la fin de 2017, respectera les normes LEED les plus élevées et sera doté d'une technologie de communications à la fine pointe et de solutions environnementales de prochaine génération, et s'ajoutera à notre espace de 1,3 million de pieds carrés détenant la certification LEED à l'échelle nationale. Notre engagement envers la durabilité environnementale est également perceptible à la vue de notre tour de bureaux Place TELUS Toronto, qui a été reconnue par Corporate Knights comme étant l'édifice le plus écologique au Canada dans leur catégorie réservée aux grands édifices.

S'ajoutent à nos projets de construction de grande envergure et initiatives de gestion environnementales les nombreuses initiatives locales menées par nos Équipes vertes. J'ai beaucoup de reconnaissance pour ces bénévoles dévoués qui sensibilisent l'équipe élargie de TELUS au moyen d'ateliers, d'événements spéciaux et de dîners-conférences. En 2013, ces équipes ont créé des groupes de covoiturage, organisé des collectes de vêtements et d'autres projets de recyclage, aidé lors de vérifications des déchets et organisé des ateliers de jardinage communautaire et de compostage.

Sans aucun doute, l'importance que nous accordons à l'amélioration continue de nos pratiques de gestion environnementale a contribué à notre succès. En 2013, notre persévérance et notre travail d'équipe inspiré ont été récompensés par la remise de trois prix prestigieux. En effet, TELUS a été :

- Reconnue parmi les 100 entreprises les plus engagées en matière de développement durable au monde pour la quatrième fois – l'une des cinq entreprises canadiennes à avoir reçu cet honneur quatre fois depuis 2009
- Nommée à l'Indice nord-américain de viabilité économique Dow Jones pour la treizième année consécutive – la seule entreprise de télécommunications ou de câblodistribution à y arriver;
- Reconnue pour la deuxième année consécutive parmi les employeurs les plus écologiques au Canada.

Unir nos forces pour aider ceux dans le besoin

L'équipe TELUS a fait preuve d'une générosité, d'une compassion et d'un travail d'équipe qui la distinguent pour réagir lorsque sont survenus les événements dévastateurs qui ont marqué l'année 2013, tant au pays qu'à l'étranger. Que ce soit les inondations dans le Sud de l'Alberta, le déraillement d'un train qui a provoqué une explosion à Lac-Mégantic, au Québec ou le typhon qui a frappé les Philippines où travaillent 7 000 membres de l'équipe de TELUS International, les membres de notre équipe se sont mobilisés et ont joué un rôle essentiel dans l'intervention d'urgence. Travaillant jour et nuit, ils ont entre autres rétabli les communications d'urgence, assemblé et distribué des trousses de toilette et de la nourriture, et amassé des fonds afin d'aider la Croix-Rouge à répondre à des besoins criants. Je suis extrêmement fier des milliers de membres de l'équipe qui ont généreusement fourni soins et réconfort aux personnes évacuées et aux citoyens dans le besoin.

> Battant de nouveaux records, 14 000 bénévoles ont pris part à 500 activités au Canada et les membres de l'équipe TELUS International ont eux aussi saisi l'occasion de changer concrètement les choses dans leur collectivité.

Les membres de l'équipe, les retraités, leur famille et leurs amis se sont réunis pour se mettre au service de leur collectivité dans le cadre de la Journée du bénévolat de TELUS, un événement annuel. Battant de nouveaux records, 14 000 bénévoles ont pris part à 500 activités au Canada et les membres de l'équipe TELUS International ont eux aussi saisi l'occasion de changer concrètement les choses dans leur collectivité. Je suis heureux de vous dire que nos efforts à l'échelle internationale ont été encore plus importants cette année, tandis que nos équipes de Sofia, en Bulgarie et de Bucarest, en Roumanie organisaient leur première Journée du bénévolat de TELUS international.

Ce fut également une année exceptionnelle pour les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et ceux des Philippines, du Guatemala et du El Salvador. Depuis 2005, nos 14 comités d'investissement communautaire de TELUS ont remis un total de 41,5 millions de dollars à 3 285 projets locaux et novateurs qui ont répondu aux besoins de millions d'enfants et de jeunes tout en les aidant à réaliser leurs rêves et à exploiter leur plein potentiel.

Reconnaissant la nécessité d'encourager la prochaine génération à devenir des ambassadeurs, TELUS incite les jeunes Canadiens à redonner à leur collectivité dans le cadre de son programme révolutionnaire Donnons où nous vivons. Nous avons présenté nos ateliers inspirants, qui ont été lancés en 2013 en partenariat avec Enfants Entraide, à plus de 24 000 élèves du secondaire en Colombie-Britannique, en Alberta, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique, et les avons outillés de manière à ce qu'ils puissent cerner les problèmes sociaux et

communautaires qui leur tiennent à cœur et y remédier en prenant des mesures concrètes qui apporteront des changements positifs. Afin d'encourager les enfants et les jeunes à faire du bénévolat dans leur collectivité toute l'année, nous avons également lancé We365, une application pour téléphone intelligent et en ligne qui permet aux jeunes Canadiens de participer à des défis de bénévolat amusants, d'enregistrer leurs heures de bénévolat et de se joindre à une communauté de pairs socialement responsables.

Autre preuve de notre engagement envers la création de collectivités plus saines et plus sécuritaires pour les jeunes Canadiens, nous avons élargi le champ d'application et la portée de TELUS AVERTI, notre programme de sensibilisation en matière d'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents. Ce programme national conçu en collaboration avec MediaSmarts et d'autres experts de l'industrie offre de la formation et des conseils aux parents, aux éducateurs et aux enfants sur l'utilisation sécuritaire et responsable des médias sociaux et d'Internet. Dans le cadre de leurs tâches à titre d'ambassadeurs du programme TELUS AVERTI, les membres de l'équipe ont organisé bénévolement des présentations devant 2 000 adultes et 600 écoliers en 2013.

> TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont amassé la somme inégalée de 350 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance de partout au pays et ont fait, avec leur cœur et leurs mains, 5,4 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités de notre vaste territoire.

Ces contributions exceptionnelles s'inscrivent elles aussi dans l'héritage de présence communautaire de l'équipe TELUS, qui remonte à plus d'un siècle. En effet, au cours des 14 dernières années seulement, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont amassé la somme inégalée de 350 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance de partout au pays et ont fait, avec leur cœur et leurs mains, 5,4 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités de notre vaste territoire. L'équipe TELUS reste extrêmement fière d'avoir été la toute première entreprise canadienne à être nommée société philanthropique la plus remarquable au monde par l'Association of Fundraising Professionals (AFP) des États-Unis et le premier lauréat du titre d'Entreprise exceptionnelle en philanthropie décerné par la section du Québec de l'Association des professionnels en philanthropie.

Saisir l'occasion d'être un employeur de choix à l'échelle mondiale

En 2013, nous avons atteint le premier rang mondial en matière de mobilisation des membres de l'équipe grâce à un taux de mobilisation sans précédent de 83 pour cent, un pourcentage qui ne fait qu'augmenter depuis quatre ans. Effectivement, l'administrateur indépendant de notre sondage, Aon Hewitt, a confirmé que nous occupons le premier rang mondial parmi les employeurs de même taille et de même composition.

Avant tout, l'équipe TELUS comprend que notre culture de mobilisation est notre avantage concurrentiel le plus efficace et le plus durable, c'est pourquoi nous sommes très fiers de devenir la sixième entreprise à être intronisée au temple de la renommée des entreprises les plus admirées au Canada pour leur culture d'entreprise en 2013.

Nous saisissons également les occasions de renforcer constamment nos compétences et nos connaissances, c'est pourquoi l'American Society for Training and Development (ASTD) a reconnu TELUS en 2013 en lui remettant un huitième prix BEST pour l'excellence de sa mise à profit de l'apprentissage pour améliorer le rendement organisationnel. Fait important, seules deux autres entreprises au monde ont reçu autant de prix BEST que l'équipe TELUS.

Assurer un avenir convivial

Ce message n'est qu'un aperçu de nos efforts sincères pour accorder la priorité à nos clients et aux Canadiens tout en continuant d'élever notre rendement et nos résultats en matière de responsabilité sociale de la société (RSS). J'espère que la lecture de notre rapport sur la RSS vous permettra de comprendre l'engagement passionné de l'équipe TELUS envers ses concitoyens et les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Notre souci constant et nos efforts concertés ont contribué à la création d'un pays plus fort sur les plans économique, social et écologique, et par conséquent, à la confirmation de la réputation du Canada comme étant un chef de file mondial. Nous sommes impatients de poursuivre nos efforts à titre de chef de file mondial en matière de RSS et nous vous remercions de votre appui.

Cordialement,

Darren Entwistle

Président-directeur
Membre de l'équipe TELUS

3 juin, 2014

Shain Allibhai, membre de l'équipe TELUS, en compagnie de Darren Entwistle, est l'une de nos championnes des clients d'abord qui, de l'avis de tous, rend quotidiennement nos clients heureux.

Message du chef de la durabilité

Adopter la durabilité comme nouvelle façon de faire

La durabilité est au cœur de tout ce que nous faisons à TELUS. Il s'agit d'un état d'esprit global qui guide chaque décision d'affaires, connexion client, interaction avec les membres de l'équipe et effort de sensibilisation communautaire. Notre objectif est de tenir notre promesse « le futur est simple » et de faire du monde un endroit meilleur, non seulement pour nos enfants, mais aussi pour les générations à venir.

Nous démontrons notre engagement envers la durabilité dans l'ensemble de notre entreprise et partout au pays grâce à notre programme de réduction de la consommation des ressources et de l'énergie, à nos édifices écologiques et à nos investissements technologiques qui permettent à notre équipe et à nos clients de faire circuler les idées plutôt que les personnes. Les membres de notre équipe appuient de plus en plus nos objectifs et, afin d'appuyer cette noble démarche, nous avons renforcé notre engagement envers la durabilité et le développement durable en 2013 en créant notre Bureau principal de la durabilité et en établissant une vision et une gouvernance centralisées.

Innovation en matière de durabilité et leadership environnemental

La technologie est au cœur d'une vie durable. À mesure que les attentes en matière de connectivité mobile continuent de croître, nous nous efforçons de fournir la prochaine génération de solutions qui transformeront la façon dont nous vivons, que ce soit sur le plan des soins de santé ou de l'éducation, du travail ou des loisirs.

Notre vision est axée sur la transformation durable, non seulement sur une amélioration progressive, mais également sur l'ensemble de nos objectifs et de nos plans d'action. Nous sommes en avance sur les autres dans certains domaines et reconnaissons la nécessité d'adopter une approche globale et concertée afin d'inclure les secteurs où nous pouvons faire mieux. Pour 2014, nous nous concentrons sur la recherche d'énergies alternatives pour compléter notre programme de gestion de l'énergie, la recherche de produits et d'offres de services novateurs, et la recherche de moyens de renforcer nos capacités en matière de durabilité et la sensibilisation de nos clients, fournisseurs et membres de l'équipe.

Bâtir un monde meilleur pour nous tous

Nous croyons que la santé de nos collectivités, de nos clients et de notre équipe est étroitement liée à la santé de notre planète. C'est important pour vous. Et vous êtes important pour nous. C'est pourquoi nous investirons dans notre avenir collectif en améliorant notre rendement environnemental afin de mettre à profit notre bilan solide d'investissement économique et social au Canada.

Cordialement,

Andrea

Andrea Goertz

Chef de Communications et durabilité
TELUS

3 juin, 2014

Andrea Goertz et Toby Heaps à la soirée dédiée au palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada dressé par Corporate Knights, le 6 juin 2013 à Toronto.

Équipe de direction chargée de la RSS

La durabilité est importante pour vous. La responsabilité sociale de la société est importante pour nous.

TELUS s'est engagée envers la Responsabilité sociale de la société (RSS) et une croissance économique durable. Notre approche en trois volets établit un équilibre entre la croissance économique et nos objectifs sociaux et environnementaux. Nous tenons la promesse de notre marque Le futur est simple[MC] en accordant la priorité aux clients tout au long de notre mission consistant à devenir un chef de file mondial quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe.

Nous définissons la RSS comme le fait l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) c'est-à-dire :

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

Ayant signé le Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) et harmonisé nos rapports avec les lignes directrices de la GRI, nous utilisons des cadres internationaux qui inspirent à la fois notre stratégie et nous aident à communiquer nos progrès à nos intervenants. Ces mesures permettent à TELUS d'atteindre des objectifs importants, notamment :

- L'intégration de notre stratégie de durabilité avec des principes universels et des normes internationales;
- La démonstration de notre engagement en matière de RSS au moyen de politiques, de processus et de divulgation de l'information;
- La communication d'information ciblée, complète et transparente sur notre rendement en matière de durabilité;
- La normalisation de notre rapport sur la RSS.

Gouvernance et communication de l'information

La responsabilité est importante pour vous. La bonne gouvernance est importante pour nous.

À TELUS, nous nous engageons à adopter des pratiques de gouvernance d'entreprise saines et durables, qui constituent une assise solide à l'Équipe de

direction chargée de la RSS. Les considérations ci-dessous viennent appuyer cette assise :

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

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

› **Adopter** et publier une politique sur la majorité des votes pour l'élection des administrateurs depuis 2007;

› **Garantir** une vérification indépendante de certains indicateurs de rendement clés présentés dans le rapport annuel sur la responsabilité sociale de la société de TELUS depuis 2004;

› **Tenir** notre troisième vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction en 2013 et obtenir l'approbation de près de 95 pour cent des porteurs d'actions ordinaires;

› **Adopter** une politique anticorruption en 2013, qui décrit les attentes envers les membres de l'équipe quant aux enjeux de lutte contre la corruption au Canada et à l'étranger;

› **Revoir** et mettre à jour continuellement notre politique d'éthique et notre cours Intégrité afin de maintenir leur pertinence et d'aider les membres de l'équipe et les entrepreneurs à prendre des décisions efficaces en ce qui concerne les questions d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de confidentialité.

En 2013, nous avons continué de mettre en œuvre des améliorations qui nous aident à atteindre une bonne gouvernance et à accroître la confiance des investisseurs. Souvent, TELUS est l'une des premières entreprises à adopter les meilleures pratiques émergentes, comme en témoigne la liste ci-dessous des initiatives mises en œuvre en 2013 :

- Adoption d'une politique de diversité du conseil d'administration et d'un engagement public envers des objectifs assurant la présence au sein du conseil d'administration de 30 à 40 pour cent de membres d'origines diverses et de 25 pour cent de femmes en mai 2017;
- Signature de l'Accord Catalyst; un engagement que les grandes entreprises canadiennes ont pris dans le but de faire passer à 25 pour cent la proportion des sièges occupés par des femmes au sein des conseils d'administration, et ce, d'ici 2017;
- Adoption d'une politique relative à la durée du mandat afin d'assurer le renouvellement et la rotation des membres du conseil d'administration. La nouvelle politique impose un maximum de 15 ans aux administrateurs qui se sont joints au conseil d'administration après le 1er janvier 2013;
- Amélioration des pratiques de rémunération des dirigeants par l'ajout de primes au rendement aux incitatifs d'acquisition temporels existants, dans le cadre de la rémunération annuelle comprenant des incitatifs à long terme. Ces nouveaux incitatifs au rendement se fondent sur la réalisation de certains indicateurs de rendement de l'entreprise afin de mieux harmoniser cette composante de la rémunération des dirigeants avec la stratégie d'entreprise de TELUS.

Pour en savoir plus sur notre conseil d'administration et la gouvernance d'entreprise à TELUS, consultez notre circulaire d'information 2014.

La gestion efficace des risques appuie elle aussi l'assise de l'équipe de direction chargée de la RSS. TELUS désigne le risque par le degré d'exposition lié à la réalisation d'objectifs clés par rapport à l'efficacité de :

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

Pour nous conformer à son approche en trois volets, nous utilisons à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris le conseil d'administration. Nous cherchons toujours à améliorer la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise en posant les gestes suivants sur une base volontaire :

- Évaluer les perceptions en lien avec la résilience, la visée et la tolérance à l'égard du risque, y compris l'intégration de la gestion des risques dans les processus décisionnels clés
- Affecter des responsables à la réduction des risques clés parmi les membres de la direction
- Intégrer l'information dans le processus de planification stratégique et l'évaluation des risques de l'entreprise.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et de réduction des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du rapport annuel 2013. À la section des états financiers consolidés et dans les notes connexes de ce même rapport, vous trouverez également de l'information sur les obligations financières.

L'intention stratégique de TELUS constitue le fondement de notre programme de gouvernance et est soutenue par six impératifs stratégiques. Ces derniers guident nos actions et nous aident à atteindre nos objectifs opérationnels et financiers, ainsi qu'à favoriser la croissance future de notre entreprise. Pour réaliser cette stratégie, nous disposons d'une structure organisationnelle et d'un ensemble de valeurs fondamentales de leadership :

Nous adhérons au changement et saisissons les occasions

Nous avons la passion de la croissance

Nous croyons au travail d'équipe inspiré

Nous avons le courage d'innover

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

L'équipe de direction chargée de la RSS

L'équipe de la haute direction de TELUS a la responsabilité globale de notre rendement en matière de RSS. Une équipe de direction chargée de la RSS comptant des membres de toutes les unités d'affaires de TELUS a été créée en 2006 et celle-ci, formée de hauts dirigeants, continue de favoriser une culture de durabilité. L'équipe se réunit régulièrement pour passer en revue les progrès par rapport aux objectifs de RSS. Elle évalue aussi les nouvelles initiatives de RSS et celles qui existent déjà. Cette équipe s'efforce d'enraciner les pratiques, les indicateurs et les objectifs en matière de RSS dans tous les secteurs de notre entreprise. Nous fournissons chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS et nous informons également le comité d'audit de la progression de notre rapport en matière de RSS, habituellement au premier trimestre de chaque année.

L'équipe de la haute direction de TELUS et le chef de la durabilité (nommé en 2013) doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de RSS. Notre rapport annuel sur la RSS communique l'information concernant notre rendement et nos engagements pour l'avenir. En outre, notre rapport est un moyen de regrouper les commentaires des intervenants sur nos programmes et notre rendement.

Pour obtenir une description complète des pratiques de gouvernance d'entreprise de TELUS, y compris notre manuel de politiques et de communication de l'information en ce qui concerne nos pratiques de gouvernance par rapport à celles requises par la NYSE, reportez-vous à la circulaire d'information 2014 de TELUS ou consultez la section réservée à la gouvernance sur notre site web.

Pacte mondial des Nations Unies

Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS soutient ce pacte et respecte ses principes dans le cadre de ses rapports. L'entreprise est devenue signataire du PMNU en 2010 et a continué de respecter ses engagements tout au long de 2013.

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

> Le leadership dont TELUS a fait preuve en collaborant avec d'autres entreprises canadiennes a été essentiel à la croissance de 15 % que le réseau a connue en 2013.

à ce qu'elles puissent adopter les principes du PMNU au sein de leurs activités nationales et internationales.

TELUS a joué un rôle crucial dans l'établissement du Global Compact Network Canada comme étant une initiative de responsabilité d'entreprise de premier plan au Canada, dès les premières étapes de la conception et du lancement du réseau local au début de 2013, a déclaré Helle Banque Jorgensen, directeur, Global Compact Network Canada. Le leadership dont TELUS a fait preuve en collaborant avec d'autres entreprises canadiennes a été essentiel à la croissance de 15 % que le réseau a connue en 2013. Je félicite la direction de TELUS d'avoir mis sur pied un groupe de travail national sur la communication pour 2014 et j'ai hâte de poursuivre notre collaboration. »

Droits de la personne

Principe n° 1 du PMNU : Les entreprises sont invitées à appuyer et respecter la protection des droits de la personne à l'échelle internationale au sein de leur cercle d'influence.

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne, comme en fait état notre politique d'éthique et comme en témoignent nos pratiques de respect en milieu de travail, d'équité en matière d'emploi et de diversité.

La politique d'éthique de TELUS relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris des membres du conseil d'administration de TELUS, peu importe l'endroit où nous faisons des affaires. La politique d'éthique, mise à jour et publiée annuellement, officialise notre engagement envers la protection des droits de la personne en vigueur à l'échelle internationale. Les membres de l'équipe peuvent obtenir plus de détails dans notre politique sur le respect en milieu de travail.

En plus de respecter ces deux politiques, nos activités internationales respectent les lois locales en matière de droits de la personne dans tous les endroits où nous exerçons nos activités.

Chaque année, TELUS exige que les membres de son équipe et les contractuels suivent un cours de formation en ligne qui décrit les principaux aspects des politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Tous les membres de l'équipe et plus de 97 pour cent des contractuels ont terminé le cours intitulé Intégrité 2013, comparativement à 92 pour cent en 2012. De plus, TELUS a mis sur pied une formation précise fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

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

- Des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont à la disposition des membres de l'équipe;
- Une procédure de plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail qui sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, et signalées sous forme de rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS;

- La LigneÉthique de TELUS, donne l'occasion à tout le monde de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi la constatation d'une violation à la politique d'éthique ou à la législation ou d'une pratique commerciale ou question de comptabilité ou d'audit douteuse.

Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS (CCIF) fixe les pratiques sociales et environnementales auxquelles les partenaires d'affaires de TELUS doivent adhérer. Ce code est conforme aux 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs :

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

Principe n° 2 du PMNU : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne.

L'importance que TELUS accorde au respect en milieu de travail témoigne de notre engagement à créer un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire. Il s'agit de la pierre angulaire de nos valeurs de leadership et de notre culture d'entreprise. Lorsqu'il y a respect mutuel, il y a amélioration des relations de travail, du travail d'équipe et de la productivité. Afin de favoriser le respect de cette priorité, TELUS a mis sur pied un bureau responsable du respect en milieu de travail en 2004. Celui-ci supervise notre politique de respect en milieu de travail et s'efforce de résoudre les problèmes en milieu de travail.

Chaque année, le cours de formation obligatoire intitulé Intégrité traite des principaux aspects de notre politique de respect en milieu de travail. De plus, tous les nouveaux membres de l'équipe reçoivent une formation sur cette politique. Nous avons comme objectif principal d'aider les membres de l'équipe à comprendre la loi et les comportements qui sont attendus de leur part, ainsi que les moyens de protection et les processus qui leur sont offerts si des situations inappropriées devaient survenir.

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

Nous avons mis à jour notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils évaluent l'origine ou la source des matériaux utilisés dans l'ensemble de leurs chaînes d'approvisionnement afin d'être en mesure d'assurer de manière raisonnable que ceux-ci n'ont pas été obtenus de façon illégale ou contraire à l'éthique. En particulier, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aient en place une politique permettant d'assurer de manière raisonnable que le tantale, l'étain, le tungstène, l'or ou les autres métaux rares contenus dans leurs produits ne servent pas à financer directement ou indirectement des groupes armés dont les activités entraînent des violations

des droits de la personne en République démocratique du Congo ou un pays avoisinant. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de diligence raisonnable en ce qui a trait à la source et à la chaîne de possession de ces métaux et que sur demande, ils communiquent à TELUS leurs mesures de diligence raisonnable.

Normes du travail

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

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

Les membres de l'équipe TELUS au Canada sont représentés par quatre syndicats : le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) et le B.C. Government and Service Employees' Union (BCGEU). La convention collective conclue entre TELUS et le STT expire le 31 décembre 2015 et régit environ 10 925 membres de l'équipe à l'échelle du pays. Elle est la seule convention collective nationale de l'industrie des télécommunications mobiles et filaires.

De plus, environ 1 515 membres de l'équipe sont représentés par le SQET et le SAMT au Québec en vertu de trois conventions collectives distinctes (une avec le SQET et deux avec le SAMT). La convention du SQET, qui s'applique actuellement à environ 885 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes de TELUS, arrive à échéance le 31 décembre 2014. Nous prévoyons commencer les négociations collectives avec le SQET à l'automne de 2014.

Notre filiale, TELUS Solutions de sourçage Inc., a conclu une convention en Colombie-Britannique avec le BCGEU, couvrant environ 60 membres de l'équipe. Cette convention est entrée en vigueur le 1er mai 2013 et arrive à échéance le 30 avril 2016.

Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents négociateurs qui représentent les membres de notre équipe. La communication avec les syndicats est reconnue comme étant un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, nous avons négocié des dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET afin de créer des comités et des processus de consultation structurés et formels. En plus de communiquer régulièrement l'information aux syndicats en 2013, nous avons tenu près de six séances de consultation avec les syndicats et la direction pour discuter d'enjeux stratégiques émergents dans l'industrie des télécommunications.

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

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

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucune personne contrainte au travail et désapprouve le travail forcé. La politique d'éthique de TELUS prévoit également que les membres de l'équipe ont droit à un milieu de travail sécuritaire et sans violence et que la violence en milieu de travail est considérée comme une question d'ordre criminel. TELUS possède une politique de signalement et d'enquête pour la prévention de la violence en milieu de travail. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS aborde le travail forcé et interdit l'emploi de personnes contraintes au travail dans notre chaîne d'approvisionnement.

Principe n° 5 du PMNU : L'abolition définitive du travail des enfants.

Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucun enfant et désapprouve le travail des enfants. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS interdit l'emploi de main-d'œuvre enfantine dans notre chaîne d'approvisionnement.

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

La politique d'éthique de TELUS prévoit que chaque membre de l'équipe a droit à un milieu de travail sans discrimination ni harcèlement. Nous accordons une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle en ligne comme indiqué au Principe n° 1.

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

- Connexions : le réseau des femmes;
- Réseau Capacités : à l'intention des membres de l'équipe et des membres de leur famille ayant des capacités variables;
- Aigles : à l'intention des membres de l'équipe autochtones;
- Mosaïque : à l'intention des nouveaux Canadiens;
- Spectrum : à l'intention des membres de l'équipe lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et leurs alliés.

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

Environnement

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

La responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à nos conseillers en matière d'environnement ainsi qu'aux membres de la haute direction de tous les secteurs de l'entreprise ayant une expertise spécifique, comme Gestion du risque, Exploitation du réseau, Exploitation des biens immobiliers et Services d'approvisionnement. Le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en matière de gestion des risques environnementaux.

La politique environnementale de TELUS explique notre engagement par rapport à notre responsabilité environnementale. TELUS a un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. En 2013, nous avons répondu aux exigences de la norme ISO 14001:2004 et à l'avenir, nous continuerons d'améliorer notre système de gestion environnementale afin d'obtenir la certification avec la norme ISO 14001:2004 en 2015.

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

Principe n° 8 du PMNU : Entreprendre des initiatives visant à promouvoir une responsabilité environnementale accrue.

À TELUS, notre culture de développement durable et de respect de l'environnement est bien ancrée grâce à plus de 20 ans d'efforts ciblés dans ce domaine. Depuis la publication de notre premier rapport environnemental, en 1992, nous avons continuellement amélioré notre programme de développement durable et de gestion environnementale afin d'appuyer ce qui constitue selon nous le meilleur programme de responsabilité sociale de l'entreprise de notre catégorie. Nos pratiques de divulgation sont désormais harmonisées avec le niveau A+ de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports et, en 2013, TELUS a été nommée Chef de file de l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique pour la treizième année consécutive. La section Gérance environnementale présente tous les détails de nos initiatives visant à favoriser une plus grande responsabilité environnementale, notamment la formation, les audits et l'évaluation continue de notre conformité et de notre rendement environnementaux.

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

TELUS développe et met en œuvre des solutions technologiques qui appuient le principe de faire circuler les idées plutôt que les personnes. Les laboratoires technologiques de TELUS permettent la vérification, la mise à l'essai et la démonstration de faisabilité de services et de technologies émergentes. Associés aux laboratoires, les centres d'innovation de TELUS du Canada mettent en valeur nos réseaux et nos services actuels et à venir. Lorsque nous mettons en œuvre

des technologies respectueuses de l'environnement à l'interne, non seulement nous appuyons nos propres objectifs de développement durable, nous offrons également des avantages pour la société dans son ensemble en réduisant l'utilisation des ressources et les émissions de gaz à effet de serre. En 2013, nous avons cherché à réduire de 40,5 GWh notre consommation d'énergie dans nos activités. Nous avons dépassé notre objectif en éliminant 41,9 GWh, ce qui a également entraîné 3,8 millions de dollars en économies de coûts annualisées. À l'externe, nous offrons à nos clients et à nos partenaires des technologies de vidéoconférence et de téléconférence qui leur permettent de réduire le nombre de déplacements et donc, leur empreinte carbone.

- Voici quelques faits saillants et résultats de nos principaux projets en 2013 :
- Nous avons accru l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans les édifices visés : réduction de 19 GWh.
- Nous avons réduit notre consommation d'énergie grâce à des programmes de regroupement immobilier et d'efficacité énergétique : réduction de 8,8 GWh.
- Nous avons réduit de la consommation de TI en ligne du super centre de données Internet de Rimouski : réduction de 5,1 GWh.
- Nous avons abandonné de l'ancien équipement : réduction de 4.7 GWh;
- Nous avons effectué la mise hors service de serveurs et de stockage : réduction de 2.55 GWh.

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

Lutte contre la corruption

Principe n° 10 du PMNU : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin.

Le renforcement des procédures de lutte contre la corruption dans l'ensemble de l'entreprise demeure une priorité pour TELUS. En 2013, nous avons continué de mettre à profit l'évaluation et le cadre fondé sur les risques que nous avons mis au point en 2012. Voici les faits saillants :

- **Participation et soutien de la haute direction :** Nous avons désigné des hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de TELUS comme étant responsables de veiller à ce que le programme de conformité en matière de lutte contre la corruption soit mis en œuvre de manière efficace et surveillé adéquatement. Les membres de la haute direction ont donné le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- **Politiques et procédures de conformité de l'entreprise :** En 2013, le conseil d'administration de TELUS a approuvé une politique de lutte contre la corruption afin d'éviter la confusion et de fournir des lignes directrices aux membres de l'équipe TELUS et aux tiers auxquels TELUS fait appel. Celle-ci s'ajoute aux directives figurant dans La politique d'éthique de TELUS, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs et le Code de déontologie de TELUS pour les activités reliées aux ventes d'affaires.
- **Formation et éducation :** Le cours annuel Intégrité comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation seront fournis dans le cadre du cours sur le Code de conduite relatif aux activités de ventes d'affaires, ainsi que du

programme de formation propre à la lutte contre la corruption, que nous prévoyons lancer en 2014.

- **Mécanismes de surveillance, d'audit et de signalement :** Les membres de l'équipe provenant de divers secteurs de l'entreprise sont chargés de gérer l'efficacité continue du programme de conformité. Les examens et audits à venir seront menés et les rapports seront présentés au conseil d'administration de TELUS, le cas échéant.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes :** En 2014, nous fixerons des objectifs précis pour les membres de l'équipe responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément avec la politique de lutte contre la corruption rend les membres de l'équipe TELUS passibles de mesures disciplinaires qui peuvent mener à leur renvoi.

Prix de la durabilité

En 2013, TELUS a reçu une reconnaissance externe pour ses réalisations et son engagement envers la RSS, maintenant ainsi son excellent bilan de leadership en matière de durabilité :

L'une des 100 entreprises les plus durables au monde selon Corporate Knights

En janvier 2014, TELUS a eu l'insigne honneur d'être incluse au classement des 100 entreprises les plus durables au monde en 2014 par Corporate Knights lors du Forum économique mondial à Davos en Suisse. Il s'agissait de la quatrième fois que nous recevions cette reconnaissance prestigieuse.

Chef de file de l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique

En 2013, TELUS a été nommée chef de file nord-américain de l'indice Dow Jones de viabilité économique dans la catégorie des entreprises de télécommunications pour la treizième année consécutive, un exploit qu'aucune autre société de télécommunications ou de câblodistribution en Amérique du Nord n'a pu égaler. L'indice Dow Jones de viabilité économique respecte une approche de premier plan et comprend des entreprises provenant de tous les secteurs qui affichent un rendement supérieur à celui de leurs pairs dans de nombreuses mesures de la durabilité. Le groupe RobecoSAM une entreprise d'investissement axée exclusivement sur l'investissement durable) invite les 2 500 plus grandes entreprises du monde provenant de 58 secteurs de l'industrie à produire un rapport annuel sur leur rendement en matière de durabilité.

Grand prix d'excellence du Concours des meilleurs rapports d'entreprise 2013 des Comptables professionnels agréés du Canada (anciennement l'Institut Canadien des Comptables Agréés)

En 2013, TELUS a obtenu la Mention d'honneur pour l'excellence de l'information sur le développement durable (deuxième dans tous les secteurs de l'industrie au Canada).

Indice FTSE4Good

Pour la septième fois, TELUS est membre de la série d'indices FTSE4Good. Cette série d'indices a été conçue pour mesurer objectivement le rendement des entreprises qui respectent des normes reconnues mondialement en matière de responsabilité des sociétés. La gestion et les critères transparents de FTSE4Good en font un outil précieux pour les conseillers, les propriétaires de biens, les gestionnaires de fonds, les maisons de courtage, les bourses et les courtiers au moment d'évaluer ou de créer des produits d'investissement responsables.

Canadian Society of Corporate Secretaries

TELUS a reçu le tout premier prix d'excellence en gouvernance dans la catégorie Meilleur programme de gouvernance en durabilité, en éthique et en environnement de la Canadian Society of Corporate Secretaries.

Autres prix

- Nommée l'une des entreprises les plus écologiques du pays en association avec le prix des 100 meilleurs employeurs au Canada
- Incluse à l'indice de viabilité économique international NASDAQ OMX CRD;
- Incluse parmi les 50 grandes entreprises les plus socialement responsables au Canada de Sustainalytics/McLean's;
- TELUS demeure un élément de l'indice social JANTZI, créé par Sustainalytics une entreprise qui aide des investisseurs du monde entier à développer et à mettre en œuvre des stratégies d'investissement responsable. La firme s'associe à des investisseurs institutionnels qui intègrent l'information et les évaluations environnementales, sociales et de gouvernance à leurs décisions en matière d'investissement;
- S'est classée au huitième rang des 300 membres dans le 2013 Annual Report on Annual Reports du ReportWatch, qui comprend un examen du rapport sur la RSS.

Environmental stewardship

Aperçu

TELUS s'engage à améliorer continuellement sa gérance environnementale. Grâce à notre système de gestion environnementale (SGE), nous avons cerné les éléments clés de notre empreinte environnementale et les gérons activement en nous fixant des objectifs et des cibles, en élaborant des programmes de gestion et en suivant notre rendement. C'est en adhérant à ce cadre formel que nous sommes en mesure de réduire notre empreinte environnementale d'une année à l'autre.

Nous reconnaissons que la gestion efficace de l'environnement ne peut être pratiquée de manière indépendante. Nos intervenants sont nombreux à prendre part à nos efforts visant à nous améliorer. Ces intervenants sont, entre autres, les propriétaires fonciers avec lesquels nous collaborons lors de la construction de nos infrastructures, les organismes gouvernementaux que nous consultons sur la façon de mettre en œuvre la nouvelle législation et les clients avec lesquels nous discutons afin qu'ils aient une meilleure compréhension des répercussions environnementales qui les touchent le plus. La mobilisation des intervenants est une composante intrinsèque de notre système de gestion environnementale et une responsabilité inhérente à la prestation de services de télécommunications à la fine pointe de l'industrie.

Un avenir plus durable

La responsabilité de la gestion de l'empreinte environnementale de TELUS incombe à tous les membres de notre équipe. Les professionnels en matière d'environnement de TELUS et les membres de la haute direction ayant une expertise en gestion du risque, exploitation du réseau, exploitation des biens immobiliers et services d'approvisionnement, conformité juridique, santé et sécurité, et approvisionnement travaillent avec notre équipe de direction chargée de la RSS afin d'orienter et d'incarner notre vision en matière de durabilité.

Notre SGE est un outil de gestion utilisé pour établir des politiques, mettre en œuvre des programmes, faire le suivi du rendement et réduire notre empreinte environnementale. L'équipe de direction chargée de la RSS fournit une surveillance, des lignes directrices et des orientations stratégiques relatives à la direction concernant les enjeux de durabilité à TELUS et le comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS reçoit des rapports trimestriels sur les activités continues de TELUS en matière de gestion des risques environnementaux.

En 2013, nous sommes demeurés déterminés à faire preuve de leadership environnemental et à réduire l'incidence environnementale globale de nos activités nationales et internationales. Nous avons connu une autre année positive dans ce domaine et avons réalisé plusieurs de nos plans de durabilité, notamment :

- Nous avons terminé l'harmonisation de notre SME à la norme ISO 14001:2004 et l'audit de la conformité de nos activités en Alberta à l'aide du SME d'un tiers;
- Nous avons terminé le retrait à l'échelle de l'entreprise des systèmes d'extinction des incendies au halon;
- Nous sommes devenus la première entreprise de télécommunications à l'échelle mondiale à fixer un objectif public précis pour la réduction des émissions d'halocarbures (gaz réfrigérant) provenant de nos systèmes de CVC;
- Nous avons obtenu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) de niveau or pour notre plus grand centre de données à Toronto;
- Nous avons réduit nos achats de papier de 15 pour cent, dépassant notre objectif de 10 pour cent;
- Nous avons abandonné nos achats de papier fait à 30 pour cent de matières recyclées au profit du papier fait à 50 pour cent de matières recyclées, ce qui fait grimper de 74 pour cent nos achats de papier fait à 50 pour cent de matières recyclées;
- Nous avons continué de fournir à nos clients et aux membres de notre équipe des solutions technologiques de téléconférence et de vidéoconférence qui permettent de faire circuler les idées plutôt que les personnes, réduisant les déplacements à l'interne de près de 50 pour cent depuis 2007;
- Nous avons mis à exécution plus de 100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie dans le cadre de notre programme de gestion d'énergie;
- Nous avons procédé à des vérifications des déchets par des tiers dans 18 de nos installations produisant le plus de déchets afin de contribuer à l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'entreprise de gestion des déchets;
- Nous avons lancé un site web interne, Guichet sur l'environnement, qui fournit aux intervenants internes un meilleur accès aux ressources environnementales et à la documentation sur le SGE.

Leadership environnemental

Bâtiments durables

Les travaux de construction se poursuivent sur le site du Jardin TELUS le siège social de notre équipe au centre-ville de Vancouver. Sa construction étant prévue pour 2015, l'édifice sera l'un des endroits les plus écologiques et novateurs en matière de technologie en Amérique du Nord, et réduira la consommation énergétique de plus de 80 pour cent par rapport aux sources traditionnelles, comparativement à des édifices semblables. Définissant de nouvelles normes en matière de durabilité, le Jardin TELUS comprendra la première tour de bureaux certifiée LEED Platine au Canada et une tour résidentielle construite conformément au niveau or de ces mêmes normes.

En 2013, nous avons annoncé notre intention d'ouvrir TELUS Sky, l'une des premières tours de bureaux de Calgary à se conformer à la norme LEED de niveau platine. TELUS Sky utilisera 35 pour cent moins d'énergie qu'un complexe de taille similaire. Nous comptons améliorer cette efficacité énergétique, avec l'objectif de faire en sorte que le complexe final utilise 80 pour cent moins d'énergie que

les propriétés semblables. À la fin de 2013, TELUS était le détenteur de baux pour des espaces LEED de niveau platine le plus important en Amérique du Nord, notamment Place TELUS Toronto, le Jardin TELUS à Vancouver et notre tout nouveau complexe à Calgary, TELUS Sky.

Super centre de données Internet de Kamloops

En 2013, nous avons ouvert notre super centre de données Internet à Kamloops (SCDI), créant 75 nouveaux emplois. Tout comme notre SCDI de Rimouski, celui de Kamloops est l'un des centres de données les plus évolués sur les plans technologique et environnemental au monde. TELUS a investi 75 millions de dollars dans la construction du centre, offrant une autre solution durable à nos clients. Les faits saillants de la conception du SCDI comprennent, entre autres :

- Tirant profit du climat naturellement sec de Kamloops, le centre consomme 80 pour cent moins d'énergie et 86 pour cent moins d'eau que les centres de données habituels;
- Utilisant l'air extérieur pour faire fonctionner son système de climatisation (99 pour cent de l'année), le centre ne nécessite que 40 heures de climatisation mécanique par année, ce qui équivaut à l'élimination de 2 300 tonnes de dioxyde de carbone dans l'environnement, soit l'équivalent des émissions provenant de 10 000 foyers au Canada;
- Efficience énergétique (PUE) de 1,15.

Le SCDI est construit selon les normes environnementales LEED de niveau or et est certifié Tier III par le Uptime Institute. Il s'agit de l'une des deux installations certifiées Tier III au Canada et la seule à détenir cette certification tant pour sa conception que pour sa construction.

Pour en savoir plus sur nos centres de données, regardez maintenant.

Évaluer notre parc de véhicules

Indépendamment de nos initiatives de gestion de l'énergie en fonction de l'installation, nous sommes également à la recherche de moyens pour réduire l'empreinte des activités de notre parc de véhicules. Depuis 2010, nous avons réduit la taille de notre parc de véhicules de six pour cent, passant de 4 800 véhicules à moins de 4 500 à la fin de 2013. En outre, les moyennes mensuelles de litres de carburant consommés ont baissé de cinq litres par véhicule par mois en 2013 comparativement à 2012, en partie en raison du remplacement des anciens modèles de véhicules par de nouveaux modèles plus écoénergétiques. Voici quelques-unes de nos autres initiatives clés :

- Recueillir des données actuelles sur l'utilisation de notre parc de véhicules de service (caractéristiques de conduite) afin de déterminer des possibilités de déployer les technologies hybrides et à carburant de remplacement;
- Déployer des véhicules d'essai afin d'évaluer les technologies ayant le potentiel de rendement le plus élevé et de confirmer les avantages attendus dans des environnements d'utilisation réels;

- Continuer de rechercher des occasions de réduire la taille de notre parc de véhicules et de tirer profit des gains d'efficacité fournis par les moteurs, les groupes propulseurs et les nouvelles technologies de véhicules.

Styles de travail

Styles de travail est un programme conçu pour créer de la valeur en donnant aux membres de l'équipe la possibilité de choisir le style de travail qui convient le mieux à leurs besoins et qui offre les avantages suivants :

- Hausse de la mobilisation, de la productivité et des résultats d'affaires;
- Possibilité d'attirer et de retenir les meilleurs employés;
- Réduction de l'empreinte environnementale;
- Économies de coûts considérables pour l'entreprise.

Diminution des émissions et économies grâce au programme Styles de travail

Participants[1]	Total des km économisés[2]	Économie de temps en heures[3]	Réduction du CO_2 (kg)[4]
7 558	19 600 000	1 160 352	4 654 000

1 Nombre révisé pour 2013 – tient pour acquis que les membres de l'équipe mobiles travaillent trois jours par semaine à domicile et que les travailleurs à domicile y travaillent cinq jours par semaine.
2 Kilomètres (km) – moyenne – transit aller-retour de 15 km (norme d'Environnement Canada).
3 Économie de temps en heures – en fonction de 54 minutes par jour (norme d'Environnement Canada).
4 Réduction du CO_2 – selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne et les facteurs d'émissions d'Environnement Canada.

Nous discutons régulièrement avec les dirigeants et les membres de l'équipe afin de recueillir leurs commentaires et suggestions d'améliorations, et nous collaborons avec nos équipes de TI pour établir une feuille de route Styles de travail qui prend en charge les besoins technologiques futurs. En 2013, nous avons amélioré la technologie en :

- Doublant la capacité de notre réseau privé virtuel (RPV) à l'échelle du Canada;
- Préparant le lancement en 2014 d'un réseau d'entreprise sécurisé et amélioré, ainsi que d'un réseau Wi-Fi ouvert dans nos édifices Styles de travail partout au Canada.

Taux d'adoption de Styles de travail

%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe ayant adopté un style de travail mobile	60	47	35

D'ici 2015, TELUS vise à ce que 70 pour cent des membres de l'équipe situés dans nos principaux bureaux à l'échelle nationale aient adopté un style de travail mobile ou à domicile. Nous continuerons également de communiquer notre démarche et les leçons apprises à nos clients afin de les aider à faire progresser leurs propres plans de travail mobile.

Pour en apprendre davantage sur notre programme Styles de travail, regardez maintenant.

Technologies de TELUS Santé

Bien que près de 50 pour cent de tous les budgets provinciaux soient consacrés aux soins de santé, selon l'enquête sur la politique de santé réalisée par le Fonds du Commonwealth en 2012, le système de santé canadien se classe continuellement parmi les derniers à l'échelle internationale en comparaison avec 11 pays membres de l'OCDE en ce qui a trait aux éléments suivants :

- Accès à un médecin ou à une infirmière pour le traitement d'une maladie ou la prestation de soins
- Temps d'attente pour un rendez-vous chez un spécialiste ou pour une opération chirurgicale non urgente
- Taux d'adoption du dossier de santé électronique.

Pour contribuer à la résolution de ces problèmes, au cours des 10 dernières années, nous avons tiré profit de notre esprit d'innovation et de notre technologie de calibre mondial pour relever les défis liés à notre système de santé. Nous avons investi plus d'un milliard de dollars pour mettre sur le marché des technologies de l'information en soins de santé permettant la circulation de l'information dans tout le continuum de soins.

Voici quelques-unes des solutions que nous proposons :

- Dossiers médicaux électroniques
- Télésanté, notre solution de vidéoconférence haute définition et notre plateforme de planification des rendez-vous qui font le lien en temps réel entre le patient et les experts médicaux les plus chevronnés au pays;
- Télésurveillance des patients qui permettent aux cliniciens de suivre de près les patients sans qu'ils aient à se déplacer.

Grâce à notre technologie de télésanté, un patient souffrant d'une maladie cardiaque et vivant en région éloignée ou rurale peut se rendre à la clinique de télésanté de sa collectivité et consulter un cardiologue situé dans un centre urbain, au moyen de l'équipement de vidéoconférence haute définition installé à deux endroits. La consultation de ce patient peut donc se faire de façon économique et sans les risques, le stress et les dépenses liés au déplacement sur des centaines de kilomètres.

Notre technologie à large bande permet de faire de la maison la chambre d'hôpital de l'avenir, dans un monde où nous ferons sans doute face à une pénurie de lits d'hôpitaux. Les collectivités qui ont adopté ces technologies et services ont constaté une réduction de 40 pour cent des visites en salle d'urgence et des réadmissions pour les patients atteints de maladies chroniques. De plus, les médecins qui auparavant prodiguaient des soins à domicile à 20 patients par semaine sont dorénavant en mesure de faire le suivi de 120 patients par jour.

TELUS Santé met la puissance de l'information au service de la santé. En effet :

- Nous donnons aux médecins, aux infirmières et aux équipes de soins complémentaires les moyens de coordonner et de se partager l'information dans le but de fournir des soins intégrés de manière efficace et peu coûteuse
- Nous offrons aux médecins, aux patients et à leur famille la possibilité de partager de l'information en tout temps et de n'importe où pour mettre davantage à contribution le patient dans la gestion de sa santé
- Nous permettons aux pharmaciens de mieux gérer la pharmacothérapie et les services de santé aux clients
- Nous améliorons la gestion des demandes de règlement en santé en

rendant le processus plus efficace pour les employés, les entreprises et les fournisseurs d'assurance
- Nous permettons aux hôpitaux, aux gouvernements et aux gestionnaires de systèmes de santé d'analyser l'information afin de déceler des pratiques exemplaires, des traitements fondés sur des données probantes et des améliorations de la qualité
- Nous encourageons les patients à prendre soin de leur santé à domicile ou ailleurs.

Nos efforts soutenus visant à améliorer la prestation de soins de santé au Canada ont convaincu Branham 300 à désigner TELUS comme le meilleur partenaire en technologie de l'information et des communications pour le secteur canadien des soins de santé à cinq reprises au cours des six dernières années.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont TELUS bâtit des collectivités plus saines et plus durables, consultez notre site web.

Voyez de quelle façon TELUS s'attaque aux enjeux principaux du secteur de la santé.

Équipes vertes

Les Équipes vertes de TELUS sont un groupe formé de membres de l'équipe TELUS qui veillent à promouvoir le développement durable de façon bénévole au travail et à la maison. Dirigées par un groupe de membres de l'équipe diversifié, transversal et axé sur l'environnement, nos Équipes vertes cherchent à poser des gestes concrets au travail et dans nos collectivités, au Canada comme dans nos emplacements en Amérique centrale et aux Philippines. Les Équipes vertes sont présentes à l'échelle nationale et locale, et sont ouvertes à tous les membres de l'équipe.

En 2013, nous avons commencé à mobiliser nos intervenants externes à titre de partenaires pour nous aider à réaliser la vision des Équipes vertes qui consiste à vivre et à travailler de façon écologique. Notre partenariat avec Communities Growing Together pour le lancement du Jardin communautaire de TELUS, un jardin sur le toit de l'édifice de nos bureaux du centre-ville de Toronto, en est un excellent exemple. Cette initiative passionnante a une large portée de durabilité et a pour objectifs :

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

En 2013, nous comptions 18 Équipes vertes à TELUS, dont trois nouvelles à Montréal et à Edmonton. Ces équipes sont formées de plus de 120 membres bénévoles participant à plusieurs événements, notamment :

- La promotion de covoiturage et du transport alternatif dans le cadre du programme Transport intelligent à Scarborough;
- La cueillette de vêtements et autres initiatives de recyclage;
- La participation à des vérifications des déchets;
- Le montage de films et de webinaires sur un mode de vie écologique et la durabilité au sein des collectivités;
- L'organisation d'ateliers portant sur le jardinage communautaire et le compostage;
- La rédaction de blogues et d'articles pour des publics cibles internes et externes.

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

En 2014, les Équipes vertes feront la promotion d'idées écologiques et durables sur le plan de l'environnement en collaborant avec les équipes d'exploitation internes et les membres de l'équipe de façon à :

- réduire leur empreinte carbone;
- améliorer la gérance des ressources naturelles;
- améliorer les programmes de réacheminement des déchets;
- continuer de promouvoir des initiatives de transport écologiques.

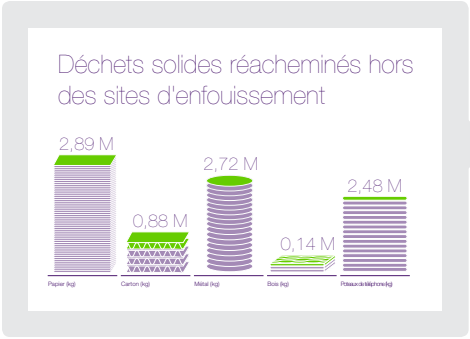
Les Équipes vertes prévoient également de finaliser la transformation de leur structure organisationnelle et de gouvernance afin qu'elle corresponde davantage à la stratégie et aux priorités de l'entreprise, et qu'elle fournisse un cadre pour le suivi et la coordination des initiatives locales et nationales.

Déchets et recyclage

En 2013, nous avons entrepris un examen complet de nos processus de gestion des déchets et du recyclage, y compris la façon dont nous recueillons des données sur les déchets, afin de mieux comprendre les possibilités d'amélioration et de nous fixer des objectifs de réacheminement des déchets. Un conseiller indépendant a effectué des vérifications des déchets dans un échantillon représentatif de nos édifices, en se concentrant sur nos édifices comptant le plus grand nombre de personnes. Les résultats de ces vérifications nous ont fourni des renseignements importants que nous utilisons pour établir un plan d'action de gestion des déchets. Nous avons également discuté avec nos transporteurs et recycleurs de déchets primaires et secondaires afin de déterminer la façon dont nous pouvons accroître la précision et la normalisation de nos données sur la collecte des déchets. Ces initiatives devraient se terminer au début de 2014 et nous donner une base dont nous pourrons nous inspirer pour nous fixer un objectif à long terme de réacheminement des déchets, que nous publierons dans notre rapport 2014 sur la RSS.

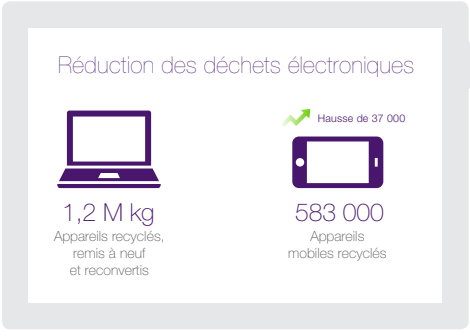
En 2014, nous allons également améliorer les communications et l'information transmise aux membres de l'équipe TELUS et aux entrepreneurs dans le but de maximiser l'utilisation de nos services de recyclage actuels. Nous prévoyons atteindre cet objectif par la mise en place d'une nouvelle signalisation et la publication régulière de bulletins d'information portant sur les déchets et le recyclage dans notre intranet.

En 2013, nous avons réacheminé 10 045 000 kg de déchets à l'extérieur des sites d'enfouissement, notamment :



Déchets solides

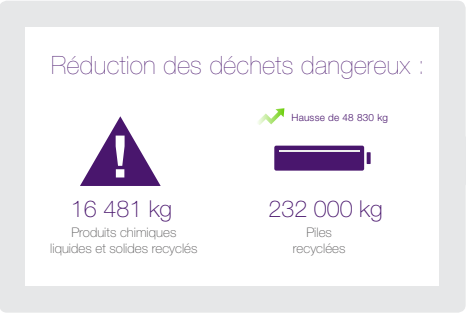
- 2 089 000 kg de papier et 880 000 kg de carton;
- 2 072 000 kg de métal;
- 140 000 kg de bois;
- 2 048 000 kg de poteaux de téléphone hors service.



Déchets électroniques

- Recyclé, remis à neuf et reconverti 1 020 000 kg de déchets électroniques;
- Recyclé 583 000 appareils mobiles, comparativement à 546 000 appareils en 2012 (dépassant notre objectif de 2013 fixé à 400 000 appareils mobiles) dans le cadre de programmes internes et de Recycle mon cell, une initiative menée par l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

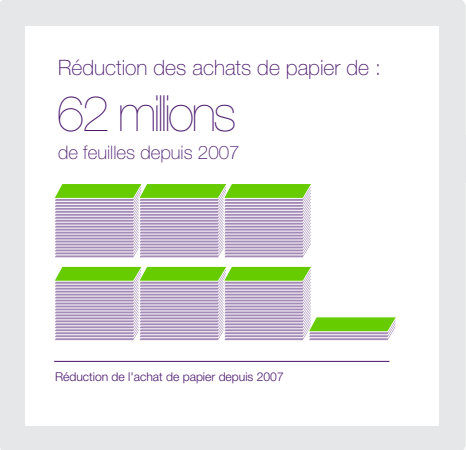
TELUS offre également des appareils remis en marché certifiés qui représentent des options abordables et qui aident à réduire notre incidence environnementale. Notre objectif pour 2014 est de recycler 580 000 appareils mobiles.



Déchets dangereux

Même si nos activités produisent de petites quantités de déchets dangereux, nous continuons de chercher à en réduire la quantité et, lorsque possible, à utiliser des solutions non dangereuses. En 2013, TELUS a recyclé :

- 8 732 kg de déchets dangereux liquides et 7 749 kg de déchets dangereux solides provenant de nos installations, notamment de l'huile à moteur, de l'antigel et du carburant provenant des activités de notre parc de véhicules;
- 232 000 kg de batteries provenant de l'équipement de notre réseau et des activités de notre parc de véhicules.



Nous poursuivons notre démarche visant une gestion écologique du papier

La réduction continue des achats de papier dans tous les secteurs de notre entreprise compte parmi nos plus grandes réalisations écologiques. Nous avons non seulement réduit nos achats de papier de 15 pour cent à 21 millions A de feuilles de papier en 2013, mais nous avons aussi augmenté l'utilisation du papier recyclé dans nos comportements d'achat. Depuis 2007, nous avons réduit notre consommation de papier de près de 75 pour cent ou de plus de 62 millions de feuilles.

En 2008, nous avons fixé l'objectif d'utiliser du papier fait à 100 pour cent de matières recyclées postconsommation et conforme aux normes du Forest Stewardship Council (FSC) d'ici 2015. Bien qu'il nous soit parfois difficile de nous approvisionner en papier conforme à ces normes en raison de sa demande croissante, nous continuons de progresser vers notre objectif. Aujourd'hui, en plus du papier fait à 100 pour cent de matières recyclées et conforme aux normes du Forest Stewardship Council, nous pouvons également nous procurer du papier sans bois de grande qualité. TELUS a adopté avec grand succès ce papier respectueux de l'environnement.

Notre objectif en 2013 consistait à abandonner notre papier de bureau au profit du papier fait de 50 pour cent ou plus de fibres recyclées. Bien que nous ayons fait de bons progrès, certains membres de l'équipe achètent encore du papier ne contenant aucune matière recyclée. Voici quelques données relatives à nos achats de papier en 2013 :

- Pour toute l'année, 77 pour cent du papier de bureau acheté était fait de 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées et conforme aux normes du FSC, dont 30 pour cent étaient faits de 100 pour cent de matières recyclées;
- Au cours du quatrième trimestre, 80 pour cent du papier de bureau acheté par les membres de l'équipe était fait de 50 pour cent ou plus de matières recyclées.

Notre objectif pour 2014 est de réduire les achats de papier de 10 pour cent.

Consommation d'eau

En 2013, nous avons déterminé de nouvelles possibilités de réduction de notre consommation d'eau. Nous avons rencontré notre partenaire en gestion de propriété responsable des propriétés nous appartenant pour mieux comprendre où et comment nous consommons notre eau, et lancer un programme de réduction de la consommation d'eau dans nos 10 immeubles affichant la consommation d'eau la plus importante. En 2014, nous avons l'intention de procéder à une revue de l'optimisation de la consommation d'eau dans l'un de nos centres de données Internet afin de nous assurer qu'il est conforme aux normes de consommation actuelles. Afin d'obtenir des renseignements de base sur la consommation d'eau, notre équipe a effectué des audits dans cet édifice et d'autres édifices également. Elle a notamment :

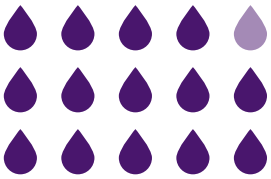
- Revu les activités, les processus et les échéanciers de l'installation;
- Déterminé les programmes actuels de conservation de l'eau et de suivi, y compris l'utilisation et la mise en place de sous-compteurs;
- Cerné des exigences en matière de qualité de l'eau, comme la nécessité d'utiliser de l'eau potable pour les luminaires intérieurs et les accessoires, et la possibilité d'utiliser les eaux ménagères pour les eaux traitées et l'irrigation;
- Documenté les inefficacités et les fuites connues;
- Cartographié les variations saisonnières dans l'utilisation de l'eau, y compris la capacité de recueillir et d'utiliser l'eau de pluie.

De plus, en 2013, nous avons mis en œuvre des projets d'irrigation de l'eau potable à Place TELUS Burnaby, Place TELUS Calgary et Place TELUS Edmonton, qui nous ont permis d'économiser 3,86 millions de litres d'eau. Nous y sommes arrivées à l'aide des systèmes d'irrigation intelligente contrôlés par le climat ExACTET.

Réduction de la consommation d'eau de :

14 millions

de litres d'eau en 2013



En 2013, notre consommation d'eau dans les propriétés qui nous appartiennent au Canada a été de 452 A millions de litres par rapport à 466 millions de litres en 2012, soit une baisse de 2,9 pour cent. Pour la première fois, nous sommes en mesure de faire état d'une consommation d'eau de 43 pour cent (en fonction de la superficie) dans nos propriétés louées. En 2013, la consommation d'eau dans notre espace loué répertorié était de 185 A millions de litres. En 2014, nous avons l'intention d'augmenter le pourcentage de l'espace loué où nous sommes en mesure de suivre notre consommation d'eau. La consommation d'eau aux emplacements de TELUS aux Philippines a été de 89,3 millions de litres en 2013, comparativement à 86,5 millions de litres en 2012. En 2014, nous prévoyons mettre en place des mécanismes afin d'entreprendre le suivi de la consommation d'eau dans nos emplacements en Amérique centrale.

Pour 2014, des mises à niveau du système de CVC sont prévues pour diminuer la consommation d'eau dans notre plus grand centre de données Internet à Toronto. Nous avons également l'intention d'étudier la consommation d'eau dans l'édifice Edmonton Toll (un des sites où notre consommation est la plus élevée) afin d'améliorer notre efficacité. Notre objectif est d'élaborer un plan de gestion de la consommation d'eau à TELUS d'ici la fin de 2014.

Conformité environnementale

Notre objectif, fixé en 2009, était d'harmoniser notre système de gestion environnementale (SGE) à la norme ISO 14001:2004 en 2014, ce que nous avons réalisé. En 2013, nous avons concentré nos efforts sur notre norme de gestion du carburant ainsi que sur nos procédures de gestion des risques liés à la construction. Pour l'avenir, nous allons travailler sur ces deux éléments et continuer à faire progresser notre plan visant à rendre notre système conforme à la norme ISO 14001:2004 en 2015.

Audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires, aux normes de TELUS et au cadre ISO 14001 2004, nous effectuons régulièrement des évaluations de sites et des audits de nos activités. En 2013, nous avons effectué un audit externe de la conformité réglementaire et du SGE dans plusieurs installations en Alberta, et nous suivrons un programme d'audit semblable en Ontario et au Québec en 2014.

Aucune amende pour non-conformité environnementale

Vérification de 1 755 sites aux installations de TELUS

En plus de ces audits externes, notre équipe de professionnels de l'environnement a effectué 55 audits de sites tout au long de l'année sur un échantillon d'installations de TELUS jugées prioritaires en raison de leur potentiel de risques pour l'environnement.

Formation

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement aux membres de l'équipe et à ses contractuels dans le cadre de son SGE. Nos programmes de formation sont conçus pour fournir aux membres de l'équipe les renseignements nécessaires pour atténuer les risques environnementaux potentiels associés à leur travail. La formation traite de sujets comme les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que le transport et l'élimination des déchets. En 2013, les cours de formation ayant un thème environnemental ont été réussis 1 922 fois par les membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de l'année 2012 (1 718 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie de un à trois ans.

Les membres de l'équipe ont terminé : 1 922 cours de formation

En 2014, pour répondre aux exigences de la norme ISO 14001:2004, nous lancerons un nouveau programme de formation et de sensibilisation à l'environnement qui répondra aux exigences pour les entrepreneurs.

Infractions environnementales

Depuis 2006, TELUS n'a fait l'objet d'aucune amende pour non-respect des normes environnementales. Nous attribuons cette réalisation à la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe.

Afin d'accroître la transparence, nous présentons désormais un rapport au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS sur les enjeux relatifs à la conformité environnementale qui entraînent des avertissements écrits de la part des autorités réglementaires. En 2013, nous avons reçu deux de ces avertissements :

- Le premier concernait la modification non autorisée d'un cours d'eau sans nom, une infraction à la Alberta *Environmental Protection and Enhancement Act*. L'infraction s'est produite lors de l'installation de la nouvelle conduite de câbles le long de l'autoroute 63, au sud de Fort McMurray, en Alberta. Malheureusement, nos ingénieurs de conception et notre entrepreneur en excavation n'ont pas reconnu un petit canal comme étant un plan d'eau et ont effectué l'excavation dans le canal directement plutôt que de creuser en dessous de celui-ci (la pratique habituelle de TELUS). TELUS a collaboré avec un conseiller en environnement pour remédier aux dommages à la satisfaction de l'organisme de réglementation et continue d'apporter des améliorations à notre programme de dépistage des risques en construction et de sensibilisation des entrepreneurs à l'environnement.
- Le deuxième incident concernait le retard du signalement d'un déversement de glycol de propylène provenant d'un édifice de Montréal, au Québec. Le déversement s'est produit en raison d'une fuite dans le circuit de refroidissement des condenseurs de toit. Étant donné le signalement tardif de l'incident par les entrepreneurs de TELUS (36 heures suivant l'incident), on nous a remis une note administrative de non-respect par le ministère québécois du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, en vertu de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. TELUS a revu les procédures de déclaration des déversements avec les entrepreneurs, de manière à ce que les procédures de production de rapports soient respectées à l'avenir.

Déversements et rejets

En vertu des lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils établis doivent être déclarés à l'organisme approprié. En plus d'effectuer des signalements à l'externe, nous exigeons que tous les déversements (liquides) et les rejets (gaz), peu importe leur quantité, soient signalés à l'interne également. Le nombre de déversements à signaler en vertu des normes réglementaires a diminué, passant de 43 en 2012 à 36 en 2013. Globalement, nous avons enregistré 201 déversements, soit une augmentation de 11 déversements comparativement à 2012.

La majorité des déversements que nous avons déclarés (plus de 80 pour cent) étaient des rejets d'halocarbures provenant de notre système de climatisation utilisé pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. En 2012, nous avons constaté une tendance d'augmentation des quantités d'halocarbures rejetées à nos installations. Pour résoudre ce problème et réduire les quantités rejetées, nous avons établi une stratégie globale de gestion des halocarbures. Cette stratégie opérationnelle, mise en œuvre en janvier 2013, comprenait plusieurs volets, notamment :

- L'augmentation de la fréquence des tests de fuite sur l'équipement de CVC aux 80 emplacements les plus importants de TELUS, la faisant passer d'un test annuel à deux tests par année;
- Les évaluations par des tiers sur nos sites à plus haut risque potentiel, menant à des recommandations révisées pour les régimes d'entretien et de remplacement des immobilisations;
- L'achèvement d'un inventaire de l'ensemble de l'équipement de CVC afin de contribuer à la planification à long terme du remplacement des immobilisations;
- L'évaluation de nos possibilités pour éliminer les halocarbures, y compris un examen des meilleures pratiques adoptées par d'autres entreprises;
- L'établissement d'un nouvel objectif public afin de réduire de 10 pour

cent la quantité d'halocarbures rejetés d'après les niveaux de 2012 d'ici la fin de 2015.

La stratégie de gestion des halocarbures mise en place en 2013 a contribué à la réduction de la masse de gaz libéré, qui est passée de 2 105 kg en 2012 à 1 497 kg en 2013, soit une diminution de 29 pour cent.

Le volume des liquides déversés en 2013 a augmenté par rapport à 2012, principalement en raison de trois déversements de glycol provenant des systèmes CVC de nos installations. Dans le cadre de notre stratégie de gestion des halocarbures, nous mettons davantage l'accent sur l'entretien et le remplacement des systèmes de CVC afin de réduire le nombre de déversements.

En 2013, nous avons continué de classer nos incidents de déversement et de rejet en fonction du volume. Les tranches de quantité pour chaque type de matériau ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) en fonction des normes réglementaires et des dangers qui y sont associés. À l'aide de cette méthode de classement, nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant sérieux et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet de cette catégorie. En 2013, il s'est produit un déversement de catégorie A, soit un déversement de 1 568 litres de glycol (moitié eau, moitié propylène), provenant d'un système de CVC à Montréal, au Québec.

Nous continuons d'exploiter une ligne prioritaire à laquelle les membres de l'équipe et d'autres personnes peuvent accéder en tout temps afin de déclarer des incidents de déversement ou de rejet. Le personnel affecté à cette ligne prioritaire fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son assistance pour répondre aux exigences des organismes extérieurs en matière de production de rapports. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement.

Déclaration des déversements et rejets[1]

	2013	2012	2011[2]
À signaler	36 A	43	37
Non à signaler[3]	165 A	147	176
Nombre total de déversements et rejets	201	190	213
Volume approximatif (L)[4]	3 181 A	672	10 311
Poids approximatif (kg)[5]	1 497 A	2 105	1 685
Catégorie A – À signaler, grave[6]	1	0	4
Catégorie B – À signaler, important[6]	41	47	40
Catégorie C – Non à signaler, non important[6]	159	143	169

1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes.
2 Les données de 2011 ont été redressées de façon à tenir compte des résultats des audits indépendants menés après la publication du rapport de RSS de 2011.
3 Les déversements et les rejets inférieurs aux seuils réglementaires ne font l'objet d'aucune obligation de déclaration et sont classés dans la catégorie « Non à signaler ». La définition de « à signaler » varie selon le territoire de compétence.
4 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et autres.
5 Le poids en kg comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
6 Halocarbures et gaz d'extinction des incendies : Cat. A – plus de 100 kg, Cat. B – plus de 10 kg à 100 kg, Cat. C 10 kg ou moins
Hydrocarbures : Cat. A – plus de 1 000 L ou mélangé à l'eau, Cat B – plus de 100 L à 1 000 L, Cat. C – 100 L ou moins
Glycol : Cat. A – plus de 500 L, Cat. B – plus de 5 L à 500 L, Cat. C – moins de 5 L.
Acide : Cat A – plus de 50 L, Cat B plus de 5 L à 50 L, Cat C – 5 L ou moins.

Élimination du halon

Baisse de 29 %
des rejets d'halocarbures

Le halon 1301 a été introduit dans les années 1960 dans le secteur des télécommunications en Amérique du Nord pour les extincteurs, mais il a plus tard été déterminé qu'il avait des effets très nocifs sur la couche d'ozone. TELUS a lancé en 2004 un projet pluriannuel visant à éliminer le halon de nos installations et est en mesure d'affirmer signaler qu'en 2013, nous ne comptons plus de halon dans nos installations. Après avoir recyclé environ 140 000 kg de halon 1301 au fil des ans, nous avons changé d'optique pour réduire l'incidence des gaz nocifs pour l'ozone comme le R22, que nous utilisons dans nos systèmes de CVC.

Résolution du problème de la contamination

En se servant d'un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du Conseil canadien des ministres de l'Environnement, TELUS privilégie la gestion de l'incidence environnementale des déversements et des rejets passés et actuels. L'évaluation et les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination. Nous concentrons nos efforts sur la restauration afin d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Notre objectif pour 2013 était d'effectuer une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 25 sites et d'en compléter cinq. Les sites assainis désignent ceux dont la contamination était connue et qui ont été assainis selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. Nous avons terminé l'évaluation de 33 A sites et avons atteint notre objectif visant à restaurer cinq sites.

Un de nos plus grands projets de restauration a été achevé en 2013 sur le site de la tour de Baie-des-Loups. En 2011, TELUS avait signalé qu'un déversement de 8 500 litres de diesel avait eu lieu sur le site de la tour dans une collectivité éloignée de la Basse-Côte-Nord, au Québec. Le site est alimenté par une génératrice au diesel. Le bris du raccord d'un filtre à carburant a causé la fuite de la génératrice. Au cours des deux années qui ont suivi, TELUS a mené un programme de rétablissement par étapes comprenant l'excavation d'une grande partie du sol contaminé sur le site ainsi que des activités de remise en état aux endroits où le sol et la végétation avaient été enlevés. Tous les travaux d'intervention en cas de déversement, de restauration et de remise en état ont été effectués à la satisfaction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec. Afin d'éviter que ce type d'incident ne se reproduise, TELUS a mis à niveau le système de protection contre les déversements sur le site et sur tous les autres sites principaux alimentés par une génératrice au diesel à l'échelle nationale.

Notre objectif pour l'année 2014 consiste à effectuer une évaluation ou à entreprendre la restauration de 27 sites et, encore une fois, à terminer la restauration de cinq sites.

Émissions de radiofréquences

TELUS comprend que le public puisse s'inquiéter des risques potentiels associés à de faibles niveaux de radiofréquences non ionisantes provenant des téléphones mobiles et des tours de téléphonie mobile. Nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des agences

gouvernementales, de nous fournir leurs conseils sur ces risques potentiels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences puisse être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, des études en laboratoire n'ont trouvé aucune preuve que les champs de radiofréquences seraient cancérigènes pour les rongeurs ou endommageraient leur ADN.

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

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

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

Les répercussions de l'expansion de notre réseau mobile

Les tours cellulaires constituent l'épine dorsale de notre réseau mobile, assurant la connectivité des appareils de TELUS. En raison des limites de portée de certaines tours et de l'augmentation de la demande en matière de bande passante résultant de l'adoption accrue des téléphones intelligents, nous devons améliorer continuellement notre réseau, y compris l'évaluation de nouveaux emplacements de tour. Nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de minimiser le nombre de nouvelles tours et de réduire les impacts environnementaux et esthétiques que ces tours peuvent avoir.

La compétence exclusive de l'installation de tours de téléphonie cellulaire est définie en vertu des exigences d'Industrie Canada dans la circulaire CPC-2-03 à l'intention des fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle tour est nécessaire, TELUS respecte le Processus de consultation publique par défaut d'Industrie Canada lorsqu'elle évalue des endroits à moins que l'autorité de l'utilisation du territoire recommande son propre protocole. Dans le cadre du processus de consultation, nous sommes

tenus de communiquer directement avec tous les résidents qui habitent dans un rayon équivalant à trois fois la hauteur de la tour proposée. TELUS doit également consulter le public au moyen d'un processus d'avis et, si le public s'inquiète au sujet de l'emplacement d'une tour, y compris son impact esthétique, nous nous efforçons de répondre à ces préoccupations et de parvenir à une solution acceptable pour toutes les parties.

Changements climatiques

Aperçu

Selon le rapport sur les risques pour le monde du Forum économique mondial 2014, l'échec de l'atténuation des changements climatiques et de l'adaptation à ceux-ci figure au cinquième rang des risques les plus importants. Dans ce contexte mondial, TELUS est confrontée à des demandes croissantes, car les clients souhaitent rester en contact, tant à la maison que lors de leurs déplacements. Par conséquent, le fait de répondre aux besoins de nos clients nécessite une plus grande quantité d'énergie pour soutenir notre réseau en expansion pour nos produits et services mobiles et filaires. Nos intervenants nous disent que, pendant cette période de croissance, nous devons demeurer déterminés à minimiser l'incidence environnementale de nos activités.

Bien que la compilation de l'ensemble de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre dans une entreprise de notre taille et de notre portée continue d'être difficile, nous apportons chaque année des améliorations importantes à la fiabilité des données et à notre transparence. Nous avons axé bon nombre de nos efforts au cours des dernières années sur la collaboration avec les propriétaires, les gestionnaires immobiliers, les sociétés de services publics et les experts indépendants afin de mieux saisir les données sur la consommation d'énergie de nos propriétés louées.

En 2013, nous avons déterminé que nous détenions des données vérifiables pour nos propriétés louées depuis 2010. Auparavant, nous ne prenions en considération que les propriétés dont nous étions propriétaires dans notre définition des objectifs et nos calculs de l'année de référence. Étant donné que nos propriétés louées représentent 12 pour cent de l'empreinte environnementale nationale de nos édifices, nous croyons qu'il est important d'intégrer ces données dans la communication de l'information sur notre stratégie et l'établissement de nos objectifs en matière de changements climatiques. C'est pourquoi nous réaffirmons notre année de référence dans nos objectifs relatifs à notre stratégie en matière de changements climatiques de 2009 à 2010. Voici nos objectifs :

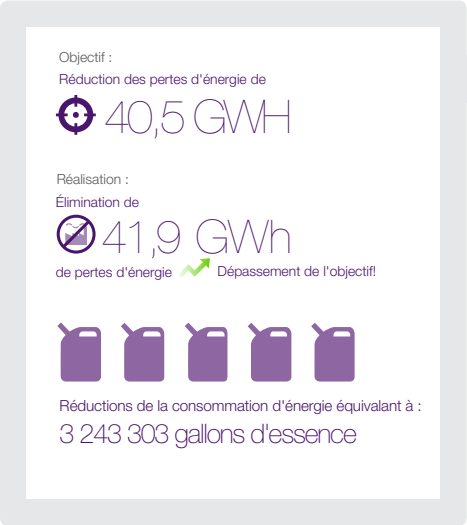
- Réduction absolue de l'énergie consommée d'ici 2020 de 10 pour cent par rapport à nos niveaux de 2010;
- Réduction de 25 pour cent des émissions de GES d'ici 2020 par rapport aux niveaux de 2010.

Réduction de la consommation d'énergie

Notre programme de gestion de l'énergie vise l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos activités, qui se traduira par une réduction de la consommation

et des coûts, en appui aux objectifs harmonisés avec la stratégie en matière de changements climatiques de TELUS. Nos objectifs et priorités annuels en matière d'énergie sont axés sur les domaines où sont appliquées des mesures de conservation de l'énergie choisies par chaque unité d'affaires. Notre programme comporte deux volets principaux :

- Projets d'entreprise ayant une incidence environnementale majeure et comprenant des mesures de conservation de l'énergie progressives;
- Mesure et suivi de notre rendement, notamment dans notre carte de pointage d'entreprise et les objectifs personnels du chef de la direction.



En 2013, nous avions comme objectif d'éliminer 40,5 GWh d'énergie consommée sur toute l'année dans le cadre de nos activités. Nous avons mis en place plus de 100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie, ce qui nous a permis d'éliminer 41,9 GWh de pertes énergétiques et de réaliser des économies annuelles de 3,8 millions de dollars.

Voici les faits saillants et les résultats de nos projets :

- Amélioration de l'efficacité des systèmes d'alimentation et de refroidissement dans les édifices ciblés : **élimination de 19 GWh;**
- Réduction de la consommation d'énergie grâce aux programmes de consolidation de l'immobilier et d'efficacité énergétique : **élimination de 8,8 GWh;**
- Réduction de la consommation d'énergie par la charge de TI en ligne du super centre de données Internet de Rimouski : **élimination de 5,1 GWh;**
- Retrait d'équipement ancien : **élimination de 4,7 GWh;**
- Mise hors service de serveurs ou de stockage : **élimination de 2,55 GWh.**

Malgré ces réductions importantes, nous poursuivons l'expansion de nos réseaux en raison de la hausse de notre base de clientèle et de la demande en matière de données. Étant donné la croissance de la capacité du réseau et de la demande énergétique qui y est associée, notre consommation totale d'énergie d'une année à l'autre a diminué dans une proportion inférieure aux économies annualisées de 41,9 GWh mentionnées ci-dessus.

Notre empreinte énergétique globale

Lorsqu'il est question de notre empreinte énergétique globale, nous classons sa consommation d'énergie (kWh) en trois grandes catégories (selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development) :

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

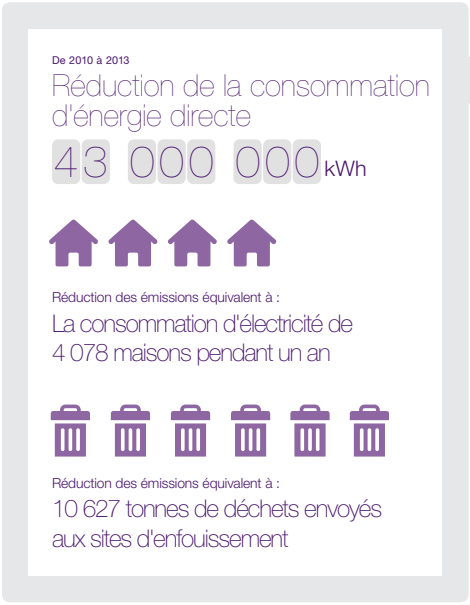
Notre empreinte énergétique comprend des carburants d'énergie directe (essence, gaz naturel, diesel et propane) et d'énergie indirecte (électricité) pour les propriétés immobilières qui nous appartiennent et que nous louons au Canada, les sites de tours cellulaires et le carburant du parc de véhicules, des déplacements en avion des membres de l'équipe et des génératrices à distance. Nous intégrons de plus en plus des données sur la consommation d'énergie pour nos activités internationales.

Nous changeons la méthode utilisée pour les propriétés louées

Nous calculions auparavant la consommation d'énergie de nos propriétés louées en tenant compte de l'espace que nous occupions ainsi que de l'espace de sous-location que nous n'occupions pas, mais pour lequel nous payions les factures d'énergie. Compte tenu de nos efforts considérables pour réduire notre superficie louée et l'accessibilité de nouvelles données sur l'énergie, nous sommes en mesure de séparer l'espace loué et l'espace sous-loué, et de recalculer l'empreinte de notre espace loué depuis 2010. Par conséquent, nous retraiterons les données relatives à la consommation de GWh et les émissions de GES depuis 2010, et n'inclurons dans nos prochains calculs que l'espace loué que nous occupons.

Les données provenant de nos activités de vente au détail ont été garanties cette année et représentent 48 pour cent de notre secteur actuel de vente au détail. Nous ajouterons des données sur ce secteur ultérieurement. Nous avons également ajouté les propriétés de TELUS International en Amérique centrale dans nos calculs relatifs à notre consommation d'énergie et à nos émissions de GES pour 2012 et 2013.

Résultats



Par rapport à l'empreinte de l'an dernier, notre consommation d'énergie directe et indirecte à l'échelle nationale en 2013 a diminué de un pour cent, principalement en raison de la réduction considérable de nos espaces à bureaux loués dans des édifices alimentés au gaz naturel. Notre consommation totale d'énergie, incluant nos propriétés à l'échelle internationale, de vente au détail et de TELUS Santé, a été de 1 319 GWh, soit 383 A GWh d'énergie directe et 936 A GWh d'énergie indirecte.

Notre objectif stratégique est de réduire notre consommation d'énergie de 10 pour cent par rapport à notre base de référence de 2010 (volets 1 et 2 au Canada). En 2013, nous avons commencé à constater les résultats de nos initiatives de réduction de l'énergie, grâce à une diminution de la consommation d'énergie de 0,4 pour cent par rapport à 2010.

En 2013, nous avons également mesuré notre efficacité énergétique en matière de kilowatts-heures par connexion client. En fonction de cette mesure, nous avons accru notre efficacité énergétique de 2,2 pour cent par rapport à 2012, en passant de 93,5 à 91,5 kWh par connexion client. Nous avons corrigé nos résultats 2012 de l'efficacité énergétique de 83 à 93,5 kWh par connexion client, car nous avons ajouté des données de propriété louées aux données relatives aux propriétés dont nous sommes propriétaires.

Consommation d'énergie totale (GWh)

	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Direct au Canada	321	-6	342	-1	347	-5	364
Indirect au Canada	895	1	884	0	887	4	857
Total comparativement aux années antérieures[1]	**1 216**	**-1**	**1 226**	**-1**	**1 235**	**1**	**1 221**
Énergie directe à l'échelle internationale[2]	0,36	152	0,14				
Énergie indirecte à l'échelle internationale	25	14	22	38	16	-6	17
Énergie directe par TELUS Santé	36	13	32				
Énergie indirecte par TELUS Santé	10	0	10				
Énergie directe par la vente au détail[3]	26	8	24				
Énergie indirecte par la vente au détail	6	20	5				
Total[4]	**1 319**	**0**	**1 319**				

1 Le total comprend l'immobilier dont nous sommes propriétaire et l'immobilier loué, notre parc de véhicules à l'échelle nationale, les sites de tours cellulaires et les génératrices à distance.
2 La consommation d'énergie de TELUS en Amérique centrale a été incluse en 2012 et en 2013.
3 Les valeurs associées à la vente au détail représentent 48 pour cent de l'ensemble de notre secteur de vente au détail.
4 En raison du changement apporté à la méthodologie, les données relatives aux émissions provenant de sources du volet 3 (transport aérien) sont comprises dans les calculs des GES, mais pas dans les calculs de la consommation totale d'énergie.

Total de l'énergie provenant des volets 1 et 2 au Canada par rapport à la base de référence (GWh)

	2013	% de variation	2010
Total de l'énergie directe	321	-12	364
Total de l'énergie indirecte	895	4	857
Total	**1 216**	**-0,4**	**1 221**

Réduction des émissions de gaz à effet de serre

Notre objectif en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES) vise une réduction absolue de 25 pour cent par rapport aux niveaux de 2010 d'ici 2020. En 2013, nous avons continué de bénéficier des initiatives de réduction d'énergie mises en œuvre dans le cadre de notre programme de gestion de l'énergie.

Tout comme dans notre rapport sur la consommation d'énergie, nous divulguons également une valeur totale d'équivalent CO_2 relative à nos propriétés louées, qui sont désormais prises en compte, en excluant les propriétés de TELUS Santé, de TELUS Vente au détail et de TELUS International afin de comparer les résultats de cette année à ceux de la nouvelle année de référence fixée à 2010.

- Les émissions de référence ont totalisé 318 100 tonnes d'équivalent CO_2 en 2013, comparativement à 368 000 en 2012. Il s'agit d'une baisse de 14 pour cent. Le principal facteur expliquant cette diminution est la mise en œuvre continue de la consolidation de l'immobilier et de notre programme Styles de travail, qui nous permet de réduire de façon considérable notre empreinte concernant nos propriétés louées. Deuxièmement, le facteur

d'émission fixé annuellement par Environnement Canada pour chaque province a eu une grande influence sur le calcul de nos émissions. En 2013, le facteur d'émission pour l'Alberta que nous avons utilisé dans nos calculs était inférieur à celui de 2012.

- Nos émissions totales de GES, y compris les propriétés de TELUS Santé, TELUS International et TELUS Vente au détail, sont de 347 100 tonnes d'équivalent CO_2. Nos émissions totales de GES garanties incluent 82 100 A tonnes d'émissions directes de CO_2 et 260 300 A tonnes d'émissions indirectes.
- Nos émissions provenant de sources d'énergie du volet 3, définies comme étant les émisions provenant des déplacements par avion, ont totalisé 4 700 A tonnes d'équivalent CO_2 sont demeurées similaires à celles de 2012. Ces émissions sont nettement inférieures à celles de notre année de référence (2010) en raison de la poursuite de la mise en œuvre de notre programme de réduction des déplacements par avion, qui incite les membres de son équipe à utiliser TelePresence Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre les emplacements de TELUS partout au Canada..

Notre objectif est d'atteindre une réduction de 25 pour cent de nos émissions d'ici 2020 par rapport à notre nouvelle année de référence, soit 2010. Nous sommes heureux d'annoncer que depuis 2013, nos émissions sont inférieures de 18 pour cent par rapport à 2010. Ces gains importants sont le reflet de l'ensemble de nos stratégies de réduction de l'énergie, et de la réduction de notre espace loué en Alberta, où les réductions d'énergie ont la plus grande incidence sur nos émissions de GES.

Nous mesurons également notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO_2 sous forme d'équivalent CO_2 par connexion client. Notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO_2 s'est accrue de 15 pour cent en 2013 par rapport à 2012, passant de 0,024 à 0,028 tonne d'équivalent CO_2 par connexion client. Nous avons corrigé nos résultats de 2012 en matière d'efficacité de nos émissions d'équivalent CO_2, les faisant passer de 0,0257 à 0,28 d'équivalent CO_2 par connexion client, car nous avons ajouté les données relatives à nos propriétés louées à celles des propriétés qui nous appartiennent.

Émissions totales de GES (tonnes d'équivalent CO_2)

	2013	% de variation	2012	% de variation	2011	% de variation	2010
Énergie directe à l'échelle nationale	70 800	-7	76 000	0	75 700	-2	77 300
Énergie indirecte à l'échelle nationale	247 300	-15	291 900	-10	324 000	4	311 000
Total des volets 1 et 2 comparativement aux années antérieures1	**318 100**	**-14**	**368 000**	**-8**	**399 700**	**3**	**388 300**
Déplacement par avion[2]	4 700	2	4 500	-41	7 600	-1	7 700
Énergie directe à l'échelle internationale[3]	90	157	35				
Énergie indirecte à l'échelle internationale[3]	11 100	12	11 300	59	7 100	13	6 300
Énergie directe par TELUS Santé	6 500	5	6 200				
Énergie indirecte par TELUS Santé	765	-4	800				
Énergie directe par la vente au détail[4]	4 700	9	4 300				
Énergie indirecte par la vente au détail[4]	1 200	9	1 100				
Total (incluant le volet 3)	**347 155**	**-12**	**396 135**	**-4**	**414 400**	**3**	**402 300**

1 Le total comprend l'immobilier dont nous sommes propriétaires et l'immobilier loué, notre parc de véhicules à l'échelle nationale, les sites de tours cellulaires et les génératrices à distance.
2 Calculs effectués à partir des facteurs de conversion des GES du DEFRA.
3 La consommation d'énergie de TELUS en Amérique centrale a été incluse en 2012 et en 2013.
4 Les valeurs associées à la vente au détail représentent 48 pour cent de l'ensemble de notre secteur de vente au détail.

Total des émissions au Canada par rapport à la base de référence (tonnes d'équivalent CO_2)

	2013	% de variation	2010
Énergie directe à l'échelle nationale	70 636	-9	77 606
Énergie indirecte à l'échelle nationale	246 709	-20	309 888
Total comparativement à la base de référence	**317 345**	**-18**	**387 494**

En 2014, afin de poursuivre notre progression vers nos objectifs en matière de changements climatiques, nous avons l'intention de compléter notre programme de gestion de l'énergie par la recherche d'autres sources d'énergie pour l'ensemble de nos réseaux et de nos installations.

Investissement communautaire

Aperçu

Votre collectivité est importante pour vous. Donner où nous vivons est important pour nous.

Nos investissements dans la collectivité sont profondément ancrés dans notre culture et la promesse de la marque – le futur est simple[MD]. Pour tenir cette promesse, nous devons mobiliser le public, les membres de notre équipe, nos retraités et nos partenaires afin de déterminer de quelle façon nous pouvons mieux répondre aux besoins de nos collectivités. Nous rehaussons et enrichissons constamment nos programmes de manière à ce qu'ils favorisent la création de valeur partagée par la mise en place d'un tissu social solide et le soutien de la croissance économique à long terme. En mettant surtout l'accent sur l'innovation, la santé et la mobilisation et la responsabilisation des jeunes grâce à la technologie, nous atteindrons nos objectifs :

- En utilisant notre expertise technologique pour contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines;
- En créant des partenariats stratégiques durables avec la collectivité et les organismes de bienfaisance;
- En octroyant des subventions aux organismes locaux au Canada et à l'étranger;
- En investissant dans nos programmes de marketing de causes sociales – une plateforme bénéfique tant pour les collectivités que nous aidons que pour notre entreprise;
- En appuyant les membres de l'équipe et les retraités qui contribuent directement aux activités d'organismes de bienfaisance et communautaires;
- En appuyant financièrement les causes de manière concrète pour la collectivité et qui appuie notre entreprise.

En 2013, nous avons :

- Supported over 4,600 charities and gave more than $46.23 million in support of numerous causes
- Appuyé plus de 4 600 organismes de bienfaisance et donné plus de 46,23 millions de dollars en appui à de nombreuses causes;
- Remis 5,7 millions de dollars à 478 organismes communautaires grâce à nos 11 comités d'investissement communautaire au Canada et nos trois comités à l'étranger;
- Échangé avec les jeunes dans le cadre de notre cocommandite nationale d'Unis pour l'action, qui rejoint directement plus de 120 000 jeunes lors de neuf événements à l'échelle du pays;
- Créé et lancé 30 campagnes de marketing, qui nous ont permis de recueillir plus de 2 millions de dollars en dons au profit d'organismes de bienfaisance et communautaires;

- Mobilisé plus de 14 000 membres de l'équipe actuels et retraités accompagnés de leurs amis et des membres de leur famille lors de la Journée annuelle du bénévolat de TELUS;
- Enregistré plus de 625 000 d'heures de bénévolat dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance;
- Mis sur pied trois nouveaux clubs des Ambassadeurs communautaires de TELUS, pour un total de 23 clubs à l'échelle du pays, dont les membres ont créé et remis 70 886 articles de soins d'une valeur supérieure à 685 500 $;
- Accru la sensibilisation des clients à l'égard du soutien communautaire offert par TELUS – 43 pour cent des gens étaient d'accord pour dire que nos gestes ont eu une incidence positive dans leur collectivité comparativement à 39 pour cent en 2012;
- Gagné le prix HALO de la meilleure campagne sur les médias sociaux remis par le Cause Marketing Forum.

En 2014, nous prévoyons un changement stratégique dans notre pratique d'investissement communautaire, passant à deux grands piliers de soutien en matière de santé et d'éducation, tout en conservant notre approche de don aux collectivités locales. Nous espérons transformer la prestation des soins de santé en finançant des projets de technologies en santé novateurs sur le plan social en ce qui concerne l'autogestion, la prévention des maladies, la recherche clinique et les soins de santé primaires, et souhaitons renforcer et stimuler l'apprentissage en comblant le fossé numérique et en créant un environnement dynamique où les enfants peuvent apprendre grâce à la technologie.

Au cours des prochaines années, TELUS continuera à investir dans la croissance et le mieux-être de nos collectivités.

Mobilisation des intervenants

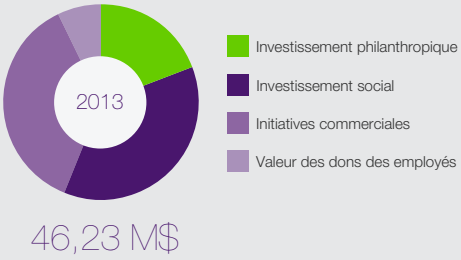
Afin de donner à la collectivité d'une manière significative, nous amorçons régulièrement des discussions avec nos partenaires caritatifs, nos clients, les membres de notre équipe et les membres de la collectivité. Nous le faisons à l'aide de nos comités d'investissement communautaire, plusieurs plateformes de médias sociaux, comme Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, ainsi que de moyens plus traditionnels comme le courrier, les appels téléphoniques et nos célébrations de l'implication communautaire. Sur une base annuelle, nous interagissons avec des milliers d'organismes de bienfaisance et de membres de l'équipe actuels et retraités, et des millions de personnes dans la collectivité dans le cadre de nos programmes de marketing communautaire et de participation à la vie communautaire.

Évaluation de nos dons

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

- **Investissement philanthropique :** Dons uniques ou intermittents en réponse à des appels à la charité ou dans le cadre d'activités caritatives des employés (voir la section Aide humanitaire);

- **Investissement social :** Engagement stratégique et à long terme dans le cadre de partenariats communautaires qui répondent à des types précis d'importants enjeux sociaux (voir la section Partenaires stratégiques);
- **Projets commerciaux :** Activités communautaires qui appuient directement un objectif d'affaires, promeuvent ou protègent les intérêts commerciaux de l'entreprise (voir la section Marketing de causes sociales);
- **Dons des employés :** Contributions dans le cadre d'un projet communautaire pouvant être directement associé à l'implication de l'entreprise dans le projet (voir la section Équipe TELUS bienfaisance).



46,23 M$

Total des dons de TELUS

En millions de dollars	2013	2012	2011
Investissement philanthropique	8,92	6,80	7,83
Investissement social	17,06	18,97	22,93
Projets commerciaux	17,02	14,78	11,89
Valeur des dons des employés[1]	3,23	3,43	3,54
Total	**46,23** A	**43,98**	**46,19**

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

Imagine Canada

Imagine Caring Company Une entreprise généreuse

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. Forte de cette désignation, elle verse chaque année plus d'un pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2013, nous avons dépassé notre objectif et avons versé 2,6 pour cent de nos bénéfices avant impôts. Pour 2014, nous visons à dépasser une fois de plus notre contribution de deux pour cent de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance sans but lucratif.

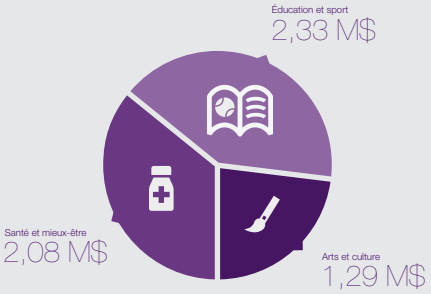
Façons dont nous donnons

Comités d'investissement communautaire

Thompson Okanagan
Vancouver
Montréal
Philippines
Calgary
Edmonton
Victoria
Guatemala
Toronto
Ottawa
Rimouski
El Salvador
Ville de Québec
Atlantic Canada

Les Comités d'investissement communautaire de TELUS représentent un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent le mieux leurs collectivités. Leur objectif est de fournir des subventions aux organismes de charité qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique et sociale. En 2013, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,4 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 438 projets. De plus, nos trois comités d'investissement communautaire à l'échelle internationale – au Guatemala, en El Salvador et aux Philippines – ont remis 300 000 $ à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 40 projets communautaires.

À la fin de 2013, 59 pour cent des membres des comités d'investissement communautaire étaient des représentants externes.



Financement des comités d'investissement communautaire en 2013 par champ d'action

En millions de dollars	Total	Pourcentage du financement total
Santé et mieux-être	2,08	36 %
Éducation et sports	2,33	41 %
Arts et culture	1,29	23 %
Total	**5,70**	**100 %**

En 2014, TELUS évaluera l'expansion de l'empreinte de ses comités d'investissement communautaire pour contribuer à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes, ainsi qu'au soutien de collectivités saines.

Aide humanitaire

À TELUS, nous sommes déterminés à tendre la main aux collectivités qui vivent une situation de crise, que ce soit au pays ou ailleurs dans le monde. Nous fournissons de l'aide aux organismes caritatifs enregistrés au Canada et à l'étranger de diverses façons. En 2013, nous avons participé aux efforts de secours lors des catastrophes naturelles suivantes :

- **Inondations dans le sud de l'Alberta, Canada :** Deux millions de dollars pour le soutien, les appels gratuits, la reprise après sinistre, les trousses de toilette, le soutien des bénévoles, ainsi qu'un concert-bénéfice;
- **Explosion d'un train à Lac-Mégantic, au Québec, au Canada :** Messages texte et appels gratuits, soutien à la Croix-Rouge, dons par messages texte, trousses de toilette, accès à notre réseau de fibre optique d'urgence;
- **Typhon Haiyan, aux Philippines :** Appels interurbains gratuits, soutien à la Croix-Rouge, dons par messages texte, trousses de toilette, livraison de nourriture, télévision gratuite et contribution de 100 000 dollars de la part du Comité d'investissement communautaire de TELUS aux Philippines.

Afin d'accroître notre capacité à nous mobiliser en cas de catastrophe au pays, TELUS a élargi son partenariat avec la Croix-Rouge canadienne en mettant en œuvre le programme Partenaires dans l'action. En 2013, TELUS a offert des possibilités de formation aux membres de son équipe parallèlement à la Journée du bénévolat de TELUS. Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont donné plus de 1,2 million de dollars afin d'appuyer la Croix-Rouge.

Depuis 2009, TELUS offert un soutien de plus de 3,8 millions de dollars en espèces et en nature afin de participer aux efforts de secours au Canada, aux Philippines, au Japon, en Afrique, à Haïti et ailleurs dans le monde.

Voyez comment les actions des membres de notre équipe ont eu une incidence positive durant les inondations qui se sont produites dans le sud de l'Alberta.

Partenariats stratégiques

En 2013, TELUS a créé des partenariats avec un grand nombre d'organismes dans les domaines de la santé et du mieux-être, de l'environnement, de l'éducation, du sport ainsi que des arts et de la culture. Nous avons appuyé le perfectionnement et l'éducation des jeunes, en les incitant à la créativité et en leur donnant les moyens de redonner. Nous souhaitons également favoriser l'amélioration des retombées du secteur de la santé pour tous les Canadiens. Voici quelques exemples de nos activités en 2013 :

Exemples de nos activités en 2013 :

› **Enfants** Entraide **:** À titre de cocommanditaire national de tous les événements d'Unis pour l'action eà l'échelle nationale, nous avons créé le programme de sensibilisation à la philanthropie Donnez où vous vivez et avons participé au lancement de l'application mobile We365 – une plateforme numérique visant à inspirer les jeunes et à leur permettre de redonner tous les jours de l'année. Ce partenariat remonte à 2007. Pour en apprendre davantage sur Unis pour l'action et sur la façon dont les jeunes sont de plus en plus inspirés à changer le monde, regardez maintenant. Pour en apprendre davantage sur le fonctionnement de l'application We365, regardez maintenant.

enfants entraide | réalisons le changement

› **Mes beaux moments :** Il nous était tout naturel d'appuyer la campagne nationale du Gouverneur général pour faire du Canada un endroit où il fait bon vivre. Grâce à cette campagne, nous offrons notre soutien à un mouvement qui vise à accroître la participation communautaire à des activités qui comptent.

MES BEAUX MOMENTS découvrez ce que vous avez à donner

› **Centre canadien de protection de l'enfance :** À titre de membre fondateur du Centre canadien de protection de l'enfance, TELUS a offert son soutien à l'organisme pour la création de la série Sécurité et mobilité de TELUS et du guide sur l'usage sécuritaire des téléphones intelligents, guide sur l'usage sécuritaire des téléphones intelligents qui a été distribué à plus de 500 000 enfants. Nous appuyons également la Journée de la sécurité sur Internet et la journée contre la cyberintimidation, le tout dans un effort visant à créer des collectivités plus sûres pour les enfants et à assurer la tranquillité d'esprit des parents.

CENTRE CANADIEN de PROTECTION DE L'ENFANCE
Aider les familles. Protéger les enfants.

› **Fonds** mondial pour la nature **(WWF) :** Grâce à ce partenariat, nous avons donné l'occasion aux membres de notre équipe et à nos clients d'appuyer la protection de la faune et de l'habitat en mettant fin à la dégradation de l'environnement naturel de la planète et en garantissant un avenir prospère tant pour les gens que pour la nature.

TELUS ♥ WWF

› **Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) :** À titre de commanditaire en titre de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS, nous croyons que chaque pas compte pour l'amélioration de la santé de milliers de Canadiens.

MARCHE pour la guérison du diabète TELUS FRDJ

› **Centres des sciences TELUS :** Notre partenariat avec cinq centres des sciences partout au pays – Vancouver, Calgary, Edmonton, Montréal et Toronto – nous permet d'inspirer les innovateurs de demain.

TELUS WORLD of SCIENCE vancouver | TELUS WORLD of SCIENCE edmonton | ONTARIO SCIENCE CENTRE | TELUS Spark | MONTRÉAL SCIENCE CENTRE

› **60** Minute Kids' Club **:** TELUS offre ce programme aux écoles et lance le défi aux enfants de la maternelle à la sixième année de faire de l'activité physique 60 minutes par jour. Les participants sont informés au sujet de l'alimentation, de l'hydratation et d'autres habitudes de vie saines, en plus de suivre leur progression en ligne.

60 minute kids club FIT FOR THE FUTURE!

› **HEROS** (Hockey Education Outreach Society) : TELUS appuie un programme local qui utilise le hockey comme catalyseur pour transmettre de bonnes habitudes de vie aux jeunes défavorisés.

› **Arbres** Canada : Depuis 1998, TELUS et Arbres Canada s'associent afin de promouvoir un milieu de vie plus écologique et plus sain au Canada. Dans le cadre de leur vision partagée d'améliorer la qualité de vie des collectivités, 47 122 arbres ont été plantés au cours de la saison 2013-2014. Depuis le début de notre partenariat, 458 189 arbres ont été plantés et entretenus partout au pays.

Afin de nous aider à cultiver des partenariats fructueux qui cadrent avec nos cinq priorités stratégiques, nous avons mis en œuvre un nouvel outil d'application en ligne en 2013. Cet outil définit clairement nos priorités d'investissement et a amélioré l'expérience en ligne des candidats. En 2014, nous avons l'intention de continuer de favoriser une plus grande valeur partagée grâce à nos partenariats. Pour faire une demande de commandite, consultez telus.com/commandites.

Commandites

Nous mettons l'accent sur l'établissement de partenariats d'affaires stratégiques conformes à nos valeurs de leadership et aux priorités commerciales de notre entreprise. Ces commanditent nous permettent de tisser des liens avec nos clients de façons significatives. Voici quelques exemples de nos activités en 2013 :

- **Hockey :** Nos partenariats avec Hockey Canada, les Flames de Calgary et plusieurs équipes de la ligue junior de l'Ouest nous ont permis d'appuyer l'un des sports et passe-temps les plus aimés au Canada.
- **Ligue canadienne de football :** Pour la quatrième saison consécutive, TELUS a aidé les amateurs de football à créer des liens avec le sport qu'ils aiment, le tout se terminant par une célébration nationale au festival de la Coupe Grey. TELUS appuie également la collectivité depuis longtemps et elle est un partenaire de longue date d'équipes comme les BC Lions, les Eskimos d'Edmonton et les Alouettes de Montréal.

Nous encourageons les jeunes à redonner

Donnez où vous vivez

TELUS souhaite aider les jeunes à transformer leur passion et leurs idées en changements réels. Notre programme Donnez où vous vivez éduque, encourage et outille les élèves des écoles secondaires et intermédiaires afin qu'ils deviennent des chefs de file dans leur collectivité en consacrant du temps à la philanthropie. Chaque école participante sera encouragée à cibler dans sa collectivité des causes que les élèves, les classes ou les écoles au complet peuvent appuyer. Une fois que les groupes ont élaboré une stratégie, ils peuvent demander à TELUS une subvention de charité de 1 000 $ afin de donner vie à leur initiative et de découvrir ce que l'on ressent quand on donne.

> En grandissant, mes amis et moi étions toujours à la recherche de moyens d'aider, de nous impliquer et d'améliorer le mieux-être de notre collectivité, mais les occasions étaient rares.

La tournée de conférences, d'ateliers et de cours sur la philanthropie Donnez où vous vivez sera présentée dans 105 écoles secondaires en Colombie-Britannique, en Alberta, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique d'ici la fin de l'année scolaire 2013-14. Nous avons l'intention de la présenter dans les autres provinces, c'est-à-dire à 150 000 jeunes Canadiens de plus d'ici 2017.

« En grandissant, mes amis et moi étions toujours à la recherche de moyens d'aider, de nous impliquer et d'améliorer le mieux-être de notre collectivité, mais les occasions étaient rares, affirme Craig Kielburger, fondateur d'Enfants Entraide. Le programme Donnez où vous vivez fournira à nos écoles et à leurs élèves tous les outils, les renseignements et le soutien qu'ils ont toujours souhaités pour amorcer le changement et appuyer leur collectivité locale, en les aidant à devenir des chefs de file et des artisans du changement. »

We365

En 2013, TELUS et Enfants Entraide ont lancé We365, une application mobile novatrice et une communauté en ligne qui aide les jeunes à redonner à leur collectivité, chaque jour de l'année. Les jeunes peuvent explorer d'autres causes sociales, prendre des mesures concrètes en participant à des défis, faire le suivi de leurs heures de bénévolat, promouvoir l'activisme social et échanger avec d'autres qui partagent leur passion. We365 utilise la technologie pour inspirer les jeunes d'aujourd'hui et les mobilise afin qu'ils répandent le changement dans nos collectivités à l'échelle locale et internationale. Depuis son lancement à la mi-octobre, 28 293 utilisateurs ont téléchargé l'application.

Marketing d'investissement communautaire

La philosophie de TELUS en matière d'investissement communautaire – Donnons où nous vivons – est communiquée à nos clients grâce à nos campagnes nationales de marketing de masse, qui sont conformes à nos piliers de marketing. Par exemple, notre engagement envers les jeunes et la technologie est démontré par notre campagne Unis pour l'action. Notre philosophie est également appuyée par des programmes locaux et régionaux de marketing de causes sociales, comme Télé pour la cause et Appareils pour la cause, et grâce à nos plateformes de médias sociaux qui partagent les nombreux articles fascinants sur la façon dont nous prenons soin de nos collectivités, comme le démontre notre campagne Nous donnons où nous vivons.

Marketing de causes sociales à l'échelle nationale

Donnons où nous vivons

- 4 890 messages
- 38,2 M d'impressions Twitter

Lancée en 2013, la campagne Donnons où nous vivons est la campagne intégrée aux médias sociaux de TELUS qui connait le plus de succès et elle a permis d'étendre la Journée du bénévolat de TELUS, notre programme de bénévolat phare, à travers le pays. Notre objectif était de susciter un mouvement qui se

traduirait par un plus grand soutien aux organismes communautaires locaux. En un mois, la campagne a permis aux Canadiens de montrer de quelle façon ils contribuaient au mieux-être de leur collectivité grâce au partage de photos et de témoignages :

- 4 890 publications sur le site DonnonsOuNousVivons.ca et 38,2 millions d'impressions Twitter à l'aide du mot-clic #donnons
- Dix personnes ont gagné le concours de photo et ont remporté 10 000 $ en dons versés à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Regardez l'histoire de Michelle pour voir de quelle façon ses gestes de générosité nous ont inspirés à donner où elle vit.

Pour en savoir plus sur cette campagne, cliquez ici.

Fonds mondial pour la nature

La conservation de la faune et de son habitat est essentielle à la création de collectivités saines et durables. Au pays, la perte et la dégradation de l'habitat, la pollution, les espèces envahissantes, les changements climatiques et les récoltes non durables ont mis 676 espèces en danger de disparition. C'est pourquoi notre partenariat d'une valeur de un million de dollars sur quatre ans avec le Fonds mondial pour la nature est si important pour nous tous à TELUS.

Notre engagement envers le mieux-être des animaux a été prioritaire dans notre campagne d'animaux-vedettes, qui s'est déroulée de la mi-novembre 2013 à la mi-janvier 2014. La campagne invitait les membres de l'équipe et les clients à se joindre à nous dans la protection de la faune canadienne et de son habitat en achetant un panda de TELUS et en participant à notre campagne #hometweethome dans les médias sociaux. Nous avons communiqué avec les Canadiens au moyen des médias de masse, des médias sociaux et de campagnes expérimentales, ainsi qu'avec le Calendrier TELUS 2014, des cartes de souhaits électroniques de TELUS pour les Fêtes, l'application We365 et une campagne interne à l'intention des membres de l'équipe.

Voici les faits saillants de cette campagne :

- Une machine distributrice dernier cri activée par Twitter installée dans le Pacific Centre Mall à Vancouver;
- Une couverture par les médias sociaux, notamment sur les sites web Mashable et Marketing Magazine / en plus de blogues importants comme Vancouver is Awesome
- Un intérêt sur Facebook, y compris plus de deux millions d'impressions et 160 000 engagements.

Pour voir l'incidence de la machine distributrice de pandas activée par Twitter, regardez maintenant.

Chaque année, TELUS appuie également des centaines d'autres organismes de bienfaisance liés aux animaux. Lors du tournage de nos publicités comprenant des animaux, nous faisons affaire uniquement avec des propriétaires de bonne réputation et avec des zoos et sanctuaires accrédités, et exigeons la présence d'un représentant professionnel en défense des animaux pour superviser l'ensemble des productions.

Marketing de causes sociales à l'échelle régionale

Télé et appareils pour la cause

Dans certaines collectivités, pour chaque nouvelle mise en service de Télé OPTIK ou d'un téléphone intelligent dans le cadre des campagnes Télé pour la cause[MD] et Appareils pour la cause[MD], TELUS a donné 25 $ en appui à un projet communautaire local. En 2013, nous avons :

- Versé plus de 360 000 $ en appui à 11 projets communautaires locaux Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec grâce aux campagnes Télé pour la cause.
- Remis plus de 398 000 $ en appui à huit projets en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et dans les provinces de l'Atlantique grâce à nos campagnes Appareils pour la cause.

Depuis le début des campagnes en 2009, TELUS a donné plus de 10,2 millions de dollars à 84 partenaires communautaires locaux.

En 2014, nous continuerons d'axer nos efforts de marketing de causes sociales dans les principaux marchés locaux, afin d'aider TELUS et nos clients à donner réellement où ils vivent.

En 2013, nos campagnes marketing de causes sociales dans les provinces de l'Atlantique portaient sur une seule priorité, aider les enseignants à faire ce qu'ils font le mieux : enseigner. Grâce à notre nouveau programme novateur de collecte de fonds La technologie et l'enseignement de TELUS, nous avons permis aux enseignants d'exploiter toute la puissance d'Internet, un média essentiel à l'apprentissage et aux façons de communiquer des jeunes.

Les demandes retenues ont été choisies par le Comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique et ont reçu des subventions ponctuelles allant jusqu'à 5 000 $ pour l'achat de technologie dans leurs salles de classe, ce qui a eu une incidence positive sur la qualité de l'éducation.

Programmes destinés aux membres de l'équipe

Nous nous engageons à favoriser une culture de don au sein de l'entreprise en mobilisant les membres de son équipe et les retraités grâce à des programmes de bénévolat et de dons structurés qui leur permettent de contribuer positivement au mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Depuis 2006, TELUS motive et mobilise les membres de l'équipe et les retraités dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance : la Journée du bénévolat de TELUS, le programme Dons de charité de l'équipe TELUS, le programme Dollars pour gens d'action, la Marche pour la guérison du diabète de TELUS et les Ambassadeurs communautaires de TELUS

En 2013, dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite accompagnés de leur famille et de leurs amis ont remis 8,3 millions de dollars d'aide financière et ont réalisé plus de 625 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance sans but lucratif partout au Canada. Voici donc nos faits saillants pour 2013 :

- Nous avons fait 42 000 heures de bénévolat dans le cadre de la Journée du bénévolat de TELUS. Plus de 14 000 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à plus de 500 activités partout au Canada en collaboration avec des organismes sans but lucratif. Le taux de participation global a augmenté de 14 pour cent, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de 13 000 participants. En 2014, notre objectif est que les activités de la Journée du bénévolat de TELUS réunissent 15 000 participants canadiens.
- Dans le cadre du programme Dons de charité de l'équipe TELUS, nous avons remis un total de 6,4 millions de dollars à plus de 2 600 organismes de bienfaisance du Canada. Depuis 2000, nous avons versé plus de 70 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires partout au Canada. En 2014, notre objectif est de donner plus de 4 millions de dollars dans le cadre de ce programme.
- Les membres de l'équipe et les retraités qui ont participé au programme Dollars pour gens d'action ont enregistré 627 276 heures de bénévolat, soit 10,4 pour cent ou 58 948 heures de plus que les 568 328 heures enregistrées en 2012. Au total, TELUS a remis plus de 758 000 $ dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action en 2013. En 2014, notre objectif est que les membres de l'équipe et les retraités enregistrent 635 000 heures de bénévolat.
- Par l'intermédiaire de la Marche pour la guérison du diabète de TELUS, nous sensibilisons le public et recueillons des fonds pour trouver un remède au diabète. Depuis 2000, nous avons remis plus de 7 millions de dollars à Fondation de la recherche sur le diabète juvénile En 2013, plus de 4 200 membres de l'équipe accompagnés de leur famille et de leurs amis ont participé à 70 marches communautaires partout au pays et amassé plus de 540 000 $.
- Avec les Ambassadeurs communautaires de TELUS nous avons fabriqué et donné 70 886 articles de soins personnels (oreillers en forme de cœur et de poumon, trousses d'écoliers, couvertures de bébé, etc.), donné plus de 685 000 $ pour l'achat de fournitures et donné de notre temps pour poser des gestes concrets qui ont une incidence positive sur la vie des gens dans le besoin. Les ambassadeurs ont dépassé leur objectif de 70 000 articles de soins, connaissant ainsi une augmentation de plus de quatre pour cent par rapport à l'année 2012. Par ailleurs, nous avons créé trois nouveaux clubs

6,4 M$

2 600
organismes de bienfaisance

TELUS
ambassadeurs communautaires[MD]

Confection et don de plus de 70 886 articles augmentation de 4 %

auxquels se sont inscrites 400 personnes, ce qui dépasse notre objectif de 60 pour cent. En 2014, les ambassadeurs célèbreront leur 10e anniversaire et ont comme objectif de recruter 150 nouveaux membres au sein des clubs dans l'ensemble du pays et de produire 73 000 articles de soins personnels pour les personnes qui en ont besoin.

TELUS International tient la Journée du bénévolat de TELUS partout où nous exerçons nos activités, notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Roumanie, en Bulgarie, au Guatemala, en El Salvador et aux Philippines. Plus de 5 400 membres de l'équipe ont participé à neuf événements, notamment la construction de 20 maisons en une seule journée, la construction d'une école, la préparation de trousses de secours pour les personnes touchées par le typhon Haiyan et la rénovation d'un orphelinat. Les extraits vidéo de la Journée du bénévolat de TELUS provenant de partout dans le monde racontent l'histoire des membres de notre équipe et l'impact qu'ils ont sur la vie des gens :

- **Philippines:** Après le choc qui a suivi le passage du super typhon Haiyan, plus de 1 000 membres de l'équipe ont emballé des cadeaux de Noël pour 5 500 familles touchées par la catastrophe dans le cadre de leur 7e Journée annuelle du bénévolat de TELUS. (video).
- **Guatemala:** Plus de 2 000 membres de l'équipe ont consacré du temps, de l'argent et des efforts à la construction d'une école pour les jeunes enfants. L'école a été entièrement construite par les membres de l'équipe en un seul jour.
- **El Salvador:** 1 000 membres de l'équipe ont contribué à revitaliser une collectivité en reconstruisant 20 maisons, en aménageant un terrain de soccer et un terrain de jeux, et en construisant un centre communautaire, le tout en deux jours.
- **Romania:** La première Journée du bénévolat de TELUS a été organisée en partenariat avec la Croix-Rouge et 120 membres de l'équipe ont donné 1 000 heures de leur temps pour repeindre le centre Ciresarii, qui œuvre auprès des enfants maltraités. (video).

Dans chaque région, les membres de l'équipe ont pris part à des activités de bénévolat continues, en fonction des besoins de leur collectivité locale, ce qui démontre une fois de plus notre travail d'équipe inspiré, notre pensée dynamique et notre culture soucieuse d'accorder la priorité aux clients.

Soutien aux membres de l'équipe

Aperçu

Un lien personnel est important pour vous. Le perfectionnement et le soutien des membres de l'équipe sont importants pour nous.

Les membres de l'équipe TELUS sont au cœur de notre entreprise et leur expérience au travail est un facteur indéniable de notre succès. Nous reconnaissons que nos pairs et concurrents peuvent imiter les produits et services de TELUS, mais ils ne pourront jamais reproduire notre culture de haut rendement. Lorsque nous investissons dans nos gens et que nous appuyons leurs objectifs professionnels et leur mieux-être personnel, nous stimulons leur mobilisation, favorisant ainsi leur engagement envers l'entreprise et l'exécution de notre stratégie d'entreprise.

En étant à leur écoute et en les incluant dans nos processus de prise de décisions, nous promouvons une culture de collaboration et d'inclusion où chacun se sent responsabilisé et outillé pour faire progresser le changement et l'innovation. Cette attitude fait la différence pour nos clients, nos collectivités et, en fin de compte, notre entreprise.

Faits saillants de 2013 :

› **Nous avons atteint** un taux de mobilisation de 83 pour cent, nous plaçant au premier rang à l'échelle mondiale parmi les entreprises de notre taille et de notre composition;

› **Nous avons été intronisés** au temple de la renommée comme l'une des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada et reconnus comme étant l'un des 100 meilleurs employeurs au pour la quatrième année consécutive;

› **Nous avons créé** le Coin de l'équipe – une technologie d'infonuagique qui intègre nos fonctions de gestion des talents pour améliorer l'harmonisation de la définition des objectifs, la gestion du développement, le perfectionnement professionnel, la formation, la rémunération et la planification de la relève pour l'entreprise;

› **Nous avons continué** de faire évoluer notre programme Styles de travail en y ajoutant de nouveaux documents d'aide pour les membres de l'équipe et les dirigeants sur des sujets comme la reconnaissance, la gestion du développement et la technologie;

› **Nous avons créé** un groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe ayant pris leur retraite ou encore actifs au sein des Forces armées canadiennes, ainsi que leur famille.

En 2014, TELUS continuera de se concentrer sur la création d'une culture favorisant la mobilisation et l'action afin d'appuyer l'exécution de notre stratégie d'entreprise. Voici quelques activités que nous prévoyons entreprendre en 2014 afin d'appuyer nos objectifs :

- Continuer de rassembler une main-d'œuvre qui reflète la diversité du Canada et qui est ouverte à tous les membres de l'équipe au moyen de l'éducation et d'un nouveau groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe;
- Communiquer avec notre équipe et la consulter à l'aide de notre intranet, de nos plateformes sociales et de divers forums;
- Élaborer des plans d'action pour les unités d'affaires axés sur nos facteurs de mobilisation élevée, soit les processus de travail, les possibilités de carrière, la gestion du développement, la rémunération et la reconnaissance;
- Mettre en œuvre des améliorations et continuer de mener des conversations de qualité au sujet du rendement des membres de l'équipe;
- Continuer d'accroître la portée du programme Styles de travail en y ajoutant de meilleurs documents de référence, et d'appuyer les dirigeants et les membres de l'équipe;
- Inviter les membres de l'équipe à formuler des commentaires sur nos pratiques de rémunération tout en continuant de nous comparer aux autres entreprises;
- Promouvoir les programmes Une vie saine et la sensibilisation au mieux-être et à la santé mentale.

Stratégie destinée aux membres de l'équipe

Les membres de notre équipe et notre culture de premier plan à l'échelle mondiale représentent notre plus grand avantage concurrentiel durable. La stratégie de TELUS en matière de ressources humaines est conçue dans le but d'appuyer les membres de notre équipe dans la création d'une culture qui nous permettra de respecter la promesse liée à notre marque « Le futur est simple » pour notre équipe, nos clients et nos collectivités. Il s'agit :

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

Qui nous sommes

L'équipe TELUS constitue un réseau solide et axé sur la collaboration, formé de membres de l'équipe compétents qui favorisent les résultats et l'innovation dans le but de poser des gestes concrets au bénéfice de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités.

Nous veillons à ce que nos banques de candidats soient diversifiées et à ce qu'elles reflètent les clients et les collectivités que nous servons. La politique de TELUS International concernant le recrutement dans le but de pourvoir aux postes supérieurs est de promouvoir des candidats provenant de l'équipe locale

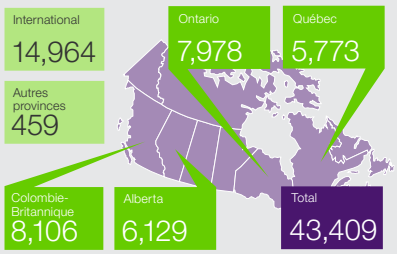
ou d'embaucher des candidats provenant du marché local où nous exerçons nos activités. Il nous importe d'intégrer les nouveaux membres de l'équipe d'une manière qui leur permette de se reconnaître et de s'épanouir au sein de notre culture unique. Plus précisément, voici ce que nous avons fait en 2013 :

- Nous avons regroupé les membres de l'équipe travaillant au sein de détaillants – TELUS, Koodo et Blacks – sous une seule bannière – TELUS Vente au détail limitée;
- Nous avons accueilli 415 membres de l'équipe de Public Mobile au sein de la famille TELUS;
- TELUS Santé a fait l'acquisition de la branche consacrée aux dossiers médicaux électroniques (DME) exploitée par MD Practice Software LP, faisant de TELUS le plus important fournisseur de DME au Canada.

Données démographiques par lieu de résidence

Groupe[1]	Alb.	C.-B.	ON	QC	Autres	Total
Canada[2]	6 129 A	8 106 A	7 978 A	5 773 A	459	28 445
International[3]	–	–	–	–	14 964 A	14 964
Total	**6 129**	**8 106**	**7 978**	**5 773**	**15 423**	**43 409** A

1 En date du 31 décembre 2013.
2 La catégorie « Canada, Autres » comprend le Manitoba (102), la Saskatchewan (116), le Nouveau-Brunswick (77), la Nouvelle-Écosse (116) et Terre-Neuve-et-Labrador (48).
3 La catégorie « International, Autres » comprend les régions de l'Asie-Pacifique : l'Australie (4), les Philippines (6 762); de l'Europe : la Bulgarie (813), la Roumanie (275), le Royaume-Uni (17); de l'Amérique centrale et des Caraïbes : la Barbade (1), El Salvador (2 219), le Guatemala (3 842), la Jamaïque (7) et Sainte-Lucie (1), ainsi que les États-Unis (1 022).



Données démographiques par type de membre de l'équipe

Type de membre de l'équipe[1]	Alb.	C.-B.	ON	QC	Autres	Total
Régulier (Canada)[2]	6 033	7 921	7 891	5 540	450	27 835 A
Temporaire (Canada)[3]	96	185	87	233	9	610 A
Régulier (International)[4]	-	-	-	-	14 964	14 964 A
Temporaire (International)	-	-	-	-	-	–
Total	**6 129**	**8 106**	**7 978**	**5 773**	**15 423**	**43 409** A

1 En date du 31 décembre 2013.
2 La catégorie « Régulier (Canada), Autres » comprend le Manitoba (100), la Saskatchewan (116), le Nouveau-Brunswick (73), la Nouvelle-Écosse (113) et Terre-Neuve-et-Labrador (48).
3 La catégorie « Temporaire (Canada), Autres » comprend le Manitoba (2), la Saskatchewan (0), le Nouveau-Brunswick (4), la Nouvelle-Écosse (3) et Terre-Neuve-et-Labrador (0).
4 La catégorie « Régulier (International), Autres » comprend les régions de l'Asie-Pacifique : l'Australie (4), les Philippines (6 762); de l'Europe : la Bulgarie (813), la Roumanie (275), le Royaume-Uni (17); de l'Amérique centrale et des Caraïbes : la Barbade (1), El Salvador (2 219), le Guatemala (3 842), la Jamaïque (7) et Sainte-Lucie (1), ainsi que les États-Unis (1 022).

Membres de l'équipe par génération

Groupe[1]	Génération silencieuse (de 1925 à 1945)	Bébé-boumeurs (de 1946 à 1964)	Génération X (de 1965 à 1979)	Génération Y (de 1980 à 2000)	Total
Canada	19	6 959	10 956	10 511	28 445
International[2]	1	372	2 573	12 018	14 964
Total	**20**	**7 331**	**13 529**	**22 529**	**43 409**

1 En date du 31 décembre 2013.
2 La catégorie « Régulier (International), Autres » comprend les régions de l'Asie-Pacifique : l'Australie (4), les Philippines (6 762); de l'Europe : la Bulgarie (813), la Roumanie (275), le Royaume-Uni (17); de l'Amérique centrale et des Caraïbes : la Barbade (1), El Salvador (2 219), le Guatemala (3 842), la Jamaïque (7) et Sainte-Lucie (1), ainsi que les États-Unis (1 022).

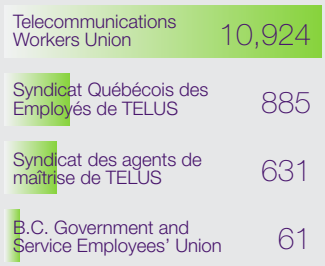
Membres de l'équipe régis par une convention collective

Groupe	Membres de l'équipe régis par une convention collective	Total des membres de l'équipe	% des membres de l'équipe régis par une convention collective
Canada	12 501	28 445	44
International	-	14 964	0
Total[1]	**12 501**	**43 409**	**29**

1 En date du 31 décembre 2013.

Membres de l'équipe par syndicat

Syndicat	# Pourcentage des membres de l'équipe
Syndicat des travailleurs en télécommunications	10 924
Syndicat québécois des employés de TELUS	885
Syndicat des agents de maîtrise de TELUS	631
B.C. Government and Service Employees' Union	61
Total	**12 501**



À l'automne 2014, nous prévoyons entreprendre la négociation collective avec le Syndicat québécois des employés de TELUS étant donné que leur convention arrive à échéance le 31 décembre 2014.

Diversité et intégration

La diversité et l'intégration représentent plus qu'une simple pratique de ressources humaines, elles englobent tous les secteurs de notre entreprise, que ce soit nos pratiques en gestion de personnel, nos fournisseurs, notre offre de produits et services ou le travail que nous accomplissons dans la collectivité. Notre culture diversifiée et inclusive aide TELUS à faire des progrès importants pour attirer et retenir les meilleurs talents, car les membres de l'équipe se sentent davantage mobilisés dans un milieu de travail qui les accepte pour ce qu'ils sont, leur perspective et leurs compétences uniques. Nous reconnaissons qu'une pensée diversifiée – à la base de l'innovation – renforce notre position concurrentielle et nous permet de bénéficier d'une expertise complémentaire, soit l'un de nos facteurs de réussite. En 2013, nous avons continué de faire progresser notre leadership en la matière :

Faits saillants :

› **Nous avons été nommés** l'un des meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité pour la cinquième année consécutive et l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens;

Les meilleurs employeurs pour la diversité 2013 BMO Groupe financier

2013 Les meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants

› **Nous avons créé** un groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe qui travaillent au sein des Forces armées canadiennes ou qui ont pris leur retraite et leur famille;

› **Nous avons organisé** deux déjeuners pour la direction réunissant des membres de Spectrum, notre groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, allosexuels et leurs alliés (LGBTAA), ainsi que des cadres supérieurs afin de discuter des belles choses que TELUS réalise au travail, dans le marché et la collectivité pour la communauté LGBTAA;

› **Nous avons élargi** notre programme de mentorat pour les nouveaux Canadiens dirigé par Mosaïque, notre groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe nouvellement arrivés au pays, de manière à inclure Toronto, Edmonton et Montréal;

› **Nous avons participé** à la Journée nationale des Autochtones avec Aigles, notre groupe de ressources à l'intention des membres de l'équipe autochtones, en organisant des événements partout au pays;

› **Nous avons maintenu** nos efforts visant à célébrer la présence des femmes au sein de la direction, en organisant de nombreux événements partout au pays et en mettant l'accent sur les préjugés inconscients, le mentorat et le leadership authentique dirigé par Connexions, le groupe de ressources à l'intention des femmes qui travaillent au sein de notre entreprise;

› **Nous avons organisé** des séances de formation sur la diversité et l'intégration à TELUS, ainsi que sur les avantages et la façon dont elles contribuent à la réussite des entreprises.

Profil de la main-d'œuvre de TELUS sous réglementation fédérale au Canada[1]

%		Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne[2]	2012[3,4]	2011[3]	2010[3]
Femmes	Globalement	42,9	36,5 A	37,5	37,5
	Direction principale[5]		13,6 A	14,2	16,5
	Direction intermédiaire et autres[5]		30,6 A	32,0	31,7
Membres des minorités visibles	Globalement	21,1	15,5 A	15,0	16,0
	Direction principale[5]		8,6 A	9,0	9,0
	Direction intermédiaire et autres[5]		13,2 A	12,7	12,8
Personnes handicapées	Globalement	4,6	2,7 A	2,7	3,0
	Direction principale[5]		1,8 A	1,5	2,3
	Direction intermédiaire et autres[5]			2,2	2,2
Autochtones	Globalement	1,7	1,4 A	1,4	1,6
	Direction principale[5]		1,4 A	1,5	2,3
	Direction intermédiaire et autres[5]		1,1 A	1,2	1,1

1 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la *Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi*. Les chiffres de TELUS pour 2013 ne seront pas disponibles avant juillet 2014.
2 La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2006; il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.
3 La représentation réelle à TELUS représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les Autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé par TELUS. Ces chiffres sont calculés en fonction d'un sondage volontaire et qui peut ne pas représenter adéquatement le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.
4 En 2012, un nombre important de membres de l'équipe TELUS ont été déplacés de notre entreprise réglementée par le gouvernement fédéral à notre entreprise réglementée par le gouvernement provincial, les retirant ainsi de nos chiffres de 2012; il se peut que ces membres de l'équipe fassent partie de nos données de 2011 et de 2010 s'ils ont répondu à un sondage. Ce changement a été signalé comme étant un mouvement interne plutôt qu'un renvoi, après consultation avec Ressources humaines et Développement social Canada.
5 Les postes de direction principale comprennent les vice-présidents et les échelons supérieurs, tandis que les postes de direction intermédiaire et autres comprennent les directeurs et les directeurs généraux.

Profil de la main-d'œuvre pour les membres de l'équipe à l'international

%	2013	2012	2011
Femmes	45,0	48,7	44,8
Hommes	55,0	51,3	55,2

Profil de la main-d'œuvre pour les membres de l'équipe de haute direction[1]

%	2013	2012	2011
Femmes	16	0	23
Hommes	84	100	77

1 En date du 31 décembre 2013. .

Profil de la main-d'œuvre pour les membres du conseil d'administration[1]

%	2013	2012	2011
Femmes	8	8	8
Hommes	92	92	92

1 Administrateurs indépendants seulement (excluant le chef de la direction).

Pour 2014, notre chef de la direction a ajouté la diversité et l'intégration à ses objectifs annuels, cherchant à accroître la diversité de l'équipe de la haute direction et du conseil d'administration. Son intention est de continuer de maintenir notre avantage concurrentiel et de cultiver la diversité au sein de l'équipe de la haute direction et du conseil d'administration, avec comme objectif d'atteindre 25 pour cent de représentation des femmes, et de 30 à 40 pour cent d'effectifs diversifiés dans l'ensemble d'ici 2017.

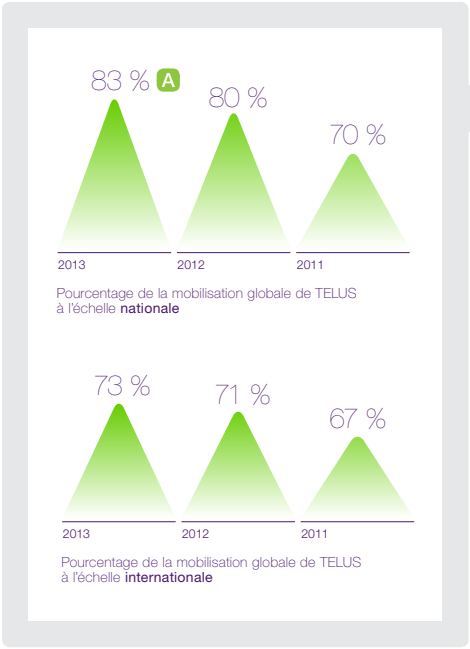
Voici d'autres objectifs pour 2014 :

- Disposer d'effectifs qui reflètent la diversité de la main-d'œuvre canadienne et un milieu de travail intégrateur pour tous les membres de l'équipe;
- Nous associer à diverses unités d'affaires afin d'intégrer davantage la diversité et l'intégration à nos pratiques d'affaires;
- Faire connaître les liens entre la valeur d'une main-d'œuvre diversifiée et intégratrice, et notre priorité Les clients d'abord;
- Accroître l'importance de s'identifier dans le cadre du sondage sur l'équité en matière d'emploi pour les membres de l'équipe nouveaux et actuels;
- Accroître le taux de participation de tous nos groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe et en créer un nouveau.

Pour en apprendre davantage sur la diversité et l'intégration à TELUS, consultez le Rapport 2013 de TELUS sur la diversité et l'intégration .

Mobilisation

Pour savoir si nous offrons une belle expérience aux membres de l'équipe, nous recueillons leurs commentaires à différentes étapes de leur carrière – en tant que nouveaux employés, après 100 jours et au moment où ils quittent l'entreprise. Nous avons harmonisé ces trois sondages afin de nous aider à mesurer des aspects précis de leur expérience et de notre culture, puis de cerner les occasions d'amélioration.



L'heure juste, notre sondage annuel sur la mobilisation, est un outil important qui nous aide à recueillir, à revoir et à traiter les commentaires des membres de l'équipe. Les membres de l'équipe prennent part à la création et à la mise en œuvre de plans d'action qui nous permettent de recourir à nos principales occasions d'amélioration. Voici quelques-uns des changements que nous avons mis en place en 2013, à la suite de la rétroaction de notre équipe à la fin de 2012 :

- Amélioration des processus de travail;
- Amélioration et lancement de nouveaux programmes de reconnaissance;
- Renforcement de notre processus de gestion du développement;
- Augmentation de la communication des occasions de perfectionnement de carrière;
- Lancement d'un programme de rémunération et de primes de rendement plus transparent.

Ces améliorations sont bien accueillies par les membres de notre équipe, comme en témoigne l'augmentation des taux de mobilisation en 2013, qui ont atteint notre objectif à l'échelle nationale et l'ont dépassé de deux pour cent à l'échelle internationale. L'administrateur indépendant de notre sondage, Aon Hewitt, a confirmé que « ce résultat de 83 pour cent nous hisse au premier rang mondial parmi les entreprises de notre taille et composition. »

Les résultats du sondage de 2013 comprennent des améliorations dans des secteurs essentiels qui ont une incidence sur la mobilisation, connus sous le nom de facteurs de mobilisation.

Résultats du sondage L'heure juste quant à la mobilisation d'une année à l'autre

%	2013[1]	2012[3]	2011
Mobilisation globale – TELUS au Canada	83 A	80	70
Mobilisation globale – TELUS International[2]	73 A	71	67

1 Les activités de nos nouveaux emplacements en Europe (Bulgarie et Roumanie) sont prises en compte dans les résultats de TELUS International pour 2013, qui comprennent également nos activités aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis.
2 Les résultats de TELUS International pour 2013 sont présentés sous forme de chiffre global et les données de 2012 ont été mises à jour de façon à être présentées de la même façon.
3 Les résultats de 2012 ont été ajustés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).

Résultats quant à la mobilisation d'une année à l'autre pour les principaux facteurs de mobilisation – TELUS au Canada

%	2013 (n = 23 733)[1]	2012[2] (n = 23 569)[1]	2011 (n = 21 430)[1]
Processus de travail	64	60	49
Perspectives de carrière	70	68	60
Gestion du développement	76	74	66
Rémunération	49	47	39
Reconnaissance	75	73	67

1 Le symbole « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.
2 Les résultats de 2012 ont été ajustés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).

Year-over-year engagement scores for main engagement drivers — TELUS International

%	2013[3] (n = 9 828)[1]	2012[2] (n = 8 633)[1]	2011 (n = 8 481)[1]
Processus de travail	65	62	58
Perspectives de carrière	65	64	59
Gestion du développement	72	68	64
Reconnaissance	64	63	58

1 Le symbole « n » correspond au nombre total de répondants au sondage.
2 Les résultats de 2012 ont été ajustés en fonction de la structure de 2013 (un groupe comptant 255 réponses a été déplacé de TELUS Canada à TELUS International).
3 Les activités de nos nouveaux emplacements en Europe (Bulgarie et Roumanie) sont prises en compte dans les résultats de TELUS International pour 2013.

Lorsque nous y regardons de plus près, nos résultats quant à la mobilisation ont augmenté d'une année à l'autre et montrent que les membres de l'équipe, quel que soit leur poste, leur style de travail, leur sexe, leur unité d'affaires ou la génération à laquelle ils appartiennent, sont très mobilisés. Il n'existe aucune différence importante entre les sexes sur aucun des principaux facteurs de mobilisation.

À mesure que les résultats augmentent, l'importance de maintenir un taux élevé de mobilisation comprend la nécessité de mettre l'accent sur les facteurs qui risquent le plus d'avoir une incidence négative sur la mobilisation. Depuis 2011, la responsabilité sociale des sociétés est un facteur qui a une grande incidence sur le maintien de la mobilisation.

En 2014, notre objectif est d'accroître le taux de mobilisation. Au Canada, notre objectif est d'accroître le taux de mobilisation de deux pour cent afin qu'il se chiffre à 85 pour cent, tandis que pour TELUS International, nous visons une augmentation de trois pour cent afin qu'il se chiffre à 76 pour cent..

Consultation et communication

Nos efforts de communication et de consultation avec notre équipe sont essentiels à la création d'une culture intégratrice, innovante et solidaire. Nous reconnaissons qu'en étant à l'écoute des préoccupations et des d'idées des membres de notre équipe, nous établissons un lien, ce qui accroît leur mobilisation. Nous utilisons des moyens variés pour communiquer de l'information et recueillir des commentaires, y compris :

- **L'intranet :** Les membres de l'équipe sont informés de notre stratégie d'entreprise et des actualités internes et externes. C'est également dans l'intranet que nous célébrons la réussite des membres de notre équipe, leurs efforts et leur engagement envers notre priorité Les clients d'abord, ainsi que le travail que nous accomplissons dans la collectivité;
- **Des plateformes sociales, comme des wikis, SharePoint et Jam (notre site de microblogage) :** Les membres de l'équipe peuvent échanger des renseignements et des apprentissages, entre eux et avec les dirigeants;
- **Des bulletins :** Un bulletin mensuel de notre chef de la direction, ainsi que d'autres bulletins propres aux unités d'affaires informent les membres de l'équipe en temps réel;
- **Forums de l'équipe de première ligne :** Ces séances d'une journée animées par l'équipe de la haute direction de TELUS, notamment notre chef de la direction, donnent aux membres de notre équipe de première ligne l'occasion unique de poser des questions, ainsi que de faire des recommandations directes sur la façon dont nous pouvons améliorer les processus de travail et l'expérience client;
- **Forums des directeurs généraux et Forums de la haute direction :** Ces séances de plusieurs jours permettent aux hauts dirigeants de se livrer à des discussions animées sur la façon de créer une expérience pour les membres de l'équipe qui aide TELUS à respecter sa priorité visant à accorder la priorité aux clients tout en attirant et en retenant les meilleurs candidats afin de compléter son équipe actuelle à rendement élevé;
- **Forums des directeurs :** Ces séances d'une journée donnent la possibilité aux directeurs de dialoguer avec les hauts dirigeants et l'équipe de direction pour échanger des idées, discuter des priorités de l'entreprise et de la façon de contribuer collectivement à la stratégie de croissance de TELUS;
- **Plus près du client :** Ces événements donnent l'occasion aux dirigeants d'entendre les membres de l'équipe de première ligne et d'apprendre à leurs côtés. En passant ainsi une journée aux côtés des membres de l'équipe en contact avec les clients, les dirigeants sont en mesure d'apporter des changements significatifs afin de mieux servir les clients et appuyer notre équipe.
- **Vous êtes les mieux placés :** Cette philosophie de communication accorde la priorité aux membres de l'équipe, de sorte que ces derniers sont au courant des événements ou des changements majeurs survenant au sein de notre industrie avant le public. Grâce à des moyens de communication comme des alertes et des fils d'actualité en temps réel, les membres de l'équipe ont accès à l'information dont ils ont besoin pour être les meilleurs ambassadeurs de notre marque.

En 2014, nous continuerons de communiquer avec notre équipe grâce à ces moyens uniques, tout en cherchant de nouvelles façons d'échanger et de solliciter des commentaires.

Gestion du développement

Nous croyons qu'une culture de haut rendement se crée et se maintient lorsque les membres de l'équipe agissent en harmonie avec notre stratégie. Le tout est appuyé par un processus de leadership et de rétroaction rigoureux qui vise à évaluer la mesure dans laquelle nous atteignons les résultats escomptés de manière efficace, aidons les membres de notre équipe et offrons des occasions de perfectionnement.

Tous les membres de l'équipe participent à des discussions annuelles officielles sur le rendement et souvent, plusieurs fois par an. Les dirigeants sont invités à rencontrer les membres de leur équipe tous les mois afin d'évaluer leur rendement et d'encourager leur perfectionnement. Notre évaluation du rendement de TELUS constitue la base selon laquelle nous calculons la prime de rendement annuelle. Nous croyons que l'investissement et l'engagement de nos dirigeants envers le rendement des membres de notre équipe ont contribué positivement à la hausse considérable de 25 pour cent du taux de mobilisation de notre équipe pendant quatre années consécutives.

Résultats de L'heure juste quant au rendement d'une année à l'autre

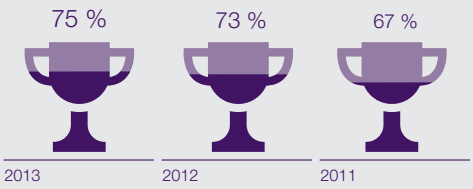
%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS	76	74	66
Membres de l'équipe ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS International	72	68	64

L'application de gestion des talents de l'entreprise, le Coin de l'équipe, comprend un nouvel outil de rendement qui sera lancé en 2014. Cet outil permettra d'accroître l'harmonisation des objectifs qui appuient notre stratégie d'entreprise et qui y sont liés, de créer des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels) et de fournir une rétroaction significative et en temps opportun au moyen de rapports d'état mensuels en plus de nos évaluations officielles semestrielles et annuelles. Nous croyons que l'outil nous permettra d'avoir des conversations plus significatives et pertinentes pour les membres de l'équipe et les dirigeants, et que la rémunération au rendement sera possible pour tous les membres de l'équipe. L'adoption de ce processus et des capacités du système sera au cœur de notre stratégie de gestion du développement en 2014 et pour les années à venir.

Reconnaissance

La reconnaissance est un élément fondamental de notre stratégie en matière de mobilisation, car elle a une incidence sur le rendement des membres de l'équipe et le succès de notre entreprise. Elle suscite les comportements désirés, joue un rôle dans la fidélisation et remonte le moral des gens en leur montrant qu'on se préoccupe d'eux. Nous nous efforçons de promouvoir une culture de reconnaissance qui facilite la reconnaissance entre les membres de l'équipe, tout en véhiculant nos valeurs de leadership.

Nous utilisons principalement le programme de récompenses Bravo pour reconnaître les réalisations des membres de notre équipe. S'inspirant de nos valeurs de leadership, ce programme permet aux membres de l'équipe d'envoyer et de recevoir des marques de reconnaissance formelles et informelles à un collègue sous la forme de cartes électroniques, de cadeaux, de cartes-cadeaux ainsi que de points pouvant être échangés contre des articles du catalogue en ligne. De plus, notre partenariat avec Arbres Canada offre aux membres de l'équipe l'occasion de célébrer les jalons de leur carrière tout en contribuant à un milieu de vie plus vert et plus sain. Des 458 189 arbres plantés par Arbres Canada au nom de TELUS depuis 1998, un total de 17 302 arbres l'ont été pour souligner les jalons de carrière de membres de l'équipe.



Reconnaissance Bravo d'une année à l'autre

	2013	2012	2011
Cartes électroniques Bravo envoyées (nbr)	36 698	32 653	34 155
Cadeaux et points Bravo envoyés (nbr)	67 081	64 601	60 268
Valeur des cadeaux envoyés (en millions de dollars)	5,68	5,28	5,19

En 2013, plus de 1 790 membres de l'équipe ont été reconnus dans le cadre de sept programmes de reconnaissance de l'entreprise récompensant des membres de l'équipe qui ont incarné nos valeurs de leadership et apporté une contribution significative à l'entreprise. Voici deux exemples de ces programmes :

- **Champions des clients d'abord :** Les membres de l'équipe présentent la candidature de leurs collègues qui vont toujours au-delà des attentes en offrant une expérience client exceptionnelle. Les gagnants reçoivent des récompenses en argent et sont invités à un gala prestigieux organisé par l'équipe de direction de TELUS.
- **Prix CHLOE :** Ce programme établit le profil de femmes exceptionnelles et souligne leur contribution considérable au sein de TELUS ou de leur communauté, ainsi que de dirigeants, hommes ou femmes, qui ont contribué de façon notable à l'avancement de ces femmes au sein de TELUS.

Pour voir de quelle façon nous récompensons les Champions des clients d'abord, regardez maintenant.

En 2013, nous avons également concentré nos efforts sur la formation ainsi que sur le soutien en ligne et en temps réel pour les dirigeants et les membres

de l'équipe travaillant au sein d'équipes virtuelles ou en équipes à l'aide de plusieurs styles de travail. Nous avons également ajouté de nombreuses cartes électroniques à l'appui d'événements sur la diversité et des congés afin de mieux reconnaître notre équipe diversifiée.

TELUS International offre une variété de programmes de reconnaissance officiels aux membres de son équipe, ainsi que de la reconnaissance personnelle sur le terrain, afin de récompenser les membres de l'équipe qui ont fourni un service à la clientèle exceptionnel, dépassé les objectifs de vente et fait preuve de travail d'équipe et de maîtrise des produits. En voici quelques exemples :

- **« The Rock Hall of Fame » :** Ce programme est un programme de reconnaissance par les pairs, dans le cadre duquel les agents de première ligne performants reçoivent une récompense, un cadeau et une reconnaissance publique.
- **« VIP Heroes » :** Ce programme récompense le dixième des membres de l'équipe les plus performants en leur offrant un traitement VIP pendant un mois, y compris des collations et des postes de travail de choix.

Résultats du sondage L'heure juste quant à la reconnaissance d'une année à l'autre

%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe ayant l'impression que leur travail est reconnu de façon appropriée – TELUS	75	73	67
Membres de l'équipe ayant l'impression que leur travail est reconnu de façon appropriée – TELUS International	64	63	58

En 2014, nous continuerons d'améliorer nos programmes, documents de référence et communications en place afin d'aider les dirigeants et les membres de l'équipe à favoriser une culture de reconnaissance. Nous porterons une attention particulière au programme Styles de travail afin d'accroître la reconnaissance des télétravailleurs.

Apprentissage et collaboration

ONotre entreprise est composée de personnes diversifiées et talentueuses, et nous cultivons le potentiel de leadership qui existe en chacun des membres de l'équipe. Nous comprenons que la mobilisation des membres de l'équipe est directement liée aux investissements que nous faisons dans les ressources offertes à notre équipe. Ces ressources donnent aux membres de l'équipe des occasions de perfectionnement afin qu'ils enrichissent leurs compétences et progressent dans leur carrière.

Pour la huitième fois, en 2013, nous avons reçu un prix BEST de la part de l'American Society for Training & Development (ASTD), la reconnaissance la plus rigoureuse et la plus convoitée de l'industrie de la formation, qui reconnaît les entreprises qui affichent un succès global grâce à l'apprentissage et au perfectionnement des membres de l'équipe.

Nous aidons les membres de l'équipe en leur proposant des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales qui permettent aux gens d'apprendre ce qu'ils ont besoin d'apprendre, lorsqu'ils en ont besoin, peu importe où ils se trouvent. Voici quelques exemples de ces approches :

- **Formelles :** Cours (en ligne ou en classe); conférences, forums et tournées, programmes d'accréditation et diplômes
- **Informelles :** Livres et bases de données de recherche en ligne, webinaires et webdiffusions; coaching et mentorat, sites web
- **Sociales :** Blogues et wikis, microblogues, réseaux sociaux et partage de vidéos.

Pour nous aider à comprendre l'efficacité de nos outils et programmes d'apprentissage et de collaboration, nous menons un sondage auprès de 8 000 membres de l'équipe choisis au hasard chaque trimestre et nous leur demandons d'indiquer le type d'apprentissage qu'ils utilisent et si la formation a amélioré leur rendement.

En 2013, 5 600 membres de l'équipe ont répondu à notre sondage, soit un taux de réponse moyen de 17,5 pour cent. Les résultats indiquent que nos investissements dans les programmes et les outils à l'intention des membres de l'équipe contribuent à leur rendement au travail.

Rendement des investissements en formation[1,2]

Type d'apprentissage[1]	Formelle	Informelle	Sociale
Membres de l'équipe ayant utilisé l'approche d'apprentissage (total)	3 834	3 523	1 959
Membres de l'équipe ayant utilisé l'approche d'apprentissage (%)	68 %	63 %	35 %
Membres de l'équipe ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (total)	3 066	2 984	1 157
Membres de l'équipe ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail)	80 % A	5 % A	59 % A

1 Indicateur clé de l'apprentissage fondé sur les commentaires des membres de l'équipe et indiquant l'incidence de la formation formelle, informelle et sociale sur le rendement des membres de l'équipe au travail au cours du trimestre précédent.

2 Les résultats sont ceux de 2013, selon les réponses fournies par 5 600 répondants à un sondage en ligne distribué aux 32 000 membres de l'équipe TELUS au Canada choisis au hasard (8 000 membres de l'équipe par trimestre).

En 2014, nous prévoyons lancer officiellement le Bureau de transformation de TELUS. Cette initiative de consultation externe aidera les clients à évaluer et à renforcer leur culture organisationnelle et de leadership actuelle, et comprendra des possibilités d'apprentissage et de carrière, ainsi que des options d'intégration des nouveaux employés, d'accueil et de travail flexibles.

Philosophie de leadership TELUS

Nous reconnaissons les capacités de leadership en chacun des membres de l'équipe et nous appuyons ces derniers dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative. En appui à notre philosophie, nous offrons une variété de possibilités d'apprentissage qui contribuent à façonner et à définir le leadership à TELUS. Ces possibilités comprennent notamment des programmes spécialisés à l'intention des membres de l'équipe à rendement et à potentiel élevé, des cours de leadership à l'intention des nouveaux dirigeants, ainsi que des cours visant à enrichir les compétences comme le coaching, la communication, les présentations, la collaboration, ainsi que l'intelligence émotionnelle et sociale. En 2013, nous avons apporté les améliorations suivantes afin d'appuyer cette philosophie :

- Nous avons lancé de nouvelles plateformes d'apprentissage et de collaboration sociale dans le cadre du Coin de l'équipe, permettant aux membres de l'équipe d'avoir une plus grande maîtrise sur leur apprentissage et leurs interactions, tout en offrant une meilleure visibilité aux dirigeants dans les activités d'apprentissage de ceux qui relèvent d'eux.
- Nous avons organisé des Forums de la haute direction portant sur notre culture comme pierre angulaire durable de notre avantage concurrentiel et le rôle des dirigeants dans sa création.
- Nous avons remanié notre programme En AVANT, à l'intention des membres de l'équipe à rendement élevé et à potentiel élevé, qui offre du perfectionnement professionnel, des ateliers de promotion du travail d'équipe, du mentorat, du réseautage et du coaching.
- Nous avons relancé notre programme de formation des dirigeants, Diriger votre équipe, axé sur la promotion des comportements qui aident les nouveaux dirigeants à appuyer et à créer des équipes participatives et mobilisées.

Participation au programme En AVANT en 2013-2014 par sexe

Participation au programme En AVANT[1]	À rendement élevé[2]	À potentiel élevé[3]	Total	%
Femmes	177	94	**271**	**37**
Hommes	325	139	**464**	**63**

1 En AVANT – Notre programme à l'intention des membres de l'équipe à rendement et à potentiel élevé.
2 À rendement élevé – Ces personnes ont démontré un rendement exceptionnel (résultats + valeurs), mais n'ont pas encore maximisé leurs compétences en leadership (possibilité d'avancement). Leur rendement est très élevé, mais elles n'ont pas toutes le désir de passer au niveau supérieur.
3 À potentiel élevé – Ces personnes ont démontré leurs compétences exceptionnelles en matière de leadership (possibilité d'avancement), Elles excellent dans leurs fonctions actuelles et ont besoin de défis immédiats pour maintenir leur motivation et leur responsabilisation ou il est possible qu'elles se concentrent sur la maximisation de leur rendement afin d'être en meilleure position pour passer au niveau suivant.

Résultats du sondage L'heure juste quant à l'apprentissage d'une année à l'autre

%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS	76	76	70
Membres de l'équipe satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS International	77	76	73

En 2014, nous prévoyons continuer de créer de nouveaux programmes d'apprentissage et de remanier nos programmes actuels afin de mieux répondre aux besoins changeants des membres de notre équipe. Nous continuerons également de promouvoir ces programmes et d'accroître leur visibilité à l'échelle de l'entreprise.

Apprentissage collaboratif

Les membres de l'équipe ont accès à des méthodes d'apprentissage avant-gardistes et traditionnelles qui leur permettent de se perfectionner, de partager des connaissances et d'établir des liens. Notre approche leur permet d'apprendre ce qu'ils ont besoin d'apprendre, lorsqu'ils en ont besoin, peu importe où ils se trouvent et comprend des occasions d'apprentissage formelles, informelles et sociales. En 2013, les membres de l'équipe ont une fois de plus eu accès à de nouveaux programmes. Nous avons :

› **Lancé** Jam, un site de microblogage où les membres de l'équipe peuvent échanger des renseignements et collaborer en publiant des vidéos et des liens vers des articles ou lancer des discussions;

› **Mené** des programmes pilotes de services mobiles afin d'accroître l'omniprésence de l'apprentissage grâce à une accessibilité accrue aux ressources didactiques;

› **Élargi** notre utilisation de TELUS Collaboration House (TCH), un environnement virtuel où les membres de l'équipe utilisent des avatars numériques pour communiquer et collaborer avec les autres au sein d'une communauté compatible avec la technologie de voix sur IP et de caméra web;

› **Dévoilé** de nouveaux programmes d'apprentissage interactifs qui utilisent une approche fondée sur le jeu pour motiver un changement de comportement. Ces occasions d'apprentissage accroissent l'accessilité de l'apprentissage expérientiel pour tous les membres de l'équipe;

› **Lancé** quatre cours animés par un instructeur axés sur le travail et la direction d'équipe dans le cadre du programme Styles de travail.

En 2013, TELUS International a lancé IAspire, un programme mondial d'apprentissage visant le perfectionnement des dirigeants émergents, et mis en œuvre de nouvelles plateformes technologiques qui rassemblent les équipes mondiales, comme le blogue de TI, tl'intranet de TELUS International, la passerelle d'apprentissage du Coin de l'équipe, le site Salesforce.com et HubSpot, une plateforme d'automatisation du marketing.

En 2014, nous continuerons d'axer nos efforts sur l'accroissement de l'accessibilité des ressources et des outils d'apprentissage et de collaboration offerts à tous les membres de l'équipe grâce à l'utilisation de TCH, du Coin

de l'équipe, des programmes mobiles et de l'apprentissage interactif. Nous continuerons également d'appuyer les membres de l'équipe et les dirigeants à l'aide d'outils et de ressources pour les aider à réussir, à atteindre un bon rendement et à diriger dans le cadre du programme Styles de travail.

Perfectionnement professionnel

TLes membres de l'équipe sont encouragés à prendre en main leur perfectionnement professionnel et leur croissance personnelle, et outillés pour le faire. Au moyen de diverses occasions de formation et de collaboration, ils peuvent développer des compétences dans le cadre de leur poste actuel afin d'être prêts à un changement de poste latéral ou à une promotion à venir.

Le Perfectionnement professionnel fait partie de notre processus de définition des objectifs annuels et d'évaluation du rendement. Les membres de l'équipe et les dirigeants se fixent des objectifs, appuyés par des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement tout au long de l'année. De plus, afin de favoriser leur perfectionnement de carrière, les membres de l'équipe ont accès à un portail en ligne qui leur fournit des renseignements sur la façon de créer des plans d'action professionnels intéressants.

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

Résultats du sondage L'heure juste quant au perfectionnement de carrière d'une année à l'autre

%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS	70	68	60
Membres de l'équipe satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS International	65	64	59

En 2014, nous continuerons de fournir aux dirigeants et aux membres de l'équipe des ressources de perfectionnement de carrière qui mènent à des discussions significatives sur le perfectionnement professionnel. De plus, nous lancerons un nouveau portail pour le plan individuel de développement (PID) dans le Coin de l'équipe où les membres de l'équipe et les dirigeants pourront harmoniser leurs objectifs et leur rendement avec leur plan de perfectionnement de carrière.

Planification de la relève

L'une des responsabilités les plus importantes d'un dirigeant est la mise en place de la prochaine génération de dirigeants qui feront progresser notre stratégie d'entreprise et la croissance de l'entreprise à l'avenir. À TELUS, nous avons intégré la planification de la relève à nos processus habituels de planification d'affaires, de sorte que chaque dirigeant dispose d'un plan de relève. Les dirigeants intègrent les résultats de cette planification aux discussions professionnelles courantes qu'ils tiennent avec leurs successeurs, ce qui démontre notre engagement continu envers l'avancement professionnel.

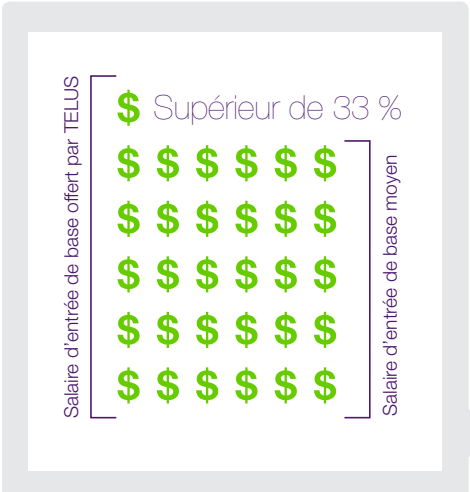
Les évaluations stratégiques régulières des talents et la planification de la relève avec notre équipe de direction contribuent non seulement à la continuité de l'entreprise, mais elles atténuent également les risques d'affaires en assurant une pensée plus diversifiée dans tout ce que nous faisons. Par conséquent, les membres de notre équipe et notre entreprise en profitent, mais elles nous permettent au bout du compte d'offrir une expérience client exceptionnelle.

En 2014, nous ferons progresser ce processus grâce à de nouveaux outils et systèmes qui nous permettront d'intégrer l'information de façon plus accessible et évolutive. Nous serons en mesure de transmettre le processus de planification de la relève à plus de 2 000 postes de direction à l'échelle de l'entreprise.

Rémunération globale

Les membres de l'équipe TELUS profitent de divers types de rémunération flexibles qui varient du salaire aux primes de rendement en passant par des avantages sociaux flexibles, des régimes de retraite et programmes d'achat d'actions, ainsi que des rabais sur les produits et services. Les membres de l'équipe aiment autant les composantes traditionnelles de ces avantages sociaux que les régimes de soins de santé et les programmes de mieux-être, les milieux de travail conviviaux et un compte harmonie-vie.

Rémunération



La philosophie de rémunération de TELUS consiste à établir le juste équilibre entre la rémunération fondée sur le marché et la rémunération fondée sur le rendement. La rémunération des membres de l'équipe comprend donc une rémunération fixe (salaire de base) et une rémunération variable (prime de performance ou incitatif à la vente). Les membres de l'équipe offrant un rendement élevé sont ciblés pour dépasser la rémunération médiane du marché concurrentiel externe des entreprises où nous sommes en concurrence pour les employés qualifiés, les faisant atteindre et possiblement dépasser le 75e percentile de la rémunération totale. Les sondages sur la rémunération sont menés par des sociétés d'experts-conseils externes se spécialisant en analyse comparative. Les conditions (incluant les salaires) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées entre les parties.

Au Canada, le salaire d'entrée de base offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian pour tous les postes d'entrée de base, notamment les membres de l'équipe cadres et professionnels, syndiqués et à la vente au détail, la moyenne globale étant supérieure de 331 pour cent à la médiane. Les membres de l'équipe

de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 30 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays. Cette proportion d'augmentation correspond au salaire supplémentaire offert aux membres de l'équipe qui possèdent des compétences techniques ou linguistiques et aux différentes indemnités pour les repas et le transport. En Amérique centrale, un poste d'agent en centre d'appels paie souvent deux fois plus qu'un poste administratif dans une banque.

1 La méthode de calcul de cette moyenne a changé de façon à inclure les membres de l'équipe cadres et professionnels, syndiqués et à la vente au détail.

En 2014, nous continuerons d'inviter les membres de l'équipe à formuler des commentaires sur nos pratiques de rémunération dans le cadre de notre sondage annuel auprès des membres de l'équipe, de nous comparer aux entreprises du marché où nous sommes en concurrence pour les employés qualifiés et de gérer nos coûts afin de nous assurer que nous offrons un régime de rémunération qui tient compte des membres de l'équipe offrant un rendement élevé et possédant un potentiel élevé.

Avantages sociaux

Nous offrons à la plupart des membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Les membres de l'équipe peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale. Nos avantages sociaux, qui comprennent l'assurance vie et invalidité de longue durée, ainsi que l'accès à des régimes de soins de santé complets, aident à offrir une sécurité financière adéquate. En 2013, 96 pour cent des membres de l'équipe ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.

Même si les membres de l'équipe temporaires ne profitent pas des avantages sociaux, la plupart d'entre eux reçoivent une contribution de l'entreprise pour couvrir une partie de leurs coûts de soins de santé et de soins dentaires.

En 2013, nous avons ajouté un certain nombre de choses, comme le coût admissible maximal, les médicaments génériques obligatoires et le seuil des frais d'exécution d'ordonnance à notre régime d'assurance médicaments, dans le but d'assurer sa viabilité économique. Le coût total de la rémunération et des avantages sociaux a augmenté en raison de nos programmes de rémunération annuels, de l'augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (par exemple, le BC Medical Services Plan (MSP), l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada), ainsi que l'utilisation et de l'inflation touchant nos régimes de soins dentaires et de soins de santé complémentaires. Ces coûts ont toutefois été compensés par des économies réalisées dans le régime d'assurance médicaments.

Régimes de retraite et d'épargne

Nous nous engageons à aider les membres de l'équipe à économiser pour leur retraite en leur proposant diverses méthodes. Il s'agit notamment de régimes à prestations déterminées ou à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente, de la possibilité de participer à un REER collectif volontaire, ainsi que de séances d'information.

Les membres de l'équipe sont également en mesure d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales régulières. Ce régime d'épargne

Plus de 21 000
membres de l'équipe participent au Programme d'achat d'actions des employés

Plus de 15 000 000
d'actions sont détenues par ces membres de l'équipe

flexible permet aux membres de l'équipe d'acheter d'un à 10 pour cent de leur rémunération de base en actions, pour lesquels TELUS verse une contribution équivalente pouvant atteindre six pour cent de ce montant dans une proportion de 40 pour cent (35 pour cent pour les employés occupant un poste de direction ou supérieur).

En 2013, 80 pour cent des membres de l'équipe admissibles ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite et plus de 21 000 membres de l'équipe ont participé au Régime d'actionnariat des employés, détenant près de 15 millions d'actions. Ensemble, ils représentent le sixième détenteur d'actions ordinaires en importance au sein de l'entreprise.

Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2013	2012	2011
Total de la rémunération et des avantages sociaux[1]	2 743 $	2 743 $	2 258 $

1 Après le passage aux Normes internationales d'information financière (NIIF), telles qu'elles ont été publiées par le Conseil des normes comptables internationales. La date de passage de l'entreprise aux NIIF-CNCI est le 1er janvier 2010 et la date de leur adoption est le 1er janvier 2011.

Nous continuerons de fournir de l'information sur l'épargne-retraite et permettrons aux membres de l'équipe participant au régime à cotisations déterminées de verser des contributions volontaires supplémentaires afin de les aider à épargner pour leur retraite.

En 2014, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter en raison de nos programmes de rémunération annuels, de l'augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (par exemple, le BC Medical Services Plan (MSP), l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada), augmentant les niveaux de contribution au régime de retraite à cotisations déterminées de TELUS et aux régimes de TELUS Santé et de TELUS Vente au détail, ainsi que l'utilisation, et de l'inflation touchant nos régimes de soins dentaires et de soins de santé complémentaires.

Rémunération de la haute direction

La philosophie de rémunération des membres de la haute direction à TELUS se fonde sur le rendement et trace un lien clair et direct entre la rémunération et la réalisation des objectifs de l'entreprise (à court, moyen et long terme). Inspirée à la fois d'approches fondées sur le marché et sur le rendement, la rémunération est structurée par une juste combinaison de méthodes fixes et risquées, qui tiennent compte du rendement individuel, du rendement de l'entreprise et des données sur la rémunération du marché concurrentiel. Les pratiques de rémunération de TELUS sont éprouvées et nécessitent la prise en compte d'un certain nombre d'indicateurs de rendement internes et externes, conformément à notre philosophie de rémunération au rendement.

Le comité de la rémunération du conseil d'administration est chargé d'examiner et d'approuver les lignes directrices en matière de rémunération de tous les vice-présidents à la direction, à l'exception du chef de la direction, et d'examiner la rémunération du chef de la direction et de formuler des recommandations à cet égard au conseil d'administration. Pour en savoir plus sur notre philosophie de rémunération, consultez notre circulaire d'information 2014.

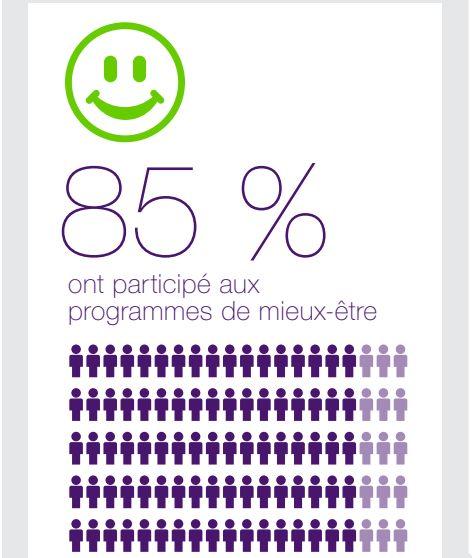
Une vie saine

ALe fait d'avoir une équipe forte et en santé est essentiel pour offrir les meilleurs produits et services à nos clients. C'est pourquoi TELUS investit autant dans son programme Une vie saine, axé sur la santé du corps et de l'esprit, ainsi que dans des programmes comme :

- **Votre santé en tête :** Une stratégie complète en matière de santé mentale qui comprend de nombreuses ressources pour informer et soutenir les membres de l'équipe et les dirigeants;
- **Programmes de soutien :** Des services pour une alimentation saine, de soutien pour la direction, des services de soins aux enfants et aux personnes âgées, des ressources d'abandon du tabac, des services de soutien à la retraite et financier, de soutien en cas d'événements marquants, et Partenaires pour la vie – Société canadienne du sang;
- **Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) :** Aide confidentielle offerte aux membres de l'équipe et à leur famille sous forme d'accès à court terme et en tout temps à un vaste réseau national de conseillers;
- **Programme de dépistage :** Information sur le rhume et la grippe et vaccination, dépistage biométrique, dépistage du cancer, programmes de coaching en santé et d'abandon du tabac;
- **Professionnels du mieux-être :** Accès à de nombreux professionnels du mieux-être à l'échelle du pays qui offrent une gamme de services, comme la massothérapie, la naturopathie et la chiropractie;
- **Vie active :** Accès à des installations de conditionnement physique sur les lieux de travail, ainsi qu'à des rabais auprès de divers centres de yoga et de conditionnement physique à l'échelle du pays, à des défis vie active et à des conférences données par des experts;
- **Spiritualité :** Sept espaces non confessionnels de prière et de contemplation à l'échelle du pays qui invitent les membres de l'équipe à faire une place à la spiritualité dans leur vie quotidienne.

En 2013, nous avons ajouté et amélioré plusieurs éléments de notre programme afin d'augmenter la participation des membres de l'équipe :

- Ajouté des webinaires et des ateliers, et publié des articles dans notre site intranet et sur le site Jam portant sur des sujets comme la nutrition, la santé mentale et la prévention du cancer;
- Poursuivi notre partenariat avec la Société canadienne du cancer afin de mettre l'accent sur la prévention du cancer;
- Accru l'accès des membres de l'équipe participant à notre programme Styles de travail en leur offrant des possibilités hors site et virtuelles, y compris des outils et des ressources afin de les aider à mieux gérer leur santé physique et émotionnelle, leur mieux-être et leur équilibre travail-vie personnelle;
- Tenu un défi de santé à l'échelle nationale, soit le projet Lucky 13, fournissant aux membres de l'équipe des ressources et du soutien pour les aider à être en bonne santé, et signé un partenariat avec TriFit, notre nouveau fournisseur national de conditionnement physique;
- Proposé de la formation, des ateliers, des consultations à l'intention des dirigeants et continué de les appuyer grâce à notre PAEF.



En 2013, notre taux d'atteinte du mieux-être, formé du nombre de membres de l'équipe participant à des programmes de mieux-être, était de 85 pour cent. Ce résultat surpassait de cinq pour cent notre taux d'atteinte du mieux-être de 2012. Cette croissance est due en grande partie à une communication accrue et à l'accent

que nous avons mis sur les programmes et les défis en ligne, afin d'appuyer les membres de notre équipe qui occupent un poste de travailleur mobile.

Pour en savoir plus sur Une vie saine à TELUS, visionnez cette vidéo.

En 2014, nous continuerons de promouvoir la prévention en matière de santé et d'harmoniser les programmes Une vie saine de TELUS avec des événements commandités par TELUS comme le don d'organes et d'autres événements communautaires axés sur le mieux-être et la santé. Nous continuerons également d'informer continuellement les membres de l'équipe des moyens possibles dont ils disposent pour gérer leur santé et leur mieux-être de façon proactive, tout en continuant de mettre l'accent sur la santé mentale. TELUS vise à alléger le fardeau des problèmes de santé mentale à l'aide de programmes de soutien comme la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales et le soutien qu'elle offre aux dirigeants. À mesure qu'augmente le taux de participation à notre programme Styles de travail, nous allons continuer de modifier nos offres de programmes de manière à inclure davantage de possibilités virtuelles et à l'externe.

Au début de 2014, TELUS a nommé un chef du service de mieux-être, qui utilisera un modèle clinique conjoint de doctorat de médecine et de doctorat en naturopathie pour améliorer la santé physique et mentale de notre équipe et des membres de leur famille, et d'aider TELUS Santé à mettre nos solutions de mieux-être en marché.

Styles de travailMC

FLa flexibilité est importante pour les membres de notre équipe. Styles de travail est un programme conçu pour créer de la valeur en permettant aux membres de l'équipe de choisir le style de travail qui convient le mieux à leurs besoins. La capacité de travailler au bureau, à partir d'un emplacement mobile ou à domicile offre les avantages suivants :

- Mobilisation, productivité et résultats d'affaires supérieurs;
- Distinction de notre entreprise grâce à sa capacité à attirer et à retenir les meilleurs talents;
- Réduction de notre incidence environnementale;
- Économies de coûts considérables pour l'entreprise.

Diminution des émissions de la part des membres de l'équipe TELUS et économies associées

Participants[1]	Réduction du kilométrage[2]	Économie de temps en heures[3]	Réduction du CO_2 (kg)[4]
7 558	19 600 000	1 160 352	4 654 000

1 Nombre corrigé pour 2013 – suppose que les membres de l'équipe mobiles travaillent trois jours par semaine à la maison et que les travailleurs à domicile y travaillent cinq jours par semaine.
2 Kilomètres (km) – moyenne – transit aller-retour de 15 km (norme d'Environnement Canada).
3 Économie de temps en heures – en fonction de 54 minutes par jour (norme d'Environnement Canada).
4 Réduction du CO_2 – selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne et les facteurs d'émissions d'Environnement Canada.

Nous mobilisons régulièrement les dirigeants et les membres de l'équipe afin de recueillir leurs commentaires et suggestions d'amélioration, et collaborons avec les équipes de TI pour élaborer une feuille de route pour le programme Styles de travail qui tient compte des besoins technologiques futurs. En 2013, nous avons apporté plusieurs améliorations à ce programme à la suite des commentaires recueillis :

- Mise sur pied et lancement de cours à l'intention des dirigeants et des membres de l'équipe qui travaillent dans un environnement virtuel;
- lancé le nouveau site de la communauté Styles de travail
- Intégration du programme Styles de travail aux plans, aux outils et aux ateliers de gestion du développement;
- Amélioration de la technologie en :
  - Doublant la capacité de notre réseau privé virtuel (RPV) à l'échelle du Canada;
  - Rendant accessibles sur le RPV tous les logiciels en libre-service;
  - Améliorant la qualité de notre service de téléphone logiciel, permettant l'impression à partir de la maison et proposant de nouvelles solutions de courriel d'entreprise pour les appareils mobiles;
  - Remaniant le système de réservation pour permettre aux travailleurs mobiles et aux télétravailleurs de réserver un poste de travail mobile;
  - Préparant le lancement en 2014 de capacités améliorées pour le réseau Wi-Fi sécurisé d'entreprise et la connexion ouverte d'invité dans nos édifices Styles de travail partout au pays;
- Possibilité pour les équipes de vente de discuter efficacement du programme Styles de travail avec leurs clients en leur fournissant du matériel de référence, y compris un exemple de feuille de route des solutions.

À mesure que notre main-d'œuvre continue d'adhérer au programme Styles de travail, nous nous assurons que les membres de l'équipe ayant adopté un style de travail mobile ou à domicile demeurent aussi mobilisés que ceux qui travaillent dans nos bureaux. En 2013, 94 pour cent des membres de l'équipe étaient d'avis que le programme Styles de travail était positif pour TELUS. Les membres de l'équipe mobiles et à domicile ont obtenu un résultat de mobilisation globale supérieur d'un point de pourcentage et de deux points de pourcentage respectivement. Notamment, les résultats en matière de mobilisation sont uniformes pour les membres de l'équipe, qu'ils soient résidents ou mobiles.

60 %

ont adopté un style de travail mobile - une hausse de 48 % par rapport à l'an dernier!

Pour en savoir plus sur le programme Styles de travail, regardez maintenant.

Work Styles adoption rate

%	2013	2012	2011
Membres de l'équipe ayant adopté un style de travail mobile	60	47	35

En 2015, TELUS vise à ce que 70 pour cent des membres de l'équipe travaillant dans nos principaux édifices à l'échelle nationale optent pour un style de travail mobile ou à domicile. En outre, TELUS continue de communiquer sa démarche et les leçons apprises à ses clients afin de les aider à faire progresser leurs propres plans de travail mobile.

Taux de roulement

Le taux de roulement des membres de notre équipe a augmenté, principalement en raison de la concurrence accrue en matière de talents. De plus, l'intégration des membres de l'équipe de vente au détail de Blacks à notre équipe a eu une incidence sur notre résultat, car l'industrie du commerce de détail affiche généralement des taux de roulement plus élevés.

Taux de roulement d'une année à l'autre à l'échelle nationale[1]

%	2013	2012	2011
Volontaire[2]	10,7 A	9,4	11,0
Involontaire	4,3 A	3,5	3,2
Total	**15,0 A**	**12,9**	**14,2**

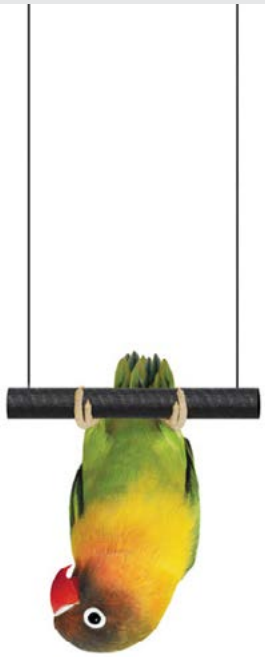
1 En 2013, nous avons modifié notre méthode de calcul de façon à utiliser un dénominateur d'effectif déterminé par la moyenne des chiffres au début de l'année et de ceux à la fin de l'année, plutôt qu'une moyenne des effectifs à la fin de chacun des douze mois. De plus, nous ne divulguons que les données relatives aux membres de l'équipe au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Ces changements ont des répercussions sur le taux de roulement volontaire déclaré précédemment en 2012 et 2011.

2 Le taux de roulement volontaire comprend les membres de l'équipe qui ont quitté l'entreprise pour partir à la retraite. Le taux de roulement volontaire en 2012 et en 2011 a été recalculé de façon à inclure la retraite, et donc, diffère de ce qui a été divulgué les années précédentes.

Annual turnover by gender and age

%	Femmes	Hommes	Génération Y[1]	Génération X[2]	Baby-boumeurs[3]	Génération silencieuse[4]	Total
2013	16,6 A	14,0 A	24,1 A	8,3 A	13,4 A	48,9 A	15,0 A
2012	14,4	12,1	22,5	7,6	10,5	35,0	12,9
2011	16,1	13,0	23,6	9,5	12,2	20,0	14,2

1 Génération Y : Nés entre 1980 et 2000. 2 Génération X : Nés entre 1965 et 1979. 3 Baby-boumeurs : Nés entre 1946 et 1964. 4 Génération silencieuse : Nés entre 1925 et 1945.



Sécurité et absentéisme

Nous mesurons continuellement l'efficacité du système de gestion de la sécurité tant sur le plan du milieu de travail que dans l'ensemble de l'entreprise, et vérifions toutes les plaintes et tous les accidents déclarés en matière de santé et sécurité de façon à ce que les problèmes de sécurité émergents soient corrigés. Chaque trimestre, nous divulguons nos résultats en matière de rendement de la sécurité au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

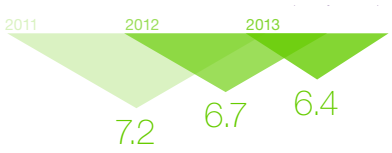
Nous offrons de la formation aux membres de l'équipe leur permettant de cerner et de gérer les risques sur les lieux de travail, et de fixer des objectifs de rendement pour les programmes de contrôle des risques. Notre objectif est de nous assurer que chaque membre de l'équipe soit représenté par un comité mixte de santé et sécurité ou un représentant en santé et sécurité, et de compter plus de 80 comités et représentants de santé et de sécurité partout au Canada. Aucun décès relié au travail n'est survenu à TELUS au cours des 17 dernières années.

Nous avons atteint notre objectif de 0,77 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées et nos résultats de 2013 ont diminué, passant de 0,77 à 0,74 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. TELUS a affiché une réduction constante des accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées, soit de 0,90 en 2010 à 0,74 en 2013, et ce résultat continue de se comparer favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis sur trois ans (2009-2001) de 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2014, nous visons à continuer de réduire le nombre d'accidents et de blessures, et à maintenir ou à améliorer notre ratio précédent d'accidents avec perte de temps de 0,74.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées[1]

	2013	2012	2011
Résultats réels de TELUS	0,74[2] A	0,78	0,77
Objectif de TELUS	0,77	0,77	0,82

1 Les données présentées concernent les membres de l'équipe TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.
2 Données provenant des registres de TELUS au 24 janvier 2014.



En 2013, le taux d'absentéisme au sein de TELUS (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladie ou de blessure survenue au travail) a encore diminué à 6,4 jours par équivalent temps plein. Nos taux d'absentéisme sont bien inférieurs à la moyenne établie à 9,1 jours par membre de l'équipe à temps plein pour les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés.

Taux d'absentéisme

		Taux d'absentéisme[1]		
Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein	Employés à temps plein	Entreprises comptant plus de 500 employés	Entreprises syndiquées
2013	6,4 A	Données non disponibles au moment de mettre sous presse		
2012	6,7	7,6	9,1	11,0
2011	7,2	7,7	9,3	11,3

1 Statistics Canada absenteeism rates.

En 2014, nous allons poursuivre sur notre lancée par rapport à la baisse de nos taux d'absentéisme en transmettant davantage d'information aux membres de l'équipe sur les coûts liés à l'absentéisme et en fournissant une formation portant sur notre processus de gestion des présences à l'intention des dirigeants. De plus, nos efforts continus axés sur la santé et le mieux-être nous aideront à remédier de façon proactive à l'absentéisme.

Intégrité

Aperçu

Nous reconnaissons que la façon dont nous travaillons est tout aussi importante que les tâches que nous accomplissons.

Il nous importe d'atteindre nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs de leadership. À TELUS, nous accordons une grande importance à l'intégrité dans tout ce que nous faisons, c'est pourquoi nous attendons des membres de l'équipe qu'ils agissent honnêtement, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent notre entreprise et qu'ils voient au maintien d'un environnement de travail éthique. La compréhension et l'engagement de chacun envers l'intégrité sont les éléments essentiels qui nous permettent d'accorder la priorité aux clients.

Afin de favoriser une sensibilisation aux enjeux liés à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, tous les membres de l'équipe prennent connaissance de nos politiques et suivent nos programmes de formation. Nous leur donnons également accès à des experts travaillant au sein d'une équipe virtuelle à l'échelle de l'entreprise, tant au Canada qu'à l'étranger, afin qu'ils répondent aux questions et colmatent les brèches potentielles en matière d'éthique, de confidentialité, de sécurité, de respect en milieu de travail et de corruption.

Indice d'intégrité

Pour mesurer notre rendement, nous avons mis au point un indice complet d'intégrité. Cette pratique à la fine pointe de l'industrie prend en considération les résultats de notre cours de formation sur l'intégrité, des sondages à l'intention des membres de l'équipe, des sondages auprès des clients , ainsi que les manquements à nos politiques signalés afin d'évaluer :

- À quel point les membres de l'équipe comprennent et respectent les codes de conduite de TELUS;
- Dans quelle mesure nos dirigeants se comportent avec intégrité;
- Dans quelle mesure notre Formation sur l'intégrité est adéquate.

En 2012, nous avons établi une base de référence à 93 pour cent et un objectif de 94 pour cent en 2013. Cette année-là, le résultat de TELUS était de 93,6 pour cent, avec les améliorations apportées à la plupart des composantes de l'indice. Nous visons à maintenir ou améliorer notre résultat chaque année.

Formation sur l'intégrité

Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, tous les membres de l'équipe suivent chaque année une formation en ligne sur l'intégrité, conformément à leurs conditions d'embauche. Ce cours est mis à jour annuellement de façon à traiter d'enjeux nouveaux et émergents concernant l'éthique, la confidentialité, le respect en milieu de travail et la corruption. Tous les membres de l'équipe TELUS (100 A pour cent), ont suivi la formation en 2013, tout comme 97 pour cent des contractuels qui ont accès à nos systèmes d'information.

Éthique

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

LigneÉthique TELUS

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

En 2013, la LigneÉthique a reçu 338 appels concernant des conseils sur des questions d'éthique ou des plaintes. Ce chiffre représente une diminution de 18 pour cent du nombre d'appels en 2012, qui peut être attribuée, en partie, à un retard dans le lancement de la formation annuelle sur l'intégrité en raison de la nécessité d'effectuer une mise à niveau de l'ensemble du système de l'entreprise. Habituellement, le lancement de la formation accroît la sensibilisation de tous les membres de l'équipe aux enjeux d'intégrité. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été résolue et a été soumise au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et au comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

Appels reçus par le bureau d'éthique

Type	2013	2012	2011
Demande de conseils	97	114	87
Plaintes	241	298	178
Total calls	**338** A	**412**	**265**

Manquements à l'éthique et à la discipline

En 2013, il y a eu 118 A manquements à la politique d'éthique de TELUS, contre 112 en 2012 et 65 en 2011. Les fautes les plus fréquentes en 2013 étaient liées à des manquements aux politiques de l'entreprise. Aucun de ces manquements ne comportait une fraude de la part d'un membre de l'équipe ayant une fonction importante dans les contrôles internes relatifs à l'information financière. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions et certaines d'entre elles ont engendré des mesures disciplinaires et le renvoi de plus d'un membre de l'équipe.

Nous avons également continué de nous appuyer sur notre programme d'information pour accroître la sensibilisation des membres de l'équipe à l'éthique et le nombre total de membres de l'équipe ayant fait l'objet de mesures disciplinaires a diminué en 2013. Notamment, 63 pour cent des employés visés par des mesures disciplinaires avaient cinq ans ou moins d'ancienneté, ce qui représente une augmentation de 13 pour cent depuis 2012. En 2014, nous axerons notre programme d'information sur ce groupe afin de fournir aux nouveaux membres de notre équipe une bonne compréhension des attentes de TELUS dans ce domaine.

Mesures disciplinaires visant les manquements à l'éthique

Mesures correctives	2013	2012	2011
Lettre au dossier	4	48	7
Suspension	24	30	18
Licenciement	118	100	44
Démission	9	5	4
Nombre total de membres de l'équipe ayant subi une mesure corrective	**155**	**183**	**73**

Vie privée

- Politiques de protection de la vie privée en couches
- Défense des clients
- Évaluations des répercussions sur la vie privée
- Mécanismes de communication
- Processus d'avis de violation de la vie privée

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

- Le premier avis s'intitule À propos de l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée et une Foire aux questions qui permet aux clients de comprendre en un coup d'œil les pratiques de TELUS en matière de vie privée;
- Le deuxième avis s'intitule Engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS, qui fournit de l'information plus détaillée sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la protection des renseignements personnels ainsi que de l'information sur les choix proposés aux clients;
- Le troisième avis s'intitule Code de TELUS sur la protection de la vie privée et présente notre politique complète de protection de la vie privée.

Ce document est structuré de manière à fournir des détails précis sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée.

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

Le chef du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS est responsable de superviser le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et de s'assurer que les contrôles internes sont mis en œuvre par l'entreprise afin d'appuyer notre code et nos engagements. Pour les questions de confidentialité qui impliquent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés en la matière qui disposent d'une expertise locale. Afin de répondre aux exigences de la directive de l'Union européenne en ce qui concerne nos activités à l'échelle internationale, TELUS International a obtenu la certification Safe Harbour en 2012.

TELUS se porte à la défense de la protection de la vie privée des clients et gagne devant la Cour suprême

En 2013, nos efforts visant à protéger la vie privée de nos clients ont donné lieu à une décision historique de la Cour suprême du Canada. En 2010, un organisme chargé de l'application de la loi avait présenté à TELUS un mandat général (un genre de mandat de perquisition) qui exigeait que TELUS produise des copies de tous les messages texte envoyés et reçus par deux de ses clients sur une base quotidienne prospective. TELUS a demandé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario d'annuler le mandat général, car cette technique d'enquête inhabituelle correspondait à une écoute électronique virtuelle et, par conséquent, elle nécessitait l'obtention d'une autorisation d'écoute électronique. L'obtention d'une autorisation d'écoute électronique exige un processus juridique plus rigoureux qui aurait assuré une meilleure protection de la vie privée aux deux personnes qui ont fait l'objet de l'enquête policière.

La Cour supérieure de justice de l'Ontario a statué contre TELUS. Cependant, nous avons persisté et interjeté appel devant la Cour suprême du Canada, et c'est en mars 2013 que la Cour suprême a statué en notre faveur. La détermination de TELUS pour mener cette affaire devant la Cour suprême démontre notre engagement envers la protection de la vie privée de nos clients.

La mise en œuvre de notre politique en matière de protection de la vie privée

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

- Nous disposons d'un numéro sans frais et d'une adresse courriel (1-800-567-0000 ou privacy@telus.com), afin que les clients puissent communiquer avec nous au sujet d'enjeux relatifs à la protection de la vie privée ou de demandes d'accès;
- Nous disposons d'un numéro sans frais et d'une adresse courriel distincts, afin que les membres de l'équipe puissent communiquer avec nous au sujet de leurs préoccupations en matière de protection de la vie privée;

- Notre sondage annuel d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise comprend des questions précises sur la protection de la vie privée qui peuvent servir à repérer les risques émergents;
- Nous exigeons une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, qui doit être effectuée pour tous les projets impliquant la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Ces évaluations sont revues et approuvées par les professionnels en matière de protection de la vie privée du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS, ainsi que par les membres du Bureau principal de la sûreté de TELUS, qui sont des professionnels en matière de systèmes de protection des renseignements ou des professionnels en matière d'assurance qualité de l'information globale;
- TELUS dispose d'un processus de notification en cas d'atteinte à la vie privée intégré à ses processus et à ses modules de formation, qui fait l'objet d'une révision tous les ans.

Gestion de la confidentialité et de la sécurité des données

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

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

En 2013, TELUS a respecté toutes les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement afin de protéger les données des cartes de crédit de nos clients et nous avons l'intention de faire la même chose cette année.

Plaintes en matière de vie privée

En 2013, une plainte a été déposée contre TELUS auprès du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada. La plainte a fait l'objet d'un examen par le CPVP, qui a pu compter sur notre entière collaboration. Le CPVP a terminé son enquête au début de 2014 et a conclu que la plainte n'était pas fondée.

Respect en milieu de travail

Un élément essentiel de notre culture de vie au travail et des valeurs de leadership de TELUS est la priorité que nous accordons toujours au respect en milieu de travail et notre engagement envers la création et le maintien d'un environnement de travail inclusif et professionnel.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail de TELUS effectue un examen annuel de sa politique afin d'assurer sa conformité continue avec la législation associée dans chacun des territoires où nous exerçons nos activités. En 2013, il a examiné le processus de plainte relatif au respect en milieu de travail de façon à tenir compte de changements mineurs.

Nous utilisons une analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) pour déterminer si certaines pratiques internes à TELUS nécessitent une attention particulière. En 2013, il n'y a eu aucun incident nécessitant la modification de pratiques internes. Lorsqu'elle reçoit une plainte, la CCDP peut la retourner au processus de règlement interne à TELUS, faire enquête et parvenir à une résolution ou la rejeter.

Seulement
7
plaintes à la Commission canadiennedes droits de la personne* en 2013

*Canadian Human Rights Commission

Baisse de plus de 70 % depuis 20

Plaintes à la CCDP

	2013	2012	2011
Nouvelles	7 A	6	24
Résolues	8 A	24	10
En cours à la fin de l'année	5 A	6 A	24

Plaintes à la CCDP closes

	2013	2012	2011
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS	0	6	6
Résolues	2	7	3
Annulées	6	11	1

En plus de la Formation annuelle sur l'intégrité devant être suivie par tous les membres de l'équipe, nous travaillons à l'élaboration d'un nouveau cours sur le respect en milieu de travail afin de fournir de plus amples renseignements sur ce qui constitue les comportements acceptables au travail, les changements apportés à la législation et les protections et les processus accessibles en cas de problème. Ce nouveau cours sera offert en 2014.

Lutte contre la corruption

Nous continuons de renforcer les procédures de lutte contre la corruption dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. En 2013, nous avons continué de mettre à profit l'évaluation et le cadre fondés sur les risques mis au point en 2012, comme suit :

- **Participation et soutien de la haute direction :** Nous avons désigné des hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise comme étant responsables de veiller à ce que le programme de conformité en matière de lutte contre la corruption soit mis en œuvre de manière efficace et surveillé adéquatement. Les membres de la haute direction ont donné le ton afin de créer une culture où la corruption est inacceptable.
- **Politiques et procédures de conformité de l'entreprise :** En 2013, le conseil d'administration de TELUS a approuvé une politique de lutte contre la corruption afin d'éviter la confusion et de fournir des lignes directrices aux membres de l'équipe et aux tiers mobilisés par TELUS. Elle s'ajoute aux autres politiques TELUS connexes, dont la Politique d'éthique de TELUS, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs et le Code de déontologie de TELUS pour les activités reliées aux ventes d'affaires.
- **Formation :** Le cours annuel Intégrité comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la corruption. D'autres éléments de formation seront fournis dans le cadre du cours sur le Code de conduite relatif aux activités de ventes d'affaires et du programme de formation propre à la lutte contre la corruption, que nous prévoyons lancer en 2014.
- **Mécanismes de contrôle, de vérification et de signalement :** Des membres de l'équipe provenant de divers secteurs de l'entreprise sont chargés d'assurer l'efficacité continue du programme de conformité. D'autres évaluations et audits seront effectués et des rapports seront remis au conseil d'administration de TELUS au besoin.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes :** En 2014, nous fixerons des objectifs précis pour les membres de l'équipe responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité. Le défaut d'agir conformément à la politique de lutte contre la corruption rendra les membres de l'équipe TELUS passibles de mesures disciplinaires pouvant mener à leur renvoi.

Les clients d'abord

Aperçu

Ce qui importe à nos clients nous importe également.

Notre priorité absolue depuis 2010 consiste à adopter une approche axée sur les clients d'abord. Nous y parvenons en fournissant toujours une expérience client exceptionnelle et en gagnant le cœur et l'esprit des Canadiens dans le cadre de notre démarche visant à devenir un chef de file mondial en matière de probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe.

Nous savons que le fait d'être à l'écoute de nos clients est une partie intégrante de notre mission Les clients d'abord et que la prise de mesures à la suite de leurs commentaires est tout aussi importante. Tout au long de 2013, nous avons travaillé plus fort pour cerner ce que nos clients recherchent et leur avons offert des produits, des services et une expérience qui répondaient à leurs attentes.

Chaque membre de l'équipe, quel que soit son rôle, a la responsabilité d'accorder la priorité aux clients, c'est pourquoi nous avons continué d'intégrer une culture axée sur les clients à l'échelle de l'entreprise.

2010
Nous avons établi **Les clients d'abord** comme étant la priorité absolue de notre entreprise et le cadre **Probabilité qu'on nous recommande** afin de mesurer notre rendement par rapport à cette priorité.

2011
Nous avons communiqué notre **déclaration aux clients** à notre clientèle.

2012
Les membres de notre équipe ont créé les engagements **Les clients d'abord**.

2013
La priorité **Les clients d'abord** est au cœur de notre culture, comme en témoignent nos résultats supérieurs au sondage L'heure juste et la réduction considérable du nombre de plaintes de clients

Mobiliser nos clients

À TELUS, nous nous engageons à offrir une expérience client exceptionnelle et nous savons que nous n'y arriverons que si nous sommes à l'écoute de nos clients et que nous prenons des mesures en fonction de leurs commentaires.

Nous utilisons les renseignements recueillis auprès d'eux afin de développer de nouveaux produits et services novateurs, d'améliorer les processus et les politiques et d'accroître la fiabilité du réseau pour agir conformément à notre conviction selon laquelle ce qui est important pour les clients l'est également pour nous.

En 2013, nous avons mobilisé nos clients de nombreuses façons. Au moyen de plus de 28 millions d'appels dans nos centres de contact, de près de 63 000 sessions de clavardage sur les médias sociaux et de plus de 17 000 sondages auprès des clients, vous nous avez dit ce qui était important pour vous :

- Des prix équitables et justes;
- Des produits et services novateurs;
- Un réseau et des services fiables;
- La sécurité et la protection de la vie privée;
- Veiller sur nos collectivités;
- Des interactions amicales et pertinentes.

En 2013, nous avons répondu à ces commentaires de clients et d'autres intervenants en mettant en œuvre bon nombre de nouveaux programmes et en apportant des améliorations à nos solutions actuelles de produits et services.

Des prix équitables et justes

En 2013, TELUS est devenu le premier fournisseur de services mobiles au Canada à offrir une entente de deux ans. Nous l'avons fait avant l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil, une loi fédérale que TELUS a défendue au nom de nos clients.

Lancement des forfaits PartagezPlus

De plus, en 2009, nous avons commencé à apporter des modifications à nos forfaits de services mobiles à la suite de commentaires de la part de nos clients, y compris l'élimination des frais d'accès au système et l'ajout de forfaits offrant des tarifs clairs et nets. En 2013, nous sommes allés plus loin en lançant les forfaits PartagezPlus de TELUS qui offrent aux clients les appels nationaux et les textos illimités, en plus de la possibilité de partager les données mobiles entre utilisateurs au sein d'un même foyer.

Lancement de l'outil Repère-données en voyage TELUS

Nos clients nous ont également dit qu'il leur était important de suivre leur consommation de données, en particulier lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Canada. Nous avons lancé l'outil Repère-données en voyage TELUS, .do un portail web accessible à partir d'un navigateur qui permet aux clients de vérifier leur utilisation des données en temps réel directement de leur téléphone mobile. Il envoie également aux clients des avis par messages texte lorsqu'ils atteignent certains seuils d'utilisation de données, bloque la transmission de données lorsqu'ils atteignent un niveau élevé d'utilisation des données et envoie un message texte aux clients résumant leur utilisation totale des données à l'étranger.

Des produits et des services novateurs

Lancement des décodeurs numériques mobiles

En août 2013, TELUS est devenue le premier fournisseur de l'ouest du Canada à offrir les nouveaux décodeurs numériques sans fil aux abonnés du service Télé OPTIK^{MC}. Ce service offre aux clients la possibilité de déplacer leur téléviseur sans avoir à disposer d'une prise télé et d'avoir jusqu'à quatre décodeurs numériques sans fil, en plus de leur enregistreur numérique personnel.

Nouvelle version de
Télé OPTIK multiplateforme

Pour voir la dernière publicité sur ce service, regardez maintenant.

Nos clients ont aussi demandé plus de choix et de flexibilité de la part de leur fournisseur de services de télévision, c'est pourquoi nous avons apporté les améliorations suivantes au service Télé OPTIK[MC] multiplateforme :

- Ajout de plus de 1 500 titres, dont plus de programmation HD que jamais;
- Accès à un plus grand nombre de nouvelles versions, vaste bibliothèque de films et possibilité de voir la bande-annonce avant de louer un film;
- Accès au contenu à partir de n'importe quel écran au cours de la période de location et possibilité de commencer le visionnement sur un écran, puis de le terminer sur un autre écran;
- Amélioration de la qualité vidéo globale grâce à l'optimisation de la couleur et de la luminosité de l'image.

Pour en savoir plus sur les améliorations apportées au service Télé OPTIK multiplateforme, regardez maintenant.

L'innovation dans le secteur des soins de santé est importante pour bon nombre de nos intervenants. Depuis 2010, nous avons investi dans notre solution de Demandes de règlement en ligne et avons observé un taux d'adoption croissant. En 2013, plus de 75 pour cent des participants à un régime d'assurance privé au Canada ont été en mesure d'utiliser le service de Demandes de règlement en ligne de TELUS, réduisant ainsi les processus papier, les délais de traitement et les coûts associés aux demandes de règlement. La solution permet à plus de 19 600 fournisseurs de soins de santé complémentaires partout au pays d'effectuer les demandes de règlement au nom de leurs patients à l'aide d'un portail web conçu pour faciliter le traitement au point de service.

En 2013, TELUS a continué d'innover dans le secteur des soins de santé en fournissant des solutions de dossiers médicaux électroniques (DME) à 9 000 médecins canadiens partout au pays et en assurant plus de 25 millions d'interactions patients chaque année. En 2013, nous avons annoncé l'acquisition de la solution PS Suite EMR qui fait partie du groupe Services aux médecins MD, une entreprise de l'Association médicale canadienne. Cet ajout vient compléter notre investissement de plus de 1 milliard de dollars en DME au cours des cinq dernières années, y compris nos acquisitions précédentes de Wolf Medical Systems dans l'Ouest canadien et de KinLogix au Québec.

En 2014, une des principales priorités de l'entreprise demeure d'accroître la position de leadership de TELUS en matière de gestion de l'information en soins de santé afin d'améliorer la santé des Canadiens en dotant les médecins, les cliniciens et les pharmaciens d'applications et d'outils de technologies de l'information hautement fiables.

Un réseau et des services fiables

Nos clients s'attendent à avoir accès à la technologie la plus récente et à la possibilité de rester en contact partout où ils vont. Ces attentes se traduisent par une demande croissante sur nos réseaux :

- Chaque Canadien passe en moyenne 45 heures et regarde 300 extraits vidéo en ligne par mois;
- Au Canada, 254 millions de messages texte sont échangés chaque jour;
- Au Canada, 10 millions de transactions par débit sont traitées chaque jour;
- Chaque jour, 14 millions de Canadiens accèdent à leur fil de nouvelles Facebook et 9,4 millions d'entre eux utilisent leur appareil mobile pour le faire.

Étendue du
réseau 4G LTE

Afin de nous assurer que nos clients puissent profiter de la meilleure couverture, vitesse et qualité de réseau, TELUS a investi plus de 102 milliards de dollars en exploitation et en technologie partout au Canada depuis 2000. Notre investissement dans les réseaux de calibre mondial a donné lieu à des vitesses de transmission de données sans fil qui se trouvent au deuxième rang au monde en matière de vitesse. Les abonnés canadiens profitent de vitesses types plus de deux fois supérieures aux vitesses offertes en Allemagne et en Italie, trois fois supérieures aux vitesses moyennes offertes aux États-Unis et en France, et neuf fois supérieures à celles offertes au Royaume-Uni.

Depuis 2012, nous avons fait croître notre réseau 4G LTE (Long Term Evolution), qui est notre réseau le plus rapide jusqu'à présent. En 2013, notre réseau mobile à large bande était accessible à plus de 99 pour cent de la population canadienne, dont plus de 81 pour cent profitaient de la couverture 4G LTE.

Équipement de poste de recharge de véhicules électriques à une infrastructure de services mobiles discrète.

Afin de faire progresser l'engagement de TELUS visant à proposer à tous les Canadiens – des zones urbaines et rurales – notre réseau de calibre mondial et une large gamme d'appareils et de téléphones intelligents, nous avons fait croître notre réseau. En 2013, les clients des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon, le Nord canadien, ont été en mesure de se procurer des produits et services mobiles de TELUS et de profiter de notre technologie 4G et 4G LTE.

En 2013, nous avons commencé à offrir notre réseau 4G LTE aux clients de Regina et de Saskatoon. Nous avons également entrepris notre expansion au Manitoba en lançant les premiers sites 4G LTE de TELUS à Winnipeg, y compris à l'aéroport international James Armstrong Richardson. En 2014, nous prévoyons poursuivre notre expansion au Manitoba.

En 2013, TELUS a dirigé un consortium avec Rogers, Bell et Vidéotron afin de concevoir, de construire et d'exploiter un réseau mobile de pointe dans le métro de Montréal, qui couvrira les 67 stations et les tunnels de métro, ainsi que des wagons. Montréal deviendra donc l'une des seules villes au monde dotée d'un réseau mobile 4G LTE souterrain.

Pour voir un exemple de la façon dont nous offrons nos services à de nouvelles collectivités, regardez maintenant.

En plus d'étendre et de renforcer nos réseaux, TELUS se concentre sur leur protection afin que nos clients puissent compter sur eux. En juin 2013, le sud de l'Alberta a connu les pires inondations de son histoire, touchant 26 communautés et entraînant l'évacuation de leur domicile de plus de 100 000 personnes. Les inondations ont causé de graves dommages à l'équipement de TELUS,

notamment aux câbles de fibres de télécommunications dans la région, affectant les lignes filaires de clients, les services mobiles, d'accès Internet et de télévision, ainsi que l'un de nos liens de transport national, qui contribue à acheminer les télécommunications vocales et de données d'un bout à l'autre du pays.

Des centaines de techniciens de TELUS ont travaillé sans relâche pour protéger le réseau et garder les collectivités branchées. Ils ont réparé les dommages en installant 2 500 mètres de fibre temporaire. Ils ont également expédié des sites cellulaires portables aux centres d'évacuation à Calgary et à High River, et installé des génératrices de façon à fournir de l'électricité à des emplacements essentiels. Les services ont été en grande partie maintenus et les pannes ont généralement été rétablies dans un délai de 4 à 24 heures.

ous disposons de programmes complets pour atténuer les menaces à notre réseau, mais également nous y préparer, y répondre et nous en relever. Les inondations de 2013 dans le sud de l'Alberta ont mis à l'épreuve la capacité de ces programmes et confirmé la résilience de TELUS.

Pour en savoir plus sur la façon dont TELUS a appuyé les efforts humanitaires liés à ces inondations, consultez la section Investissement communautaire.

La sécurité et la protection de la vie privée

Programmes éducatifs sur la protection de la vie privée

Il est de plus en plus important de protéger nos clients contre les menaces en ligne comme la cyberintimidation, le vol d'identité, les logiciels malveillants et l'hameçonnage. En effet, il est essentiel d'assurer une cybersécurité solide afin de maintenir l'intégrité et la fiabilité de notre réseau, ainsi que la protection de la confidentialité des renseignements personnels des clients. TELUS a mis en œuvre une variété de procédures, de politiques et de processus rigoureux visant à protéger nos clients et les services que nous offrons de l'ensemble des menaces en ligne.

En 2013, nous avons également conçu et lancé des programmes clés visant à informer et à sensibiliser les Canadiens, ainsi qu'à favoriser l'élaboration de politiques plus rigoureuses concernant la vie privée. Un exemple de notre innovation et leadership en matière de protection de la sécurité et de la vie privée a été l'expansion de notre programme éducatif unique TELUS AVERTI[MD] (un programme sur l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité). Il a d'abord été présenté aux membres de notre équipe et à nos clients d'affaires; nous avons ensuite procédé en 2013 au lancement officiel de ce programme axé sur le thème d'Internet et de la sécurité relative à l'utilisation des téléphones intelligents afin de protéger tous les Canadiens contre les activités criminelles comme la fraude financière en ligne et la cyberintimidation. Nous avons communiqué avec les Canadiens au moyen :

- Du partage de plus de 250 000 copies de la documentation sur TELUS AVERTI et l'empreinte de TELUS AVERTI, y compris des fiches-conseils et livrets d'activités;
- De l'organisation de séminaires TELUS AVERTI à l'intention de plus de 1 500 adultes;
- De la présentation de nos séances scolaires sur l'empreinte de TELUS AVERTI devant plus de 500 enfants;
- De la distribution de plus de 100 000 livrets d'activités sur l'empreinte de TELUS AVERTI à des participants d'Unis pour l'action.

En 2014, nous allons étendre ce programme éducatif novateur en :

- Créant des programmes propres aux personnes âgées, aux élèves du secondaire et aux étudiants du collégial, aux communautés autochtones et aux familles de militaires;
- Lançant des applications interactives TELUS AVERTI;
- Offrant des séminaires sur TELUS AVERTI en plus de langues;
- Étant un chef de file en matière de recherche sur la sécurité Internet et relative à l'utilisation des téléphones intelligents.

De plus, en 2013, nous nous sommes associés au Centre canadien de protection de l'enfance afin de lancer la nouvelle application trouVmoi, conçue pour aider à retrouver les enfants disparus ou perdus. Cette application gratuite et facile à utiliser permet aux parents d'envoyer par courriel la description de leur enfant et une photo récente directement aux organismes chargés de l'application de la loi ou à d'autres entités importantes si jamais un enfant disparaît.

L'application fournit un lien direct vers le site EnfantsPortesDisparus.ca, le Centre de ressources pour enfants disparus du Canada, où les familles en situation de crise peuvent obtenir du soutien en tout temps.

En 2013, nos efforts visant à protéger la vie privée de nos clients ont donné lieu à une décision historique de la Cour suprême du Canada. La Cour a accepté l'argumentation de TELUS selon laquelle la saisie par la police des messages texte de façon prospective nécessite une autorisation d'écoute électronique, non seulement un mandat général, plus facile à obtenir pour la police.

Nos efforts visant à renforcer la protection de la vie privée des Canadiens ont été reconnus par la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée en Ontario, Ann Cavoukian. Dans ses félicitations à TELUS pour la décision positive qu'elle a obtenue devant la Cour suprême, elle a affirmé : « Comme le droit sur lequel reposent nos libertés, le respect de la vie privée mérite la protection la plus rigoureuse. En cette époque où les communications électroniques sont omniprésentes, il est particulièrement vital que les chefs de file du domaine des technologies s'engagent à respecter la vie privée des clients et à sensibiliser les clients sur la façon dont leurs renseignements sont utilisés. » (Source : Blogue de TELUS).

TELUS continuera de faire évoluer les pratiques en matière de cybersécurité et de confidentialité à la fine pointe de l'industrie pour ses réseaux et ses clients. Nous y arriverons grâce aux investissements que nous faisons dans la recherche et le développement de prochaine génération, nos normes et meilleures pratiques, ainsi que nos partenariats avec les collectivités, le gouvernement et les organismes chargés de l'application de la loi.

En plus de la protection de la vie privée, les enjeux concernant la sécurité relative à l'utilisation des téléphones intelligents et des téléphones mobiles sont importants pour nos clients. En 2013, le mois de l'étiquette en matière de téléphonie a donné l'occasion à TELUS de sensibiliser les gens à l'importance de rester courtois lorsqu'ils utilisent leur téléphone mobile. Dans le cadre d'une campagne de marketing social audacieuse utilisant le mot-clic #KEEPITINYOURPANTS (garde-le dans ton pantalon), nous avons favorisé la discussion sur les bonnes manières en matière de téléphonie mobile en faisant de la publicité aux endroits où les mauvaises habitudes sont les plus fréquentes : files d'attente, cabines de salle de bain et même sur les trottoirs. À l'aide des médias sociaux, des médias imprimés et d'une campagne locale de marketing, nous avons pu contribuer à la sensibilisation de millions de Canadiens sur un sujet sérieux de manière amusante et efficace.

TELUS a également créé un blogue Tumblr où nous avons invité les Canadiens à télécharger leurs propres bêtes noires concernant les téléphones mobiles.

Pour jeter un coup d'œil sur notre campagne, regardez maintenant.

Veiller sur nos collectivités

Contribution à des organismes de bienfaisance

La façon dont TELUS investit dans les collectivités est importante pour nos clients. En 2013, nous avons continué de faire progresser et de rehausser nos programmes en créant un tissu social solide et en appuyant la croissance économique à long terme. Nous accordons une attention particulière à l'innovation, à la santé, ainsi qu'à la mobilisation et à l'autonomisation des jeunes grâce à la technologie. En 2013, nous avons versé plus de 2,6 pour cent de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. Les membres de l'équipe, leurs amis et leur famille se sont également investis corps et âme au profit des causes qui leur tiennent le plus à cœur. Voici quelques faits saillants de l'année 2013 :

- Nous avons appuyé plus de 4 600 organismes de bienfaisance et donné plus de 46,23 millions de dollars en appui à de nombreuses causes;
- Nous avons enregistré plus de 625 000 heures de bénévolat dans le cadre des programmes de l'équipe TELUS bienfaisance.

Des interactions amicales et pertinentes

Hausse des interactions sur les médias sociaux

Tout au long de 2013, nous avons continué d'accroître notre présence dans les médias sociaux en offrant un soutien amical et efficace dans le cadre de nos communautés en ligne. Avec l'aide d'une équipe d'agents formés en médias sociaux et de nouveaux logiciels de mobilisation, TELUS a été en mesure de déterminer les occasions de service à la clientèle sur Twitter et d'y réagir rapidement (@TELUSfr), ainsi que de répondre aux publications affichées sur notre mur Facebook. En 2013, nous avons eu plus de 56 000 interactions de soutien avec les clients sur Twitter et plus de 6 000 sur Facebook. TELUS a plus que doublé le total de ses abonnés sur Twitter, dépassant 75 000 abonnés pour les comptes @TELUSupport, @TELUSfr et @TELUS combinés.

TELUS a également offert un service de clavardage à l'intention du soutien technique dédié aux clients des solutions résidentielles depuis 2004. En 2013, nous avons lancé une nouvelle plateforme et rehaussé notre service, permettant à nos clients de discuter avec des agents hautement qualifiés dans les domaines des solutions résidentielles et mobiles, capables d'aider quelle que soit la situation, que ce soit un problème de facturation ou une question nécessitant une assistance technique complexe.

Avec plus d'un million de clavardages en 2013, notre objectif pour 2014 sera d'offrir à nos clients la possibilité d'ajouter de nouveaux services ou d'effectuer des ventes grâce à notre outil de clavardage à partir de leur bureau ou lors de leurs déplacements au moyen de leur appareil mobile.

Nous interagissons également avec nos clients au moyen du Blogue TELUS, lancé en décembre 2012. En 2013, nous avons publié 187 articles portant sur

des sujets importants pour nos clients, comme la façon dont nous redonnons à la collectivité, des renseignements sur l'industrie des télécommunications, ainsi que des nouvelles sur nos dernières publicités et nos animaux-vedettes. Le nombre de lecteurs a augmenté de plus de 66 000 visiteurs uniques. En 2014, nous avons l'intention de continuer de tenir des discussions honnêtes sur notre blogue sur un ensemble raffiné de sujets qui sont les plus importants pour nos clients.

Nous avons continué d'innover en 2013 en lançant une plateforme sociale que les clients peuvent utiliser pour échanger des connaissances et s'entraider au sujet de questions sur les produits et services de TELUS. Carrefour TELUS offre du contenu de manière sociale, en donnant aux clients la possibilité de créer du contenu, de poser des questions ou de formuler des commentaires au sujet de leurs propres expériences dans un forum avec modérateur. Depuis son lancement en juin, plus de 11 000 clients s'y sont inscrits, publiant près de 6 000 messages sur le forum dans plus de 2 000 fils de discussion uniques, et près de 1 000 blogues. En créant cette communauté de porte-paroles en 2013, nous avons réduit le nombre d'interactions entre clients et agents de plus de 28 000. En 2014, nous prévoyons continuer d'accroître la notoriété et le taux d'adoption de cette communauté axée sur le client, tout en y ajoutant des fonctionnalités qui permettront aux gens de classer les messages et de gagner des écussons lorsqu'ils publient du contenu utile.

1 > Nous mobilisons

2 > Nous écoutons

3 > Nous faisons mieux

Accorder la priorité aux clients

Notre démarche Les clients d'abord est la priorité absolue de TELUS et la responsabilité de tous les membres de l'équipe. En 2013, nous l'avons intégrée aux plans de gestion du développement, de reconnaissance, d'apprentissage, d'investissement communautaire, ainsi qu'aux programmes de marketing de causes sociales, aux processus de recrutement et de communication ainsi qu'à la négociation des conventions collectives.

Nous savons qu'une expérience client exceptionnelle commence par une expérience exceptionnelle pour les membres de l'équipe. En 2013, nous avons :

- Fait preuve de transparence à l'égard des membres de l'équipe au sujet des actions et des comportements qui appuient notre priorité Les clients d'abord;
- Créé des occasions pour les membres de l'équipe d'être jumelés à des collègues de première ligne;
- Reconnu les membres de l'équipe qui se surpassent constamment afin d'offrir une expérience client exceptionnelle;
- Évalué régulièrement la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services, et communiqué ces résultats à tous les membres de l'équipe.

Engagements Les clients d'abord

En 2012, les membres de l'équipe ont créé les engagements Les clients d'abord visant à compléter nos valeurs et à guider nos activités afin de toujours accorder la priorité aux clients :

- Nous prenons en charge chaque expérience client
- Nous travaillons en une seule équipe pour respecter nos promesses

- Nous tirons des leçons des commentaires des clients et prenons des mesures pour nous améliorer de jour en jour
- Nous sommes courtois, serviables et attentionnés.

Plus près du client

Grâce au programme Plus près du client, les membres de l'équipe peuvent passer du temps avec des collègues qui occupent des postes de première ligne afin de mieux comprendre l'expérience vécue par les clients qui font affaire avec TELUS.

Depuis le début du programme en 2010, 9 265 membres de l'équipe y ont participé, entraînant l'expression de milliers d'idées sur la façon dont nous pourrions améliorer l'expérience globale des clients et des membres de l'équipe. En 2014, nous espérons compter 3 800 participants de plus au programme.

Champions des clients d'abord

177

membres de l'équipe ont été reconnus pour l'expérience client exceptionnelle qu'ils avaient offerte.

Le programme Champions des clients d'abord reconnaît le travail des membres de l'équipe qui se surpassent sans cesse pour offrir une expérience exceptionnelle à nos clients. Depuis le lancement du programme, 448 membres de l'équipe ont été nommés Champions des clients d'abord, dont 177 en 2013.

Le tout premier gala Champions des clients d'abord a eu lieu en 2013, rendant hommage à des champions de partout au pays. Plusieurs récipiendaires et leur invité ont mérité les applaudissements de hauts dirigeants de TELUS et font maintenant partie de la nouvelle catégorie de champions.

- **Nous restons concentrés grâce à nos engagements Les clients d'abord. :** Ces engagements envers nos clients sont intégrés à au moins 50 pour cent des objectifs individuels de performance des membres de l'équipe.
- **Nous cherchons à comprendre les occasions de nous améliorer lors des événements Plus près du client :** 2 347 membres de l'équipe ont participé à notre programme de jumelage en 2013.
- **Nous mesurons notre succès au moyen de nos résultats en matière de probabilité qu'on nous recommande (PQNR) :** La PQNR est intégrée aux objectifs de rendement de tous les membres de l'équipe et à notre carte de pointage de l'entreprise.
- **Nous soulignons l'excellence grâce au programme Champions des clients d'abord:** 177 membres de l'équipe ont été reconnus, car ils ont offert une expérience client exceptionnelle.

TELUS International

TELUS International est un fournisseur d'impartition de processus opérationnels qui offre un service à la clientèle exceptionnel, traitant plus de 150 millions de transactions chaque année pour plus de 100 clients situés dans une variété d'emplacements. Des clients du monde entier reçoivent du service dans plus de 30 langues.

Nous sommes un chef de file de l'industrie, qui offre des solutions de centre de contact à certaines des marques les plus connues au monde dans un large éventail de secteurs d'activités. Nous avons établi des partenariats solides et durables avec nos clients en les aidant à maximiser les économies de coûts et en obtenant des résultats solides en matière de service à la clientèle.

Nous démontrons notre engagement envers notre priorité Les clients d'abord grâce au travail d'équipe inspiré, à une pensée dynamique et à une culture soucieuse d'accorder la priorité aux clients. Nous investissons dans notre équipe et nos collectivités, ce qui se traduit par un taux de mobilisation des membres de l'équipe et un taux d'attrition parmi les meilleurs de l'industrie, ainsi qu'un souci constant de l'innovation et du rendement.

Pour en savoir plus sur la culture soucieuse de notre équipe, regardez une video de la toute première Journée du bénévolat de TELUS en Roumanie.

Voici d'autres faits saillants de 2013 :

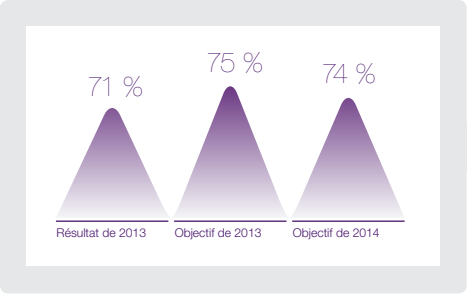
- Nous avons donné une présentation en collaboration avec Google lors de la Semaine des centres d'appels à Las Vegas
- Nous avons publié deux livres blancs (en anglais seulement) — Outsourcing for Social Good: A BPO Perspective et Defining, Discussing and Calculating Attrition
- Nous avons souligné une augmentation de deux pour cent du taux de mobilisation des membres de l'équipe;
- 1 204 membres de l'équipe ont participé à l'Université TELUS International, un programme qui aide les membres de l'équipe à obtenir un baccalauréat ou une maîtrise à des coûts subventionnés tout en travaillant.

Cliquez ici pour voir de quelle façon TELUS International offre un service à la clientèle novateur.

En 2014, nous avons l'intention d'enrichir notre culture Les clients d'abord en renforçant nos communications et nos services de soutien à la clientèle pour les clients les plus importants et les plus exigeants au monde.

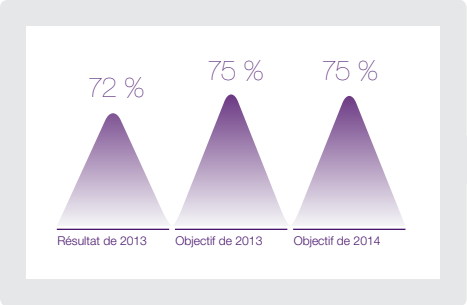
Satisfaction de la clientèle

La probabilité qu'on nous recommande (PQNR) constitue le cadre utilisé par TELUS pour évaluer l'opinion des clients sur notre succès et une part intégrante de notre démarche Les clients d'abord. Tout au long de chaque année, nous recueillons des résultats de sondages pour nos différents secteurs d'activités, les communiquons à l'interne et les utilisons pour améliorer nos processus.



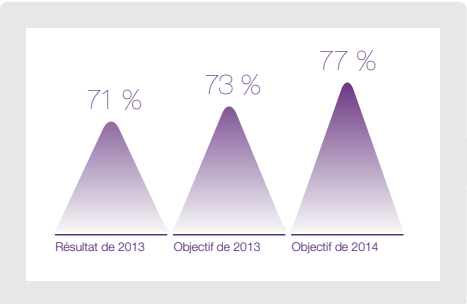
Consommateurs

À la fin de 2013, 71 pour cent des clients consommateurs auraient recommandé TELUS en tant que fournisseur de téléphonie résidentielle, de services Internet, de services télévisuels et de services mobiles, comparativement à 72 pour cent en 2012. L'objectif de 75 pour cent que nous nous étions fixé pour 2013 n'a pas été atteint, en raison de l'attention accrue portée par les médias sur notre industrie au cours de l'été en raison de la possibilité qu'un nouveau joueur étranger fasse son entrée sur le marché canadien des services mobiles.



Petites et moyennes entreprises

Selon les résultats de 2013, 72 pour cent de nos clients provenant du segment Petites et moyennes entreprises (PME) recommanderaient TELUS à leurs collègues ou à d'autres entreprises. Il s'agit d'une augmentation impressionnante de 16 points de pourcentage depuis 2011. Bien que ce résultat soit cohérent avec nos résultats de 2012, nous n'avons pas atteint notre objectif de 2013 fixé à 75 pour cent. Ce segment de clientèle très concurrentiel et connaissant une croissance importante nous offre de nombreuses possibilités d'améliorer l'expérience client. Comme en témoignent nos objectifs pour 2014, nous procéderons à la segmentation de ce marché des PME en deux nouveaux segments afin de respecter notre nouvelle approche visant à améliorer l'expérience client.

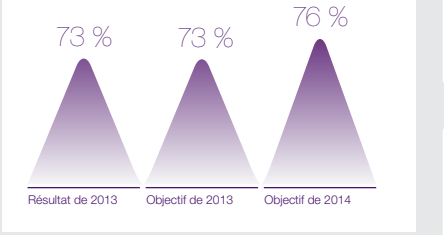


Grandes entreprises

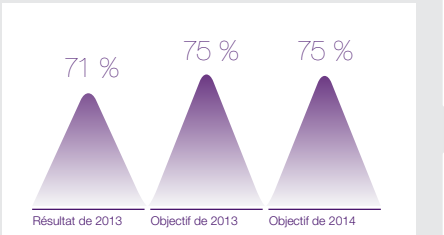
L'équipe Solutions aux entreprises utilise un indice de fidélisation des clients pour mesurer la fidélité de ses clients. En 2013, nous avons atteint un taux de fidélisation de 71 pour cent, comparativement à 70 pour cent en 2012. Même s'il est légèrement inférieur à notre objectif de 73 pour cent, ce résultat nous place encore une fois en peloton de tête dans ce secteur. Afin de rester un chef de file, nous avons apporté des changements opérationnels internes en 2013, y compris une réorganisation qui, selon nous, nous permettra d'offrir l'expérience de service à la clientèle améliorée que nous imaginons pour ce segment de clientèle. Nous sommes convaincus que notre nouvelle approche donnera des résultats en 2014.

TELUS Québec, Affaires

En 2013, notre résultat en matière de PQNR a montré que 73 pour cent des clients provenant des secteurs Grandes entreprises et PME desservis par TELUS Solutions d'affaires au Québec (TELUS Québec, Affaires) recommanderaient nos solutions à des collègues et à des entreprises dans leurs industries respectives. Cette augmentation provient principalement des améliorations que nous avons apportées



aux processus opérationnels dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. De plus, nous avons apporté des modifications au sondage sur la PQNR afin d'offrir davantage de souplesse aux répondants lorsqu'ils répondent aux questions. Le sondage correspond désormais au modèle que nous utilisons à l'échelle nationale, ce qui est moins restrictif. Ces changements combinés ont contribué à la hausse de sept points de base comparativement à 2012, faisant de TELUS Québec, Affaires le seul segment ayant atteint son objectif en 2013.



TELUS Santé et Solutions de paiement

Selon les résultats de 2013 provenant des clients des segments Grandes entreprises et PME desservis par TELUS Santé, 71 pour cent des clients – soit un résultat inférieur à notre objectif de 75 pour cent – recommanderaient nos solutions à des collègues et à des entreprises dans leurs industries respectives. Ce résultat est inférieur à celui de 2012 et supérieur à celui de 2011 d'un point de pourcentage. Les pannes de service survenues chez l'un de nos clients importants en Alberta ont eu une incidence considérable sur nos résultats de 2013.

Résultats de 2013 et objectifs pour 2014

Résultats de 2013

%	Résultat de 2013	Objectif de 2013	Résultat de 2012	Objectif de 2012
Consommateurs	71	75	72	77
PME	72	75	72	65
Grandes entreprises	71	73	70	67,5
TSSP	71	75	72	77
TQ, Affaires[1]	73	73[2]	64[3]	55

1 Résultats PQNR trimestriels de TQ, Affaires reportés sur une base cumulative (CDA).
2 Objectif annuel de TQ, Affaires passant de 67 % à 73 % pour concorder avec la nouvelle méthodologie du sondage.
3 Hausse des résultats de TQ, Affaires de 2012, passant de 59 à 64 % avec la prise en compte des provinces de l'Atlantique.

Perspectives pour 2014

À partir de 2014, nos catégories de PQNR refléteront les changements organisationnels qui ont eu lieu en 2013 au sein de TELUS Solutions clients (TSC). À l'avenir, nous ne fixerons pas d'objectifs pour notre ancien segment de clientèle PME, car nous en avons créé deux nouveaux, soit Solutions aux PME et TELUS Solutions d'affaires (TSA), et avons fixé des objectifs en conséquence.

Objectifs pour 2014

%	Consommateurs	TSA	Solutions aux PME	Grandes entreprises	TSSP	TQ, Affaires
Objectif en 2013	74	75	75	77	75	76

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Chaque année, le commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) produit son rapport annuel, faisant état des plaintes reçues au sujet des services mobiles. Le CPRST est un organisme indépendant, financé par l'industrie, dont le mandat est de travailler avec les consommateurs et les fournisseurs de services de télécommunications afin de résoudre les plaintes concernant les services de télécommunications. Le CRTC exige des fournisseurs canadiens de services de télécommunications qu'ils participent au processus du CPRST lorsque celui-ci reçoit une plainte de la part de l'un de leurs clients.

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes déposées contre TELUS a chuté considérablement tandis que celles formulées envers nos concurrents ont continué d'augmenter. En effet, TELUS est la seule marque de services mobiles importante ayant connu une réduction des plaintes par rapport à l'an dernier.

Baisse des plaintes de clients de 27 %

Pour la troisième année consécutive, nous avons remarqué une baisse dans le nombre de plaintes de clients.

Durant le cycle de préparation du rapport de 2012 à 2013 :

- Les plaintes des clients de TELUS ont été en baisse de 27 pour cent par rapport à l'année précédente;
- Le nombre de plaintes déposées contre TELUS a chuté à 6,4 pour cent du total des plaintes déposées, comparativement à 11 pour cent au cours de la période précédente visée par le rapport
- Le nombre de plaintes contre TELUS (ainsi que la part de TELUS dans le nombre total de plaintes) a peu à peu diminué au cours des trois dernières années, tandis que celui de nos concurrents a connu une hausse.

Sommaire des plaintes au CPRST

	TELUS De 2012 à 2013	Total[1] De 2012 à 2013	TELUS De 2011 à 2012	Total[1] De 2011 à 2012	TELUS De 2010 à 2011	Total[1] De 2010 à 2011
Plaintes acceptées	883 A	13 692	1 211	10 838	1 387	8 007
Pourcentage du nombre total attribuable à TELUS	6 %		11 %		17 %	
Résolues	615	8 690	967	7 103	1 149	5 203
Closes	73	539	65	459	48	228
Pourcentage des plaintes résolues ou closes à l'étape de préenquête	78 %		85 %		86 %	
Résolues	178	4 033	164	2 523	162	1 535
Closes	46	725	45	555	71	646
Recommandations formulées	1	41	4	27	4	60
Recommandations rejetées	0	8	0	11	0	10
Décisions rendues	0	8	0	11	0	10
Décisions acceptées	0	3	0	5	0	2
Décisions rejetées	0	5	0	4	0	8

1 Tous les fournisseurs de services participants.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Aperçu

Une chaîne d'approvisionnement durable est importante pour vous. Une relation de travail efficace avec nos fournisseurs est importante pour nous.

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques qui complètent nos compétences principales et fournissent des solutions novatrices de prochaine génération uniques à nos clients. Nos alliances stratégiques englobent des entreprises de technologie de calibre mondial qui partagent notre vision de la durabilité, comprennent notre stratégie d'entreprise et offrent une expérience client de qualité supérieure.

TELUS respecte des normes environnementales et sociales strictes et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils fassent la même chose. TELUS détermine et appuie la pérennité des partenaires de notre chaîne d'approvisionnement de trois façons :

- **Sondage d'évaluation des risques des fournisseurs :** Nous envoyons à nos fournisseurs des sondages comprenant des questions qui permettent de repérer les risques et les impacts sociaux et environnementaux associés à leurs activités et processus. Les questions sont objectives et certaines réponses signalent un risque auquel TELUS donne suite dans les 30 à 90 jours selon sa gravité.
- **Code de conduite à l'intention des fournisseurs :** Nos fournisseurs sont tenus par contrat de respecter le Code et doivent démontrer leur engagement envers le développement durable en adoptant des principes éthiques, de travail, de santé et sécurité et environnementaux qui cadrent avec les nôtres et assurent le mieux-être de leurs employés, de leurs entrepreneurs et de leur collectivité.
- **Politique environnementale de TELUS :** Les fournisseurs doivent connaître la politique et les aspects pertinents de notre système de gestion de l'environnement, qui respecte la norme ISO 14001:2004.

Pratiques durables de la chaîne d'approvisionnement

Nous jouons un rôle actif dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement tout au long du processus d'approvisionnement au paiement. Ce faisant, nous cherchons à établir des relations bénéfiques pour toutes les parties, y compris des incitatifs à l'intention des fournisseurs. En voici quelques exemples précis :

- **Ententes contractuelles à long terme :** Permettant aux fournisseurs de planifier et de gérer efficacement leur processus de production et d'approvisionnement.
- **Prévisions :** Favoriser la communication de prévisions avec des fournisseurs clés afin d'aider les deux parties à maximiser leurs investissements dans leur chaîne d'approvisionnement et à offrir une valeur ajoutée aux actionnaires et aux clients.
- **Modèle de partenariat proactif :** Nous permet de renforcer nos relations avec nos partenaires stratégiques au moyen de groupes de travail collaboratifs comptant plusieurs points de contact et évaluations de la carte de pointage axées sur le partage des bénéfices et la durabilité environnementale.

Programme de pièces de rechange

En 2013, nous avons trouvé une nouvelle façon de gérer notre inventaire de réseau. Nous avons amélioré nos systèmes de répartition de pièces et de techniciens afin de réduire notre délai de réparation des pannes de système touchant nos réseaux filaires et mobiles, et de terminer plus rapidement les installations chez nos clients d'affaires. En comprenant où les principales pannes se produisent d'un point de vue géographique et en veillant à ce que les pièces et les ressources nécessaires se trouvent à une heure de route ou moins pour nos techniciens, nous sommes plus en mesure d'accorder la priorité aux clients.

Améliorations apportées au processus de réparation des appareils mobiles

Afin d'appuyer notre objectif visant à devenir un chef de file mondial quant à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe, nous avons simplifié la réparation des appareils. En 2013, nous avons collaboré avec nos fournisseurs d'appareils et réseaux de distribution afin d'apporter des changements à notre processus de réparation, ce qui a mené à une réduction des délais d'attente pouvant atteindre jusqu'à trois semaines, les faisant passer de trois à cinq jours. Lorsqu'un client éprouve un problème réel ou perçu avec son appareil, les membres de l'équipe en magasin envoient l'appareil directement au fabricant et remettent au client un appareil de remplacement le temps de la réparation. Les clients reçoivent également des avis afin de pouvoir suivre en ligne la progression de la réparation de leur appareil.

Chaîne d'approvisionnement écologique

En 2013, nous avons mobilisé des conseillers afin de nous aider à intégrer davantage la notion de durabilité à nos processus d'approvisionnement et de gestion de la chaîne d'approvisionnement, avec comme objectif de réduire les coûts tout en minimisant les répercussions environnementales. Nous définissons la gestion écologique de la chaîne d'approvisionnement comme étant l'intégration de l'environnement dans tous les aspects de notre gestion de la chaîne d'approvisionnement. En d'autres mots, nous prenons en considération chacune des étapes de la chaîne, que ce soit la conception du produit, la sélection et l'approvisionnement des matériaux, le processus de fabrication ou encore la livraison du produit fini. Nous tenons compte également d'une évaluation du cycle de vie complet de nos produits, qui comprend leur potentiel de recyclage.

Évaluation du cycle de vie de l'équipement de télévision

En 2013, nous avons repéré une occasion de permettre aux clients qui annulent leur abonnement à TELUS de retourner l'équipement de télévision plus facilement. En simplifiant notre processus de retour, nous avons réacheminé des déchets hors des sites d'enfouissement et accru la réutilisation de l'équipement. Nous avons également mis l'accent sur la réduction de l'utilisation des matériaux d'emballage comme le carton et le polystyrène en emballant l'équipement de télévision remis à neuf dans de petits contenants réutilisables, pouvant accueillir plusieurs pièces d'équipement.

En 2014, nous avons l'intention de renforcer le processus de retour du matériel en fournissant de nouveaux outils qui permettront à nos techniciens de livrer et de retourner facilement l'équipement à des fins de remise à neuf ou de recyclage.

Réacheminement des déchets

En ce qui concerne les produits et matériaux qui ne peuvent pas être réutilisés ni revendus, TELUS cherche des possibilités de les recycler et de les détourner des sites d'enfouissement. Nous continuons d'enrichir nos programmes de recyclage et de réacheminement dans nos activités et collaborons avec nos gestionnaires immobiliers et transporteurs de déchets afin d'établir des objectifs de réacheminement des déchets d'ici 2015.

Économies de papier

Au cours des 15 dernières années, nous avons réduit nos achats de papier de plus de 80 pour cent. Notre processus d'achat interne encourage l'utilisation de papier fabriqué à partir d'un minimum de 30 pour cent de matières recyclées, certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Au quatrième trimestre de 2013, plus de 80 pour cent de nos achats de papier comprenaient 50 pour cent de matières recyclées. Notre objectif est d'atteindre un taux de 100 pour cent de matières recyclées d'ici la fin de 2015.

Faits saillants pour 2014

Nous nous engageons à accroître continuellement la durabilité de notre chaîne d'approvisionnement.

En 2014, nous allons également :

- Soutenir des stratégies par catégorie qui optimisent le rapport qualité-prix de TELUS et financent sa croissance future;
- Créer un réseau de contacts à l'échelle de notre entreprise qui repère les domaines où nous pouvons ajouter des fournisseurs diversifiés au processus d'approvisionnement;
- Mettre sur pied et améliorer le programme de mentorat des fournisseurs axé sur la diversité en fonction des commentaires de nos intervenants;
- Élaborer un programme qui invite nos entreprises partenaires à intégrer des fournisseurs certifiés à leur chaîne d'approvisionnement, tout en disposant d'un plan pour suivre les résultats de ce programme.

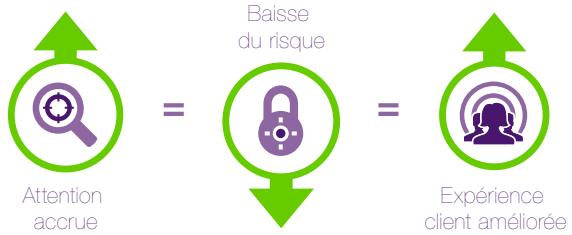
Gestion des fournisseurs

En plus d'intégrer des initiatives de durabilité réussies à notre chaîne d'approvisionnement, nous appuyons les efforts de nos fournisseurs qui souhaitent faire de même. Nous intégrons notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs à toutes les ententes, gérons et surveillons les risques grâce à des évaluations des risques des fournisseurs et utilisons notre outil de gestion de ComplyWorks pour établir des liens entre les fournisseurs et les contractuels et TELUS, de manière à ce que nous puissions contrôler le respect de nos processus et politiques d'affaires.

Notre travail de gestion de la chaîne d'approvisionnement commence lorsque nous évaluons les possibilités de partenariat d'affaires à l'aide d'un indice de durabilité. Nous effectuons cette évaluation des fournisseurs potentiels en mesurant leurs réponses aux questions relatives à :

- La transparence et la divulgation de l'information;
- Les répercussions sociales et environnementales;
- Les droits humains et la main-d'œuvre;
- L'utilisation des ressources naturelles et son incidence sur les changements climatiques.

TELUS utilise son Code de conduite à l'intention des fournisseurs pour mesurer le risque et veiller à ce que les fournisseurs partagent des valeurs similaires aux nôtres en matière de durabilité.



Évaluation des risques

Nos intervenants s'attendent de plus en plus à ce que nous comprenions mieux les risques potentiels associés à notre chaîne d'approvisionnement et à ce que nous améliorions sa durabilité. En 2013, notre objectif était d'examiner les activités des partenaires commerciaux au sein de notre chaîne d'approvisionnement et d'évaluer les niveaux de risque associés à chacun d'eux. TELUS compte des milliers de partenaires commerciaux externes, de sorte que nous avons ciblé les 100 principaux partenaires définis comme étant essentiels à nos activités commerciales. Nous avons rédigé un questionnaire d'évaluation des risques des fournisseurs de TELUS afin de mesurer le risque associé à la gouvernance ainsi qu'aux pratiques sociales et environnementales de nos partenaires commerciaux externes. Au moyen de cette évaluation, nous voulions inciter nos fournisseurs et contractuels à suivre notre politique d'achat et à améliorer leur rendement dans les domaines risqués que nous avions repérés. Nous souhaitions également :

- Acquérir une meilleure compréhension de l'engagement de nos fournisseurs en matière de responsabilité sociale des sociétés (RSS);
- Démontrer notre propre engagement envers la compréhension des risques.

Norme de l'industrie : 44 %

En 2013, notre taux de réponse a été de : 47 %

En 2014, nous ciblons un taux de réponse de : 65 %

Nous avons obtenu un taux de réponse de 47 pour cent lors de notre sondage et, après avoir effectué le suivi nécessaire, avons déterminé qu'aucun des répondants ne présentait de risque. Ce taux de réponse correspond à celui d'autres sondages menés au sein de l'industrie. Par exemple, le taux moyen de réponse des fournisseurs pour l'ensemble des entreprises qui participent au programme de chaîne d'approvisionnement du Carbon Disclosure Project était de 44 pour cent en 2011 et de 39 pour cent en 2012.

En 2014, nous prévoyons collaborer avec une entreprise tierce de gestion de la chaîne d'approvisionnement afin de poursuivre nos efforts d'évaluation des risques. Nous avons l'intention de mettre l'accent sur l'efficacité de la communication du sondage, la collecte et la gestion des données, ainsi que l'amélioration de la catégorisation des risques en fonction des réponses des fournisseurs. Nous nous fixons un objectif de 60 pour cent pour le taux de réponse à nos sondages d'évaluation des risques en 2014.

Notre partenaire travaillera également avec nous pour améliorer le respect de notre politique en matière de minéraux des conflits au sein de notre chaîne d'approvisionnement. Il mettra en œuvre un programme de collecte, d'évaluation et de communication des données provenant de nos fournisseurs quant à l'approvisionnement en étain, tantale et tungstène et or (3TG) et nous fournira :

- Des demandes de renseignements raisonnables sur les pays d'origine et fera preuve d'une diligence raisonnable en cas de besoin pour les fournisseurs de minéraux des conflits, en ce qui a trait au retour à la fonderie d'origine;
- Une cartographie et une visualisation de chaque chaîne d'approvisionnement ainsi que des documents vérifiables;
- Une évaluation de toutes les fonderies repérées par le traçage;
- L'exploration des données afin de déceler les signes avant-coureurs et d'autres circonstances pouvant indiquer la présence de minéraux 3TG dans notre chaîne d'approvisionnement.

Afin de devenir les meilleurs de notre catégorie, nous collaborons avec les fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement et les appuyons de façon à être efficaces, flexibles et capables de répondre aux demandes des clients, indépendamment des difficultés éprouvées par les fournisseurs qui pourraient avoir une incidence sur nos clients. Nous croyons qu'en établissant

des relations avec des fournisseurs ayant intégré des valeurs de durabilité similaires à leur stratégie et qu'en appuyant activement les fournisseurs de façon à ce qu'ils puissent améliorer leurs processus, nous créerons une chaîne d'approvisionnement solide et à faible risque.

Renforcement des capacités grâce à la mobilisation

Programme de diversité des fournisseurs

En janvier 2012, TELUS a lancé un programme de diversité des fournisseurs qui vise à encourager le développement économique et à fournir plus d'occasions aux entreprises dirigées par des minorités ethniques, des autochtones ou des femmes. Le programme nous aide à donner aux fournisseurs qui répondent aux critères de diversité un accès égal à des occasions qui reflètent la diversité de notre clientèle et de nos collectivités. En 2013, TELUS a renforcé son programme de diversité des fournisseurs au moyen de plusieurs initiatives, notamment :

- Fournir un leadership éclairé au Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles (CAMSC) et à WEConnect WEConnect quant à l'élaboration de politiques et à la croissance de la diversité des fournisseurs au Canada;
- Travailler de pair avec la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (CGLCC) afin d'élaborer un programme de reconnaissance et de certification des entreprises dirigées par des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles, allosexuelles et leurs alliés (LGBTAA).

De plus, le CAMSC a décerné à TELUS le prix Entreprise de l'année, qui reconnaît les entreprises qui intègrent activement à leurs occasions d'approvisionnement des fournisseurs autochtones et membres de minorités visibles détenant une certification, qui participent au perfectionnement professionnel de ces fournisseurs et qui favorisent la diversité et le développement économique des fournisseurs au sein de leur organisation. Le prix est également remis à ses commerçants affiliés et autres entités commerciales.

En 2014, nous continuerons de faire évoluer notre programme de diversité des fournisseurs en continuant de compter des membres de notre équipe au sein du conseil d'administration du CAMSC et de WEConnect, et en travaillant avec nos partenaires stratégiques pour les encourager à intégrer la diversité à leurs politiques et pratiques de gestion relatives à la chaîne d'approvisionnement et à l'approvisionnement.

Programme de mentorat des fournisseurs axé sur la diversité de TELUS

Dans le cadre de notre engagement envers la diversité des fournisseurs et le développement de partenariats à long terme avec des fournisseurs qui reflètent nos principales valeurs de leadership, nous assurons l'évolution constante de notre programme de mentorat des fournisseurs axé sur la diversité, lancé en 2013.

TELUS a invité tous les fournisseurs certifiés du CAMSC, de WEConnect et de la CGLCC à participer à ce programme de 12 mois comprenant deux éléments clés :

- **Programme Executive Protégé :** Six fournisseurs et entreprises certifiés axés sur la diversité collaborent avec les cadres supérieurs de TELUS afin d'élaborer des stratégies ciblées visant à renforcer et à rehausser les activités de partenariat;
- **Formation et perfectionnement Protégé :** Nous fournissons aux participants les outils dont ils ont besoin pour réussir, y compris l'accès à des ateliers et une trousse Protégé.

En 2013, TELUS a intégré des mesures de la diversité des fournisseurs aux cartes de pointage du rendement des hauts dirigeants, ce qui a accru la rémunération variable et eu une incidence directe sur leur rémunération. Nous avons également lancé une campagne de sensibilisation interne, comprenant :

- Des évaluations stratégiques semestrielles avec notre président et chef de la direction;
- Des réunions mensuelles avec l'équipe chargée de l'approvisionnement et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement;
- De la formation et des ateliers de sensibilisation à l'intention de tous les membres de l'équipe;
- La réussite du programme et des mises à jour au moyen des plateformes internes de médias sociaux.

À l'externe, nous avons axé nos efforts sur l'organisation d'événements et la participation à ceux-ci. Ces événements guideront notre planification ultérieure dans ce domaine. Voici quelques exemples :

- Inscription au centre de formation pour entreprises du CAMSC (nous avons terminé quatre des six modules d'apprentissage);
- Participation à la Diversity Procurement Fair et à l'activité Betting on Diversity du CAMSC, et commandite de ces événements;
- Organisation de l'atelier sur la diversité des fournisseurs à l'intention de la communauté LGBTAA;
- Organisation de la table ronde pour entreprises de la CGLCC;
- Présence à la soirée de remise des prix du CAMSC.

Conformité à la réglementation

Aperçu

La complexité et l'intensité de la réglementation ont augmenté au fil des ans, faisant de la conformité réglementaire un enjeu crucial pour les entreprises comme la nôtre. Les entreprises doivent désormais composer non seulement avec des règlements et politiques internes, gouvernementaux et propres à l'industrie, mais également avec les exigences réglementaires de partenaires en réseau, de fournisseurs et de clients. TELUS vise à satisfaire et à dépasser les attentes en matière de conformité dans tous les domaines.

À cette fin, nous participons à une grande variété d'instances réglementaires du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) afin de promouvoir et de défendre les intérêts de TELUS, dans le but d'éliminer la réglementation sectorielle inutile, ainsi que de rationaliser et de simplifier la réglementation qui demeure. TELUS est également active auprès d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral, y compris Industrie Canada en ce qui a trait aux enjeux liés au spectre et le Bureau de la concurrence en ce qui concerne les questions liées à la concurrence. TELUS collabore également avec les gouvernements provinciaux et municipaux sur un large éventail d'enjeux, notamment des consultations au sujet de tours de téléphonie cellulaire avec les autorités municipales de partout au pays et l'expansion des services à large bande dans les régions non desservies ou mal desservies, en partenariat avec le gouvernement de la Colombie-Britannique.

Plaintes envers TELUS :

Baisse de 27 %

Plaintes envers l'industrie :

Hausse de 26%

Nous gérons également les tarifs des produits et services réglementés de TELUS, et traitons les plaintes formulées par les clients de TELUS auprès du CRTC ou du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Notre engagement à accorder la priorité aux clients a été confirmé dans le rapport 2012-2013 du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), selon lequel le nombre de plaintes contre TELUS a chuté de 27 pour cent tandis que les plaintes de l'ensemble de l'industrie ont augmenté de 26 pour cent d'une année à l'autre (de 33 pour cent en excluant les résultats de TELUS). Si nous analysons les plaintes par million de connexions clients, le nombre de plaintes combinées contre TELUS et Koodo représente environ le quart des plaintes comparativement à celles de nos deux principaux concurrents et un treizième par rapport à celles du plus important des nouveaux joueurs. Ce succès fait suite aux mêmes résultats impressionnants que nous avions obtenus en 2012, où TELUS avait réalisé une baisse de 13 pour cent alors que les plaintes de l'industrie augmentaient de 35 pour cent.

Services mobiles

Construire notre réseau mobile en collaboration avec les gouvernements locaux.

Les fournisseurs de services mobiles partout au Canada doivent surmonter des difficultés importantes afin de satisfaire la demande des consommateurs en matière de couverture, de vitesse et de fiabilité du réseau. TELUS travaille en étroite collaboration avec les autorités locales afin de déterminer la meilleure façon d'offrir une nouvelle infrastructure mobile qui répond non seulement aux exigences des clients et assure le développement économique et la création d'emplois, mais qui répond également aux préoccupations relatives aux répercussions sur les collectivités locales.

En 2013, TELUS a participé à l'élaboration de la stratégie numérique de la ville de Vancouver – la première en son genre au Canada –, qui vise à renforcer l'engagement et l'accès numériques, l'amélioration des infrastructures et le soutien de l'économie numérique de la municipalité. En 2013, la ville de Vancouver a approuvé un protocole de services mobiles qui reconnaît la valeur de l'industrie des services mobiles et les investissements importants devant être effectués à l'avenir lors de la mise en place de la technologie mobile. Ces deux documents marquent l'aboutissement d'un effort de l'industrie sur plusieurs années, dirigé par TELUS, afin de collaborer avec les autorités locales pour la conception et la construction de l'infrastructure mobile. Également en partenariat avec la ville de Vancouver, nous avons entrepris en 2013 l'un des premiers projets pilotes au monde réunissant l'équipement de poste de recharge de véhicules électriques à une infrastructure de services mobiles discrète. TELUS a investi un million de dollars pour construire trois sites, sans frais pour les contribuables, qui amélioreront la capacité des services mobiles et permettront de recharger des véhicules électriques.

En 2013, TELUS est devenue le premier fournisseur nord-américain à entreprendre le déploiement de la technologie 4G microcellulaire dans des collectivités de partout au pays. De petites cellules sont fixées à l'infrastructure en place, comme des lampadaires appartenant à la ville et des poteaux en bois appartenant à TELUS, afin d'améliorer considérablement le service 4G haute vitesse dans les rues. Le déploiement à grande échelle de microcellules a suivi le lancement réussi de la technologie à Vancouver, qui a été présentée à un public international de chefs de file de l'industrie des services mobiles au Global Mobile Broadband Forum de 2012.

Nous avons mis à niveau notre réseau de façon à vous permettre de **texter 911** en cas d'urgence.

Accessibilité

En 2013, reconnaissant qu'il peut être difficile pour les personnes atteintes de troubles de l'ouïe ou de la parole d'accéder aux services d'urgence 911, TELUS a mis à jour son réseau en Colombie-Britannique et en Alberta de façon à rendre possible l'envoi de messages texte au 911. Ce nouveau service, qui sera mis en œuvre en 2014, permet aux appelants qui ont inscrit leurs téléphones mobiles de composer le 911 pour entreprendre un échange de messages texte avec l'exploitant du service d'urgence.

Entrée en vigueur du Code sur les services sans fil du CRTC

En juin 2013, le CRTC a publié le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire auquel tous les fournisseurs de services mobiles doivent se conformer. Le Code comporte un ensemble de droits et de protections pour les clients, ainsi que des responsabilités pour les fournisseurs de services, qui s'appliquent aux ententes de services mobiles conclues avec les clients consommateurs et d'affaires. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en décembre 2013.

En novembre 2013, TELUS a annoncé qu'elle avait terminé d'apporter l'ensemble des changements à ses ententes et ses systèmes afin de se conformer au Code. La mise en œuvre de ces changements a été appuyée par le fait que nous avions mis en place des dispositions favorables à la clientèle dans le cadre de nos pratiques bien avant la rédaction du Code. Ces dispositions comprennent le programme Changez d'appareil, qui comprend le retrait des frais d'annulation indus, des avis d'utilisation de données au Canada et en itinérance à l'étranger pour éviter les mauvaises surprises aux clients à la réception de leur facture et des modalités de service dans un langage clair et simple.

Nous sommes devenus la première entreprise canadienne à offrir les ententes de deux ans.

Pour se conformer pleinement au Code sur les services sans fil, TELUS a apporté plusieurs modifications à ses politiques et procédures. Ainsi, elle a instauré le blocage des données et l'envoi d'avis lorsque les frais d'utilisation excédentaire des données au Canada et à l'étranger atteignent 50 $ et 100 $, respectivement. Ces mesures aident les clients à contrôler l'utilisation de leurs données. De plus, TELUS a été le premier fournisseur canadien à instaurer les nouvelles ententes de deux ans respectant le Code. Ces forfaits offrent des données à partager ainsi que les appels et les messages texte illimités au pays. De plus, ils permettent aux clients de remplacer leur appareil par un modèle plus récent au bout de deux ans au lieu de trois.

Enchère des fréquences de 700 MHz

Nous avons dépensé :

1,14 milliard de dollars

afin de garantir du spectre mobile supplémentaire et d'accroître

la connectivité mobile de nos clients

et nous avons l'intention d'accroître notre couverture jusqu'à :

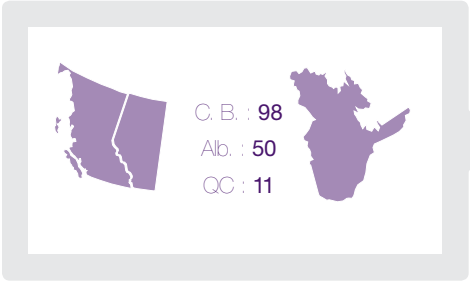
97 %* de la population canadienne

* par rapport à 80 %

En février 2014, nous avons annoncé que nous avions profité de la mise aux enchères de la bande de 700 MHz du spectre pour obtenir des licences correspondant à une part moyenne nationale de 16,6 MHz. Ces licences, acquises au coût de 1,14 milliard de dollars, permettent à TELUS de fournir de meilleurs services de connectivité mobile à large bande à ses clients consommateurs et d'affaires partout au pays, en prolongeant son réseau national actuel 4G LTE. La vente aux enchères a marqué la première fois où du spectre de 700 MHz avait été mis à la disposition des fournisseurs canadiens de services mobiles. Cette bande de spectre est appréciée pour sa capacité à pénétrer dans les édifices et sa transmission sur de longues distances.

Notre nouvelle part de bande de 700 MHz nous donnera l'occasion d'offrir la technologie LTE dans un plus grand nombre de régions rurales de sorte que la couverture du réseau national 4G LTE de TELUS passera de 80 à 97 pour cent de la population canadienne. Nous serons également en mesure d'accroître notre couverture dans les centres urbains pour offrir une capacité indispensable à l'ensemble de nos 7,8 millions de clients. Nous avons déjà commencé à préparer nos sites cellulaires sans fil en vue du déploiement de la bande de 700 MHz et prévoyons entreprendre l'opérationnalisation du spectre au profit de nos clients dès qu'il nous sera remis en 2014.

Services filaires



Bâtir notre réseau à large bande

Dans le cadre de son initiative de compte de report, TELUS étend le service à large bande à 159 collectivités rurales et éloignées en Colombie-Britannique (98), en Alberta (50) et au Québec (11). L'initiative a commencé en 2010 et devrait se terminer en 2014. À la fin de l'année 2013, le service à large bande était accessible dans 118 collectivités touchées par des comptes de report.

Accessibilité

TELUS a consacré une part importante de son compte de report afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Par exemple, TELUS a effectué le premier essai de services de relais vidéo en son genre au Canada. Cet essai permet aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer en utilisant la langue des signes, dont l'image vidéo est ensuite transmise par vidéophone à un interprète qui traduit ensuite la conversation à une personne entendante. Nous défendons ardemment l'existence d'un service national de relais vidéo au Canada et attendons actuellement une décision du CRTC à savoir si un tel service sera offert à plus grande échelle.

Télédiffusion

Mesures visant à protéger la diversité de choix pour les Canadiens et à limiter les comportements anticoncurrentiels

Nous continuons de plaider en faveur de la diversité de choix pour les téléspectateurs en offrant une plus grande souplesse dans la mise en marché de nos forfaits Thématiques pour nos services de télévision.

À la suite d'une plus grande intégration verticale dans l'industrie canadienne de la télédiffusion, TELUS a également fait pression pour préserver la concurrence afin de protéger le choix de programmation et de limiter les comportements anticoncurrentiels par les entreprises intégrées verticalement. En 2013, le CRTC a présenté le Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale, qui fournit des lignes directrices régissant les accords commerciaux entre entreprises de distribution de radiodiffusion, de programmation et de production. En outre, le CRTC a retranché ces derniers et d'autres mesures de protection anticoncurrentielles applicables à certaines émissions de télévision, à la distribution de télédiffusion et à des initiatives de programmation radio sous forme de conditions obligatoires à l'obtention de licences. Le CRTC a également modifié l'Ordonnance de radiodiffusion de médias numériques en ajoutant de nouveaux articles limitant le comportement anticoncurrentiel de la part des entités intégrées verticalement.

Activités internationales

TELUS est responsable de veiller à ce que l'ensemble de nos activités à l'extérieur du pays soit conforme aux lois et aux exigences réglementaires des pays étrangers. Pour ce faire, nous effectuons des recherches préliminaires sur l'ensemble des exigences réglementaires en matière de frais, de protection de la vie privée et des données, ainsi que sur d'autres obligations de conformité qui peuvent nous être imposées pour faire des affaires et fournir des services à l'étranger. Nous collaborons également à l'interne pour obtenir et conserver les autorisations étrangères nécessaires et, au besoin, nous faisons appel à des conseillers juridiques et en fiscalité à l'externe.

Nous disposons également d'une équipe qui assure la planification et l'orientation réglementaire stratégique de nos activités internationales, comme les acquisitions, les restructurations, le financement et les offres de services à l'étranger, ainsi que l'évaluation des ententes internationales. Nous travaillons directement avec les intervenants de TELUS afin de rédiger toutes les offres de service internationales et évaluons toutes les occasions d'affaires à l'étranger afin d'en assurer la conformité réglementaire. Lorsque nécessaire, nous collaborons avec des conseillers externes afin d'obtenir des conseils et de nous assurer que nous respectons les obligations de conformité réglementaire en vigueur.

Autres enjeux réglementaires

Régime d'avis et avis pour le droit d'auteur et vie privée des clients

Le droit d'auteur protège l'expression des idées et permet la commercialisation des œuvres de création comme les livres, la musique et les films. Le droit d'auteur s'applique également à d'autres formes de contenu sur Internet et ceux qui utilisent le web sont responsables de s'assurer que leurs activités en ligne ne violent pas les droits des titulaires du droit d'auteur. Le droit canadien reconnaît que les fournisseurs de services Internet ne sont pas responsables de ce que leurs clients font en ligne. Toutefois, au cours des 10 dernières années, TELUS et d'autres importants fournisseurs de services Internet ont participé à un régime volontaire connu sous le nom d'« avis et avis » afin d'aider les titulaires de droits à faire respecter leurs droits en ligne. Conformément à notre engagement envers la confidentialité pour nos clients, nous ne divulguons pas de renseignements confidentiels sur les clients aux titulaires de droits ou à leurs agents, à moins qu'un tribunal nous ordonne de le faire.

Dans le cadre du régime d'avis et avis, les détenteurs de droits (c.-à-d. les studios de cinéma) embauchent des fournisseurs de services pour surveiller les réseaux de partage de fichiers pair-à-pair et saisir le protocole Internet (IP) des utilisateurs d'Internet qui, de façon illégale, mettent à la disposition des autres des fichiers contenant l'œuvre des détenteurs de droits d'auteur. Ces fournisseurs de services sont en mesure de faire correspondre une adresse IP saisie à un fournisseur de service Internet en utilisant des bases de données accessibles au public. Ils envoient ensuite un courriel au fournisseur de service Internet alléguant que l'un de ses clients a violé le droit d'auteur du propriétaire de l'œuvre. Nous sommes en mesure de faire correspondre l'adresse IP reçue dans la plainte

au compte client à qui cette adresse IP a été attribuée à l'heure et à la date en question. Nous envoyons par la suite notre propre courriel à l'adresse associée au compte du client, comprenant les détails pertinents de la plainte, ainsi que des renseignements sur la raison pour laquelle le client reçoit l'avis (par exemple, d'autres personnes utilisent l'accès Internet Wi-Fi du client).

Des modifications apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* du Canada en 2012, mais n'étant pas encore entrées en vigueur officialiseront le régime d'avis et avis et l'appliqueront à l'ensemble des fournisseurs de services Internet ainsi qu'à d'autres fournisseurs de services en ligne comme les fournisseurs d'hébergement. La loi imposera de nouvelles obligations aux fournisseurs de services Internet, comme la tenue de dossiers des clients ayant reçu un avis de plainte concernant le droit d'auteur, dans le cas où un titulaire de droits entreprendrait la suite des procédures judiciaires contre un client. Les fournisseurs de services Internet devront également informer le plaignant que sa plainte a été transmise ou lui fournir une explication des raisons pour lesquelles elle ne pouvait pas l'être, par exemple lorsque TELUS ne possède plus les dossiers nécessaires. Cependant, comme c'est le cas dans le cadre du régime actuel, aucun renseignement confidentiel sur un client ne sera communiqué au plaignant, sauf si un tribunal l'ordonne.

TELUS continue d'informer Industrie Canada et le ministère du Patrimoine canadien au sujet de l'élaboration des règlements détaillés qui doivent être adoptés avant l'entrée en vigueur officielle du régime avis et avis, prévue pour la deuxième moitié de 2014. Nous continuons de donner la priorité à la protection de la vie privée des clients et au bon fonctionnement de ce régime dans nos communications.

Nous avons fait pression au nom de nos clients pour :

Que les téléspectateurs aient plus de choix

Protéger les renseignements confidentiels concernant des plaintes sur le droit d'auteur

Maintenir un environnement équitable pour l'enchère du spectre de 700 MHz

Défendre la mise en place de règles équitables lors de la vente aux enchères du spectre de 700 MHz

À l'été 2013, TELUS et l'industrie des services mobiles ont participé à une campagne de relations publiques axée sur la nécessité d'établir des règles équitables pour l'enchère du spectre de 700 MHz qui a eu lieu au début de 2014. TELUS, les membres de notre équipe, les clients et les sympathisants se sont mobilisés afin d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de la participation possible d'un important joueur étranger à la vente aux enchères en vertu des règles gouvernementales qui lui fournissaient un avantage sur les entreprises canadiennes en lui permettant l'acquisition de 50 pour cent du spectre de premier ordre disponible. En tant qu'entreprise canadienne, nous nous inquiétions d'être désavantagés au cours de cette vente aux enchères en n'étant pas autorisés à soumissionner pour le même spectre offert aux entreprises étrangères, ce qui est essentiel à notre prestation de services mobiles de calibre mondial dans les régions rurales et urbaines du Canada.

Au début de 2014, nous avons été en mesure d'acquérir le spectre nécessaire pour poursuivre notre prestation de services mobiles à court et à long terme pour tous les Canadiens.

Relations avec les Autochtones

L'équipe Relations avec les Autochtones de TELUS collabore avec les Premières nations et les gouvernements et les organismes autochtones, ainsi qu'avec les

organismes provinciaux et fédéraux afin d'établir des relations respectueuses et constructives qui appuient nos initiatives et nos politiques commerciales stratégiques. Nous avons tissé ces relations en reconnaissant les sensibilités culturelles et environnementales, tout en comprenant le contexte sociohistorique unique des différentes nations et communautés. En reconnaissant l'existence du titre et des droits des Autochtones, de leurs droits issus de traités, de la compétence et des pouvoirs de décision de ces gouvernements, en 2013, nous avons continué d'offrir une connectivité dans les collectivités rurales des Premières nations et d'étendre notre infrastructure.

En 2013, TELUS a travaillé avec des intervenants dans le cadre de plusieurs initiatives clés, y compris le compte de report, l'initiative Pathways to Technologu de l'ANTCO et l'entente Connecting B.C. pour offrir une connectivité dans les collectivités rurales des Premières nations. Ces ententes consistaient à fournir un service Internet haute vitesse et des technologies mobiles dans le but de favoriser le développement économique des Premières nations, leur gouvernance, leurs soins de santé et leurs occasions d'apprentissage.

Nous avons également travaillé avec diligence pour obtenir des droits de propriété et d'accès sur les réserves des Premières nations, des droits et titres autochtones, ainsi que des terres visées par le traité conformément aux lois fédérales, provinciales et des Premières nations. Le tout comprend la rédaction d'ententes en vertu de la *Loi sur les Indiens*, de la *Loi sur la gestion des terres des Premières nations* ainsi que les modèles de traité et d'autonomie gouvernementale.

En Colombie-Britannique, nous avons travaillé de façon proactive auprès des gouvernements autochtones, ainsi que des organismes provinciaux et fédéraux afin de satisfaire et de dépasser les exigences en matière de consultation et d'accommodement dans le but d'accélérer et d'appuyer les principales initiatives de TELUS, y compris l'amélioration de la connectivité rurale, l'installation de la fibre jusqu'au domicile et l'approvisionnement de la technologie pour les nouveaux lotissements résidentiels et commerciaux sur les terres des Premières nations. Cette approche a resserré nos liens avec les Premières nations et nos partenaires, tout en offrant à TELUS un accès sécurisé pour étendre son infrastructure filaire et mobile dans ces régions.

En Alberta, TELUS a créé et mis en œuvre avec succès une politique en matière de consultation des Autochtones et d'accommodement dans le cadre du processus provincial d'acquisition de droits de tenure forestière de l'État. Par conséquent, nous avons mobilisé les gouvernements autochtones de façon

significative et avons été en mesure de réaliser nos principaux projets.

Contributions politiques

Comme le mentionne la Politique d'éthique de TELUS, TELUS peut à l'occasion verser des contributions à un parti politique, à une campagne ou à un candidat au Canada afin d'appuyer le processus démocratique, mais uniquement lorsque la loi le permet et jamais pour s'attirer des faveurs ou un traitement préférentiel. Nous ne permettons pas que les contributions politiques soient versées dans des pays autres que le Canada et la loi fédérale ne permet pas aux entreprises de verser des sommes à un parti politique, à une association de circonscription ou à un candidat au fédéral au Canada.

Dans le cadre de notre engagement à assurer la transparence, TELUS divulgue nos contributions politiques totales chaque année dans notre rapport de

responsabilité sociale des sociétés. Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport de 2013, TELUS a versé un total de 98 732 $ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats provinciaux au Canada, en respectant les limites provinciales et municipales. Le détail des contributions provinciales se trouve sur le site de l'agence électorale de chaque province.

Rendement économique et répercussions

Aperçu

La valeur pour les actionnaires est importante pour vous. Le rendement est important pour nous.

TELUS mise sur la croissance économique durable au bénéfice de nos investisseurs, de nos clients, des membres de l'équipe, de nos fournisseurs et des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs.

Nous contribuons à l'économie en :

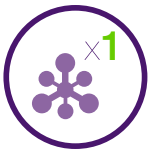
- Prenant des décisions d'achat qui profitent aux Canadiens
- Fournissant de l'emploi et une rémunération aux membres de notre équipe
- Payant 1,8 milliard de dollars en impôts aux divers paliers de gouvernement;
- Versant 866 millions de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs;
- Remettant plus de 43 millions de dollars à plus de 4 600 organismes de bienfaisance;
- Dépensant environ 2,1 milliards de dollars en programmes d'amélioration des immobilisations;
- Favorisant l'innovation grâce à la fourniture d'une technologie de l'information et de la communication à la fine pointe, de services et de savoir-faire au profit de nos clients, ce qui accroît la connectivité des Canadiens;
- Investissant dans les technologies de communication les plus évoluées auxquelles nous avons accès dans le monde afin d'offrir une expérience de qualité supérieure à nos clients.

TELUS applique un programme actif de recherche et de développement qui vise à répondre à la demande sur le marché en vue d'offrir des services de télécommunication et de divertissement plus complets et plus rapides aux clients. Nous surveillons les évolutions technologiques à l'échelle mondiale afin d'être en mesure d'offrir les meilleures à nos clients.

Pour obtenir une analyse de l'environnement économique et industriel au sein duquel nous exerçons nos activités, consultez la neuvième section de notre Rapport annuel en ligne 2013 – Perspectives générales, afin de connaître les tendances et les attentes de l'industrie des télécommunications.

Servir nos investisseurs

4 conférences téléphon portant sur les bénéfice et objectifs



1 assemblée des actionnaires

12 présentations et tournées pour la confére des investisseurs

166 rencontres avec les investisseurs

TELUS communique régulièrement avec les investisseurs actuels et potentiels, ainsi qu'avec le public au moyen de mécanismes de communication tels que :

- Communiqués de presse, discussions et analyses produites par la direction et états financiers, dépôts de documents connexes auprès d'organismes réglementaires et conférences téléphoniques ou webdiffusions trimestrielles avec des investisseurs;
- Communiqués de presse portant sur les activités de l'entreprise et de marketing;
- Ensemble de nos rapports publiés annuellement comprenant le rapport annuel, la circulaire d'information, le Rapport sur la responsabilité sociale de la société ainsi que la notice annuelle;
- Assemblée annuelle des actionnaires;
- Réunions avec des groupes de défense des actionnaires (comme la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises) afin de discuter de la rémunération des dirigeants ou des questions de gouvernance.

TELUS a tenu son assemblée annuelle et extraordinaire à Montréal, au Québec, où notre chef de la direction et président du conseil a passé en revue nos réussites de 2012 et répondu aux questions des actionnaires. La réunion a été reçue de manière favorable et a rassemblé plus de 400 participants, notamment des actionnaires qui ont voté sur des résolutions de l'entreprise. Les résultats de ces résolutions ont été positifs et les actionnaires ont réaffirmé leur soutien au conseil d'administration et chef de la direction.

En 2013, TELUS a également communiqué avec des investisseurs actuels et potentiels en répondant quotidiennement aux questions des investisseurs et des analystes, en participant à des conférences d'investisseurs et en rencontrant des analystes financiers et des investisseurs. Depuis février 2014, 18 analystes en actions surveillent, analysent et publient régulièrement des rapports sur TELUS. Pour simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires et afin de réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons fréquemment TelePresence Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre les emplacements de TELUS partout au Canada. L'utilisation de cette technologie nous permet de réduire notre empreinte carbone.

Conférences et réunions d'investisseurs

Conférences et réunions	2013	2012	2011
Conférences téléphoniques avec webdiffusions :			
Conférences téléphoniques trimestrielles sur les bénéfices et conférences téléphoniques sur les objectifs	4	4	5
Assemblée des actionnaires	1	2	1
Présentations et tournées pour la conférence des investisseurs	12	7	7
Réunions d'investisseurs	166	137	167

En 2013, TELUS a continué d'être reconnue pour l'excellence de sa gouvernance d'entreprise et sa production de rapports, ce qui lui a valu les honneurs suivants :

- Classé au premier rang canadien pour l'ensemble de la production de rapports d'entreprise par Comptables professionnels agréés du Canada — pour une sixième reconnaissance en sept ans pour TELUS;

- Prix Gavel de gouvernance pour la meilleure divulgation de l'approche relative à la rémunération des hauts dirigeants en 2013, remis par la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises;
- Classé parmi les 10 meilleurs, au huitième rang des meilleurs rapports annuels au monde et une cote A dans un classement des 500 meilleurs rapports au monde
- Premier prix d'excellence en matière de gouvernance de la part de la Société canadienne des secrétaires corporatifs pour son programme de durabilité, d'éthique et d'environnement;
- Classé au troisième rang canadien lors du sondage 2013 de IR Magazine, parmi les 50 meilleurs programmes de relations avec les investisseurs au Canada.

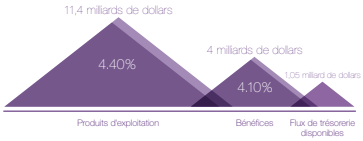
Nous continuons d'accueillir les commentaires de nos actionnaires dans notre boîte de réception ir@telus.com.

Faits saillants des données financières et d'exploitation

Les résultats financiers sont importants pour vous. L'atteinte de nos objectifs est importante pour nous.

Nos investissements continus dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande ont continué de favoriser un meilleur rendement financier et opérationnel en 2013. Ces investissements ont renforcé notre position concurrentielle, en plus d'aider à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients actuels. Notre solide rendement financier et opérationnel en 2013 a encore une fois favorisé des rendements supérieurs pour nos investisseurs, en matière de hausse du cours de l'action et d'augmentation des dividendes, ainsi que notre capacité à mieux répondre aux besoins de nos autres intervenants.

Les revenus et le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) consolidés de TELUS ont progressé de 4,4 pour cent et de 4,1 pour cent en 2013 pour se chiffrer à 11,4 milliards et à 4 milliards de dollars respectivement. Cette croissance reflète une augmentation des connexions clients, du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) et une croissance des produits d'exploitation axés sur la transmission de données. La réalisation constante de notre stratégie de croissance axée sur la transmission de données et les services mobiles se reflète dans le total des produits d'exploitation pour les secteurs mobile et filaire axés sur la transmission de données, qui a grimpé à 82 pour cent des produits d'exploitation consolidés de 2013 (comparativement à 80 pour cent en 2012).



Le total des flux de trésorerie disponibles de l'exercice se chiffrait à 1,05 milliard de dollars en 2013 (les flux de trésorerie disponibles sont un indicateur non conforme aux PCGR et vous trouverez de plus amples renseignements à la section 11 dans les discussions et analyses de notre rapport annuel 2013). La croissance du BAIIA a été partiellement contrecarrée par l'augmentation des dépenses en immobilisations et des paiements de l'impôt sur le revenu. La forte dynamique d'exploitation en cours dans les secteurs filaires et mobiles, ainsi que la confiance

dans les investissements importants que nous continuons de faire dans nos réseaux à large bande, nous ont permis d'enrichir notre modèle de croissance des dividendes sur trois ans à l'aide de deux augmentations par an, soit environ 10 pour cent annuellement, à encore trois ans jusqu'à la fin de 2016. De plus, nous avons acheté 1 milliard de dollars d'actions de TELUS en 2013 et annoncé notre intention d'acheter jusqu'à 500 millions de dollars d'actions de TELUS chaque année jusqu'à la fin de 2016.

Pour en savoir plus sur les faits saillants de notre rendement en 2013, cliquez ici.

Pour 2014, TELUS vise une croissance de ses produits d'exploitation consolidés de quatre à six pour cent d'une année à l'autre et une hausse du BAIIA qui le fera passer de trois à huit pour cent. Les produits d'exploitation et le BAIIA devraient continuer de bénéficier des activités de l'entreprise dans le domaine des services mobiles et filaires, tous deux stimulés par les services de transmission de données. Le bénéfice par action (BPA) de base doit être plus élevé de 11 à 21 pour cent, en raison de la croissance du BAIIA, jumelée à une réduction du nombre d'actions en circulation, ce qui concorde avec nos programmes d'achat d'actions.

En ce qui concerne le secteur mobile, les produits d'exploitation provenant du réseau doivent augmenter de cinq à sept pour cent en 2014, en raison d'une croissance modeste du nombre d'abonnés et du PMAA due à l'augmentation de l'utilisation de données et des avantages des forfaits de partage de données PartagezPlus de TELUS. L'ajout d'abonnés devrait bénéficier d'un gain en matière de pénétration du marché canadien des services mobiles d'un à deux points de pourcentage grâce à la croissance des services postpayés. TELUS devrait continuer de profiter des investissements qu'elle a réalisés dans son réseau 4G LTE, qui donneront lieu à une croissance continue des produits d'exploitation provenant de la transmission de données et de l'utilisation du service en itinérance et qui aideront à compenser les produits d'exploitation moindres provenant des services vocaux.

Du côté des services filaires, les produits d'exploitation devraient augmenter de trois à cinq pour cent en 2014, étant donné que nous nous attendons à une croissance continue des produits d'exploitation provenant de la transmission de données des services Télé OPTIK, du service Internet haute vitesse et des services d'affaires, partiellement réduite par la baisse continue des produits d'exploitation provenant des anciens services vocaux.

Nous nous attendons à ce que les dépenses en immobilisations consolidées augmentent légèrement en 2014 pour se chiffrer à environ 2,2 milliards de dollars, sans compter l'achat de licences de spectre. En 2014, notre plan consiste à poursuivre :

- Nos investissements dans les capacités des services mobiles et la croissance du réseau;
- L'étendue et la modernisation de notre infrastructure à large bande, y compris l'ajout de câbles de fibre optique dans le réseau, de manière à favoriser le service Télé OPTIK et la croissance du nombre d'abonnés de l'accès Internet haute vitesse, ainsi que des vitesses accrues pour l'accès Internet à large bande.

La part des immobilisations en pourcentage des produits d'exploitation consolidés doit atteindre près de 18 pour cent.

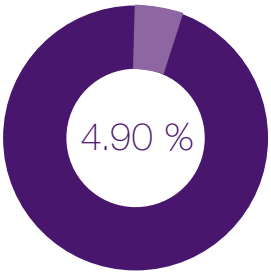
Valeur économique distribuée

$ millions	2013	2012	2011
Produits et services achetés	4,962	4,820	4,726
Dépenses liées aux régimes des employés, excluant les dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés	2,316	2,139	1,925
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	200	173	298
Dépenses en immobilisations	2,110	1,981	1,847
Intérêts payés	364	337	378
Impôt sur le revenu (comprenant les crédits d'impôt à l'investissement) payé, net	438	150	150
Dividendes déclarés pour les actionnaires	866	794	715
Total	**11,256**	**10,394**	**10,039**

La description précédente concernant les objectifs financiers de TELUS en 2014 contient de l'information prospective visée par l'avertissement sur les Énoncés prospectifs de ce rapport. Veuillez donc prendre connaissance de notre communiqué de presse pour obtenir un aperçu de nos objectifs financiers pour 2014.

Pour obtenir un aperçu détaillé de nos objectifs de 2014 ainsi qu'une vision à long terme de notre rendement financier ou pour en savoir plus, cliquez ici.

Une excellente couverture est importante pour vous. La fiabilité des réseaux est importante pour nous.



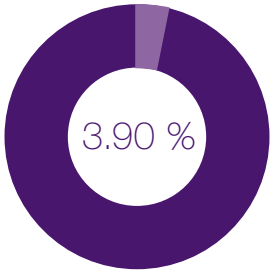
Produits d'exploitation du secteur mobile

Services mobiles

Les produits d'exploitation externes provenant du secteur mobile ont augmenté de 285 millions de dollars ou de 4,9 pour cent en 2013 en raison de la croissance du nombre d'abonnés et du PMAA. Le PMAA pondéré a augmenté de 1,6 pour cent en raison principalement d'un changement de composition des abonnés et de la croissance de l'utilisation des données et du service en itinérance, en partie contrecarrée par une baisse du PMAA provenant des services vocaux et une plus grande pénétration de la marque Koodo qui affiche un PMAA moindre. Ces résultats reflètent l'adoption accrue des téléphones intelligents et la croissance des appareils pour Internet mobile et des tablettes, rendues possibles grâce à nos réseaux nationaux 4G LTE et HSPA +. Au 31 décembre 2013, les abonnés détenant un téléphone intelligent représentaient 77 pour cent du nombre total d'abonnés des services postpayés comparativement à 66 pour cent l'année précédente. Le BAIIA des services mobiles a connu une hausse de 5,9 pour cent pour se chiffrer à 2,6 milliards de dollars en 2013, reflétant une importante augmentation des revenus de transmission de données et la gestion globale des dépenses. La marge du BAIIA pour les services mobiles, fondée sur le total des produits d'exploitation provenant du réseau, a augmenté à 45,8 pour cent en 2013, comparativement à 45,4 pour cent en 2012.

Le total brut de nouveaux abonnés des services mobiles a diminué de 1,9 pour cent en 2013, tandis que le nombre brut de nouveaux abonnés des services postpayés haute valeur a baissé de 4,8 pour cent. Le total net de nouveaux abonnés a baissé de 7,3 pour cent comparativement à 2012, cependant le nombre net de nouveaux abonnés des services postpayés haute valeur a diminué de 8,7 pour cent. La baisse des ajouts bruts et nets est attribuable à une croissance plus faible du marché des services mobiles et à une intensité concurrentielle continue. Notre faible taux de désabonnement des services postpayés, établi à 1,03 pour cent, a été le meilleur de sa catégorie et le plus bas parmi nos pairs, et a baissé de six points de base par rapport à 2012. Notamment, notre taux de désabonnement des services postpayés a été le plus bas en sept ans, reflétant le succès de nos efforts inlassables pour que TELUS se démarque en accordant la priorité aux clients.

Services filaires



Produits d'exploitation du secteur filaire

Les produits d'exploitation externes provenant du secteur filaire ont augmenté de 198 millions de dollars ou de 3,9 pour cent pour se chiffrer à 5,3 milliards de dollars en 2013, principalement en raison d'une hausse de 10,8 pour cent des produits d'exploitation de la transmission de données, en partie contrecarrée par une baisse des produits d'exploitation provenant des services traditionnels de transmission de la voix et autres. La croissance des produits d'exploitation de la transmission de données a été favorisée par les services Télé OPTIK[MC] et Internet haute vitesse de TELUS, ainsi que par la hausse des produits d'exploitation provenant de l'impartition croissante des processus d'affaires et la croissance des produits d'exploitation de TELUS Santé, partiellement contrecarrés par une baisse des ventes d'équipement. Le BAIIA du secteur filaire a connu une hausse d'un pour cent pour atteindre 1,4 milliard de dollars en 2013, étant donné que la croissance des services de transmission de données jumelée aux programmes d'efficacité a compensé la baisse des produits d'exploitation provenant des anciens services. La marge du BAIIA des services filaires a diminué de 0,7 point pour se fixer à 26 pour cent en 2013, tandis que la croissance des services de données à faible marge comme le service Internet haute vitesse et TELUS TV a été plus que compensée par la baisse des anciens services de transmission de la voix à marge plus élevée.

Notre base d'abonnés de Télé OPTIK de TELUS a augmenté de 20 pour cent pour se chiffrer à 815 000 abonnés, tandis que notre base d'abonnés du service Internet haute vitesse a augmenté de 5,2 pour cent pour se fixer à près de 1,4 million d'abonnés à la fin de 2013. Le nombre total de lignes d'accès au réseau a diminué de 4,5 pour cent pour s'arrêter à 3,3 millions en fin d'année. Cette baisse fut plus lente que celle de 5,2 pour cent en 2012, étant donné que l'augmentation du regroupement de services avec TELUS TV a limité les pertes découlant de l'incidence continuelle de la dynamique concurrentielle et de la substitution technologique des anciens services de communications.

Hausse de 1,45 %

Achat de biens :
7 milliards
de dollars
remis à des fournisseurs canadiens

Soutien aux Canadiens

TELUS contribue à renforcer l'économie canadienne en achetant les biens et services nécessaires à l'exercice de nos activités. Ce faisant, nous appuyons les Canadiens et les entreprises où ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.

En 2013, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 7,5 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales), une somme correspondant à 66 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ sept milliards de dollars, ou 93 pour cent du total versé à nos fournisseurs, ont été versés à des fournisseurs canadiens ou à des multinationales ayant des établissements au Canada.

Paiements aux fournisseurs par emplacement

En millions de dollars	2013	2012	2011
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	6,955	6,927	6,848
Fournisseurs étrangers	555	649	781
Total des paiements aux fournisseurs	**7,510**	**7,576**	**7,629**

Paiement d'impôts

La contribution de TELUS à la prospérité de notre pays est mise en évidence grâce à notre responsabilité en tant qu'entreprise citoyenne. Au cours des neuf dernières années, TELUS a versé environ 11,8 milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral, provinciaux, locaux et internationaux, de l'argent qui a ensuite servi à financer des services pour les Canadiens dans les territoires de compétence où TELUS est exploitée. Y compris les frais annuels et les achats de spectre au cours de la même période, ainsi que les coûts associés à l'enchère du spectre de 700 MHz en 2014 au gouvernement fédéral, TELUS a versé plus de 14,2 milliards de dollars à divers paliers gouvernementaux à l'appui de services pour les Canadiens. À leur tour, ces impôts et frais de spectre contribuent à financer des services pour les citoyens dans les collectivités de partout au pays, dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services.

En 2013, TELUS a versé 1,8 milliard de dollars à différents paliers de gouvernement. Notamment :

- Un montant net de 437,6 millions de dollars en impôt fédéral, provincial et international sur le revenu des sociétés;
- 249,9 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en taxes professionnelles et en taxes de vente non créditables/non remboursables sur les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités;
- La remise de taxes de vente se chiffrant à 1 135,2 million de dollars comprenant la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente harmonisée (TVH), la taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe internationale sur la valeur ajoutée (TVA) perçue auprès de nos clients. En outre, TELUS a payé 613 600 000 $ en TPS, TVH, TVQ et TVA aux fournisseurs lors de l'acquisition de biens et de services, qui ont finalement été remboursés par les autorités gouvernementales chargées de la perception de ces taxes.

TELUS respecte un code de conduite fiscal complet et une Politique de gestion des risques (la « Politique fiscale ») qui ont été adoptés par le conseil d'administration de TELUS. La Politique fiscale, tout comme la politique d'éthique de TELUS, présente les principes qui sous-tendent et guident le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités, leur conduite personnelle, leur façon de faire des affaires en ce

qui a trait à la fiscalité et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales et conseillers externes. La Politique fiscale reconnaît la nécessité pour TELUS de se conformer aux lois fiscales dans le contexte des droits que possède TELUS en tant que contribuable dans les divers territoires où elle exerce ses activités. La Politique fiscale reconnaît également l'intention stratégique de notre gestion fiscale de façon à maximiser les flux de trésorerie de TELUS et la valeur de ses actionnaires, ce qui, en retour, dépend du rôle de TELUS comme contribuable ou agent au nom de divers corps gouvernementaux (par exemple, la facturation, la perception et l'administration de la TPS, la TVH, la TVP, etc. ou encore le versement de la paie et les impôts sur le revenu).

La philosophie de TELUS quant au paiement d'impôts se présente en trois grandes catégories, comme suit :

- En ce qui concerne les produits d'exploitation, les immobilisations et les taxes perçues sur certaines ventes ou sur certains produits et services acquis par l'entreprise, TELUS paie l'impôt que la loi exige et respecte les dispositions des lois et de la jurisprudence qui les concerne. Il se peut que notre interprétation de la loi sur l'impôt diverge de celle des administrations fiscales. Cependant, nous nous engageons à résoudre ce genre de situation de la façon la plus rapide et la plus économique possible, tout en conservant une relation à long terme, ouverte et constructive avec les administrations fiscales. L'entreprise ne prend aucune position contraire à la loi et à la jurisprudence en vigueur.
- Dans le cas des salaires et de l'impôt indirect (c.-à-d. la taxe à la consommation), ce qui comprend la TPS, la TVH, la TVQ et d'autres formes de TVA, où TELUS perçoit des impôts et des taxes auprès des membres de l'équipe et des clients et remet ensuite ces sommes au gouvernement à titre d'intermédiaire de fait, l'entreprise applique une norme raisonnable et prudente en accord avec son obligation de se conformer à la loi et à ses interprétations.
- En ce qui a trait à l'impôt foncier, TELUS reconnaît l'importance de contribuer à l'infrastructure et aux services publics dans les villes où elle exerce ses activités et, par conséquent, elle consent à payer de l'impôt foncier pour les biens immobiliers et les usines d'exploitation assujetties à l'impôt qu'elle possède et entretient. Parallèlement, afin de protéger ses actifs, l'entreprise fera appel des montants jugés relativement excessifs.

Conformément à la Politique fiscale, tous les échanges de marchandises, de biens et de services entre les sociétés du groupe d'entreprises de TELUS (« le Groupe ») sont effectués en fonction de la juste valeur marchande. La tarification des transferts entre les sociétés du Groupe se fonde sur des conditions comparables et la nature commerciale des transactions.

En nous fondant sur l'hypothèse que le taux de bénéfice de TELUS se maintiendra, de même que la structure actuelle de l'entité juridique, et qu'il n'y aura pas de modifications substantielles de la fiscalité, nous prévoyons que le montant net des versements en impôt augmente de 437,6 à près de 540 ou 600 millions de dollars en 2014. Étant donné les lignes directrices externes de TELUS en matière de finances, il pourrait en résulter un versement total en impôt augmenté à près de 2 ou 2,1 milliards de dollars en 2014. Y compris l'enchère du spectre de 700 MHz et les frais annuels du spectre au gouvernement fédéral de 1,2 milliard de dollars, nous nous attendons à ce que l'impôt total payé en 2014 augmente de 3,2 à 3,3 milliards de dollars.

Total des versements en impôt fédéral, provincial et international

En millions de dollars	2013	2012	2011	2010
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés				
Canada				
Gouvernement fédéral canadien	247,6	76,6	108,1	196,3
Colombie-Britannique	85,2	44,1	40,7	50,4
Alberta	35,4	10,5	(5,2)	21,3
Saskatchewan	0,5	0.1	0.1	0.3
Manitoba	0,7	0,2	0,2	0,4\6
Ontario	31,9	3,9	1,3	24,3
Québec	24,3	3,2	4,6	14,1
Provinces de l'Atlantique	2,5	0,4	0,6	1,1
International	9,5	11,0	0,1	2,9
Total des paiements en impôt sur le revenu	**437,6**	**150,0**	**150,5**	**311,3**
Autres paiements en impôts				
Canada				
Partie patronale des charges sociales	123,9	112,4	105,5	99,9
Impôt foncier et des taxes professionnelles	103,2	78,0	76,8	76,7
Taxes de vente non créditables ou non remboursables				
Gouvernement fédéral canadien	0,3	0,2	0,3	0,1
Colombie-Britannique	20,0	3,1	3,9	13,2
Alberta	0,1	0,1	0,0	0,0
Saskatchewan	0,3	0,4	0,8	0,5
Manitoba	0,0	0,0	0,1	9,4
Ontario	0,8	0,7	0,7	0,5
Québec	0,0	0,0	0,0	0,0
Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	0,0	0,0
International	5,3	3,8	3,5	3,8
Primes et taxes sur le capital provincial	0,7	(0,1)	(5,5)	3,0
Crédits d'impôt du Québec	(4,7)	(6,8)	(13,6)	(13,3)
Total des autres paiements en impôt	**249,9**	**191,8**	**172,5**	**193,8**
Taxes de vente versées[1]				
Canada				
TPS et TVH du Canada	810,1	943,4	899,7	657,7
Colombie-Britannique	115,1	0,0	0,0	58,2
Saskatchewan	4,0	3,4	2,7	1,8
Manitoba	4,9	4,9	4,4	4,7
Ontario	0,0	0,0	0,0	57,2
Québec	196,8	179,4	143,1	118,5
Provinces de l'Atlantique	0,4	1,7	1,3	1,1
TVA à l'international	3,9	3,4	5,8	7,5
Total net des taxes de vente perçues et versées	**1 135,2**	**1 136,2**	**1 057,0**	**906,7**
Total des versements en impôt canadien et international	**1 822,7**	**1 478,0**	**1 380,0**	**1 4118**

1 Remise de taxes de vente comprenant la TPS, la TVH, la TVQ et la TVA perçue auprès de nos clients. En outre, TELUS a payé 613 600 000 $ en TPS, TVH, TVQ et TVA aux fournisseurs lors de l'acquisition de biens et de services, qui ont finalement été remboursés par les autorités gouvernementales chargées de la perception de ces taxes.

Paiement de dividendes et d'intérêts

TELUS récompense les investisseurs en versant des dividendes aux actionnaires et des intérêts aux créanciers.

En 2013, TELUS a déclaré 866 millions de dollars en dividendes à ses actionnaires, ce qui représente 1,36 $ par action, après notre fractionnement des actions à raison de deux pour une en avril 2013, soit 11,5 pour cent de plus qu'en 2012. De 2004 à la fin de 2013, TELUS a haussé son dividende à 13 reprises et a remis à ses actionnaires 9,5 milliards de dollars, ou plus de 15 $ par action, en dividendes en incluant les rachats d'actions qui ont eu lieu lors de cette période.

La ligne directrice de TELUS quant au ratio dividendes/bénéfices à long terme est de 65 à 75 pour cent de ses bénéfices nets durables potentiels. En mai 2013, TELUS a annoncé son intention d'étendre son modèle de croissance du dividende de trois ans à deux augmentations par année, de l'ordre d'environ 10 pour cent annuellement. D'abord annoncé en 2011 avec une hausse semestrielle finale en novembre 2013, le programme a été reporté de 2014 à 2016. Cette ligne directrice fournit aux investisseurs de l'information plus claire et représente un cadre pour l'évaluation de la probabilité des hausses futures du dividende. Les augmentations planifiées sont cohérentes avec le rendement opérationnel, les bénéfices et les flux de trésorerie à venir pour l'entreprise. Il est impossible de garantir que l'entreprise terminera son processus normal d'offre publique de rachat en 2014 ou qu'elle renouvellera le programme d'achat d'action en 2015 ou 2016. Consultez l'Avertissement à propos des énoncés prospectifs – Capacité de soutenir et de mener des programmes de rachats d'actions sur plusieurs années jusqu'en 2016 dans notre rapport de 2013.

Au cours des trois dernières années, TELUS a surpassé ses pairs du secteur des télécommunications en offrant un rendement total pour les actionnaires de 81 pour cent, y compris les dividendes et l'appréciation du capital. Depuis 2000, le rendement total pour les actionnaires de TELUS se chiffrant à 246 pour cent a surpassé celui d'entreprises de télécommunications titulaires à l'échelle mondiale.

TELUS dispose d'un bon historique de résultats à long terme grâce à ses politiques financières prudentes, comme le démontre actuellement sa cote élevée de solvabilité (stable, de BBB+ à A-). Pendant neuf années consécutives, TELUS a atteint son objectif quant à sa politique financière à long terme relative à la dette nette et au BAIIA de 1,5 à 2 fois (excluant les coûts de restructuration).

Dividendes et intérêts payés aux actionnaires et aux créanciers

	2013	2012	2011
Dividende déclaré par action ordinaire	1,36 $	1,22 $	1,1025 $
Ratio dividendes/bénéfice[1]	71 %	69 %	67 %
Dividendes déclarés pour les détenteurs d'actions ordinaires (en millions de dollars)	866 $	794 $	715 $
Intérêts versés sous forme d'intérêts	341 $	337 $	378 $
Intérêts versés sous forme de prime à la dette à long terme	23 $	—	—

1 Le dividende du quatrième trimestre déclaré par action, annualisé, divisé par le résultat de base par action déclaré pour l'année.

Investissement dans notre réseau

Au cours des dernières années, TELUS a fait des investissements considérables qui ont accru la connectivité des Canadiens, comme l'accroissement de la vitesse, de la portée et des capacités de ses réseaux à large bande évolués. Parmi les projets visés, notons la mise en place, le lancement et la mise à niveau de notre réseau mobile HSPA+ de prochaine génération offert à l'échelle nationale. Le réseau de TELUS prend en charge des vitesses de téléchargement de pointe selon les données du fabricant qui peuvent atteindre 42 mégabits par seconde (Mbit/s), couvrant ainsi 99 pour cent de la population du pays. Notre réseau 4G LTE, lancé en 2012, offre aux Canadiens la technologie mobile la plus rapide au monde actuellement. En 2013, nous avons étendu notre réseau LTE de manière à couvrir plus de 81 pour cent de la population canadienne dans environ 170 marchés – jusqu'aux deux tiers de la population à la fin de 2012. Hors des zones de couverture LTE, les appareils compatibles avec le réseau LTE de TELUS fonctionnent également sur notre vaste réseau HSPA+.

En janvier et février 2014, TELUS a participé aux enchères des licences du spectre de 700 MHz d'Industrie Canada et a réussi à obtenir une moyenne nationale de 16,6 MHz dans le spectre au coût de 1,14 milliard de dollars. L'acquisition de ce spectre nous permettra de déployer efficacement le réseau LTE à 97 pour cent de la population canadienne. Le spectre situé dans la bande de fréquences de 700 MHz offre des capacités de propagation supérieures qui permettent de couvrir efficacement les vastes régions rurales du Canada, ainsi que d'améliorer la qualité de la couverture à l'intérieur des édifices en régions urbaines. Nous avons également l'intention de participer aux enchères du spectre d'Industrie Canada dans les bandes de 2 500 à 2 690 MHz en avril 2015.

TELUS continue d'étendre son réseau filaire à large bande, ce qui permet d'accroître considérablement le rendement et la portée de ses services Internet haute vitesse et de télévision sur IP. Notamment, nous souhaitons intégrer davantage le câble de fibre optique au réseau, y compris directement au domicile, afin d'appuyer la croissance du service Télé Optik et la croissance du nombre d'abonnés du service Internet haute vitesse, ainsi que de favoriser des vitesses supérieures pour le service Internet à large bande. Grâce aux technologies ADSL2+ et VDSL2, notre réseau filaire HD à large bande couvre désormais plus de 2,7 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, comparativement à environ 2,4 millions de foyers en 2012. Ces investissements ont permis à plus de Canadiens d'accéder à une connectivité Internet haute vitesse rapide et à des services sur IP originaux et de qualité supérieure, comme Télé OPTIK et Internet OPTIK.

Nous augmentons et améliorons davantage les débits et capacités de notre réseau filaire à large bande à l'aide de la technologie de fusion VDSL2, qui peut doubler les débits actuels jusqu'à 50 mégabits par seconde (Mbit/s). Parmi les 2,7 millions de foyers et plus couverts par notre réseau à large bande, 89 pour cent ont maintenant accès à ces vitesses plus rapides offertes par la technologie de fusion.

À elle seule, TELUS a investi plus de 2,4 milliards de dollars en coûts relatifs au spectre depuis les enchères de 2008 pour les services mobiles évolués, et depuis 2000, TELUS a investi plus de 30 milliards de dollars dans les technologies et infrastructures de communications dans tout le pays afin d'améliorer considérablement la connectivité des Canadiens.

Innovation

Les solutions intelligentes sont importantes pour vous. L'innovation est importante pour nous.

En 2013, les investissements de TELUS en recherche et en développement se sont chiffrés à 161 millions de dollars. Ces investissements ont été légèrement plus élevés en 2012 et 2011 en raison de ceux que nous avons effectués dans la planification et le développement associés à notre réseau mobile 4G LTE à large bande avant son lancement au début de 2013.

Tout au long de 2013 et en 2014, nous avons continué de réaliser d'importants investissements dans nos réseaux mobiles et filaires à large bande de prochaine génération, y compris les services IP, afin de favoriser une croissance solide de la clientèle et une demande accrue pour le service Internet à plus haute vitesse et la capacité des services mobiles. Nous sommes impatients d'offrir une expérience 4G LTE améliorée à mesure que nous effectuerons le déploiement du spectre de 700 MHz dans les marchés ruraux et urbains en 2014 et 2015.

Investissement estimé en recherche et développement

En millions de dollars	2013	2012	2011
Recherche et développement	161	170	183

Baisse de 5,3 %

Recherche et développement :
161 millions
de dollars
investis en recherche et développement

En 2013, TELUS a ouvert un super Centre de données Internet intelligent à Kamloops en C.-B., une réplique de notre installation primée à Rimouski, au Québec. Ce centre de données LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Or offre à nos clients des solutions infonuagiques de prochaine génération grâce à une connectivité inégalée, une fonctionnalité supérieure, une sécurité de pointe et une fiabilité de premier ordre. Le SCDI est considéré comme l'un des sites les plus économes en énergie dans le monde. L'installation de 215 000 pieds carrés construite au coût de 75 millions de dollars est censée utiliser jusqu'à 80 pour cent moins d'énergie et 86 pour cent moins d'eau qu'un centre de données ordinaire de la même taille. Son efficacité de consommation énergétique maximale, le ratio de l'énergie totale utilisée par le SCDI pour l'énergie fournie à l'équipement informatique, est estimée à un très faible 1,15. Le centre utilise uniquement l'air extérieur pour alimenter son système de refroidissement lorsque la température est aussi élevée que 30 °C, soit une énorme amélioration par rapport au seuil habituel de 7 °C des configurations d'unités de refroidissement traditionnelles.

TELUS a ajouté 127 communautés à sa couverture de réseau mobile 4G LTE, incluant des communautés plus petites et plus éloignées du Canada pour un total de plus de 200 communautés et représentant 81 pour cent des Canadiens. Nous avons aussi lancé notre service 4G LTE aux citoyens de Yellowknife et de Whitehorse dans le Nord canadien.

De plus, nous avons ajouté 14 nouvelles communautés à notre couverture du service Télé OPTIK en 2013 et avons lancé une gamme de fonctions et d'applications novatrices qui assurent une expérience de visionnement entièrement

mobile. L'empreinte du service Télé OPTIK de TELUS couvre plus de 2,7 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec. Nos solutions de divertissement résidentiel révolutionnaire atteignent maintenant 2,2 millions de connexions télé et Internet à l'échelle de ces trois provinces.

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

La participation de TELUS aux réseaux de recherche à l'échelle nationale implique un grand nombre de promoteurs de l'industrie, de chercheurs universitaires et de participants du gouvernement. Ceux-ci incluent, sans s'y limiter, les entités suivantes : University of British Columbia, University of Alberta, University of Calgary, University of Manitoba, Université Carleton, Université Laval, University of Toronto, York University, Collège Algonquin, Sheridan Institute of Technology and Advanced Learning, Emily Carr University of Art & Design, Harvard College, Mitacs, Fraunhofer Institute, American University of Beirut, Réseau de centres d'excellence du Canada et Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada.

TELUS est un membre actif et influent de plusieurs des plus importantes associations professionnelles mondiales vouées à l'avancement de la recherche et de l'innovation technologique. Notre engagement envers les membres de ces associations contribue également à l'élaboration de normes et de solutions qui créent l'avenir des technologies de l'information et des communications. Voici quelques exemples des associations avec lesquelles nous travaillons en partenariat :

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

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

Investissements stratégiques

En 2013, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de 2,11 milliards de dollars ou 19 pour cent de l'ensemble de ses produits d'exploitation. Nous avons investi 712 millions de dollars dans nos réseaux mobiles, principalement pour étendre notre réseau 4G LTE en milieu urbain ainsi que la couverture et la capacité de notre réseau 4G HSPA+. Nous avons également investi 1,4 milliard de dollars dans nos initiatives visant le secteur filaire, notamment notre réseau à large bande évolué, afin de continuer d'accroître sa vitesse, sa portée et sa capacité.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2013	2012	2011
Colombie-Britannique	737	707	723
Alberta	760	649	640
Saskatchewan	2	2	—
Manitoba	16	11	20
Ontario	267	229	172
Québec	302	355	271
Provinces de l'Atlantique	2	2	4
À l'extérieur du Canada	25	26	17
Total des dépenses en immobilisations	**2,110**	**1,981**	**1,847**

Nous nous attendons à ce que les dépenses en immobilisations consolidées augmentent légèrement en 2014 pour se chiffrer à environ 2,2 milliards de dollars, sans compter l'achat de licences de spectre. TELUS prévoit continuer d'investir dans la capacité des services mobiles et la croissance du réseau. Nous avons l'intention de poursuivre l'étendue et la modernisation de l'infrastructure à large bande, y compris l'intégration accrue du câble à fibre optique au réseau, afin d'appuyer le service Télé OPTIK et la croissance du nombre d'abonnés du service Internet haute vitesse, ainsi que des vitesses Internet plus rapides. En 2014, la part d'immobilisations, en pourcentage des produits d'exploitation consolidés, devrait être d'environ 18 pour cent.

En plus de ses activités reliées aux réseaux mobiles et filaires, TELUS continue d'investir dans sa santé et ses segments d'affaires à l'échelle internationale. Notre objectif consistant à accroître la portée, la collaboration et les résultats dans l'écosystème de la santé a été renforcé par notre acquisition en 2013 de Suite SC DME, une entreprise auparavant exploitée par le groupe Services aux médecins MD de l'Association médicale canadienne. Cette acquisition nous a permis d'offrir notre plateforme de dossiers médicaux électroniques (DME) à environ 10 000 médecins au Canada.

Nous investissons à l'échelle internationale afin de fournir à nos clients une plus grande gamme de services d'impartition des processus d'affaires. Notre intégration continue de TELUS International Europe nous a permis de fournir des services à des clients dans plus de 30 langues différentes.

Appendices

Rapport de certification

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

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

Nous avons procédé à l'examen des indicateurs de performance sélectionnés à l' échelle de l'entreprise et au niveau des unités fonctionnelles du rapport 2013 de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable (le « rapport ») pour 1 'exercice clos le 31 décembre 2013. La responsabilité de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le rapport incombe à la direction de TELUS. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs de performance sélectionnés.

La sélection des indicateurs de performance ainsi que leur présentation dans le rapport relevaient de TELUS. Nous avons procédé à l'examen des indicateurs quantitatifs sélectionnés, mentionnés dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a atteint le niveau A+ de conformité aux exigences de la GRI. Notre examen ne portait pas sur les sections narratives du rapport, présentées dans les notes annexes, sauf lorsque des indicateurs de performance sélectionnés y figuraient. Notre responsabilité consiste à déterminer de façon indépendante si un élément jetant un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, des indicateurs de performance sélectionnés, selon les lignes directrices G3 en matière de présentation de l'information sur le développement durable (version de 2006) de la « Global Reporting Initiative (GRI) », a été porté à notre attention. Les définitions des lignes directrices G3 de la GRI sont disponibles à l'adresse www.globalreporting.org.

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

Nous avons effectué notre examen conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, élaborée par l'International Federation of Accountants. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des indicateurs de performance sélectionnés que nous avons examinés. Nos critères d'examen étaient fondés sur les lignes directrices G3 en matière de présentation de l' information sur le développement durable (version de 2006) de la Global Reporting Initiative (GRI). Nos procédures ont inclus, notamment :

- une entrevue avec les membres concernés de la direction et du personnel de TEL US qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;
- la compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales deTELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul des données liées aux échantillons des indicateurs de performance sélectionnés;
- une évaluation de la conformité de l'information avec notre connaissance des activités de TEL US, y compris la comparaison des déclarations de TEL US avec les informations de tiers accessibles au public.

La précision des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie est soumise à des limites intrinsèques étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des évaluations très distinctes. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

Ce que nous avons constaté — Notre conclusion

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

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables agréés
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada
Le 2 juin 2014

Annexe A — Principaux indicateurs de performance examinés

Principaux indicateurs de performance examinés : Les principaux indicateurs de performance suivants étaient inclus dans notre examen du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice clos le 31 décembre 2013.

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2013
EC1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	46 231 684 $
EN1	Consommation de papier	Canada	21 millions de feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources directes	Échelle de la société	383 469 kWh (en milliers)
EN4	Total de la consommation d'énergie – Sources indirectes	Échelle de la société	936 309 kWh (en milliers)
EN8	Total des prélèvements d'eau par source – Canada	Canada	452 381 m^3
EN8	Total des prélèvements d'eau par source – International	Échelle de la société	89 308 m^3
EN16	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	82 116 tonnes d'équivalent CO_2
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	260 366 tonnes d'équivalent CO_2
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération	Échelle de la société	4 697 tonnes d'équivalent CO_2
EN23	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	36
EN23	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	165
EN23	Volume total estimatif des déversements et des rejets	Canada	Liquides: 3 181 litres Gaz: 1 497 kg
EN26	Nombre de sites de remise en état actifs et fermés	Canada	33
HR4	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 6 Nouveaux dossiers ouverts : 7 Dossiers fermés : 8 Dossiers toujours en cours : 5
LA1	Effectif total – Par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 8 106 Alberta : 6 129 Ontario : 7 978 Québec : 5 773 Autres : 459 International : 14 964 Total : 43 409
LA1	Effectif total – Par type d'emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 27 835 Temporaire (Canada) : 610 Régulier (International) : 14 964 Temporaire (International) : — Total: 43 409 Génération silencieuse : (Canada : 19) (international : 1) Génération du baby-boom : (Canada : 6 959) (international : 372) Génération X : (Canada : 10 956) (international : 2 573) Génération des post-boomers : (Canada: 10 511) (international : 12 018) Total : 43 409
LA2	Taux de rotation volontaire du personnel	Canada	Rotation volontaire totale : 10,7 % Rotation involontaire : 4,3 % Total: 15,0 % Femmes : 16,6 % Hommes : 14,0 % Génération silencieuse : 48,9 % Génération du baby-boom : 13,4 % Génération X: 8,3 % Génération des post-boomers : 24,1 %
LA4	Syndicalisation – Pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada: 44 % TELUS International:0 %
LA7	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,74

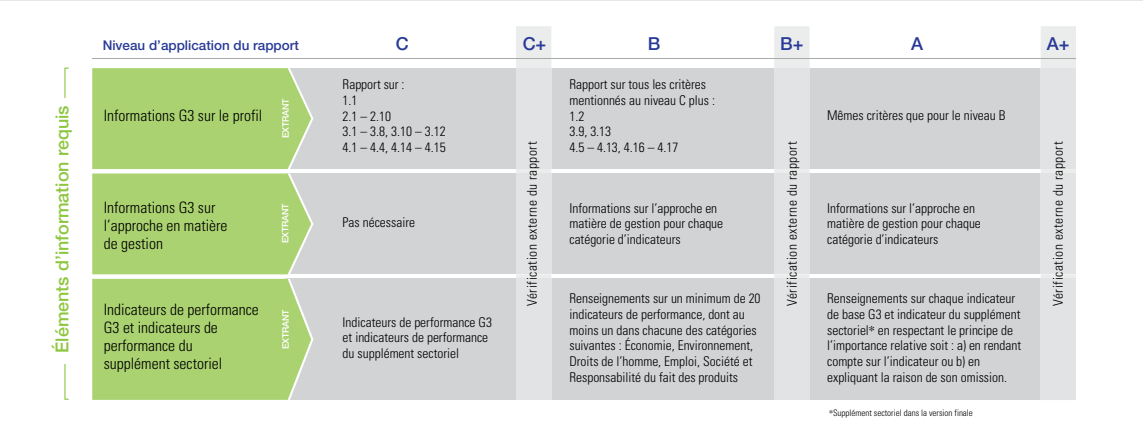
Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2013
LA7	Taux d'absentéisme	Canada	6,4
LA10	Dépenses d'investissement liées à l'apprentissage	Canada	Formation officielle : 80 % Formation non officielle : 85 % Social: 59 %
LA13	Données démographiques sur l'effectif – Sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes — total : 36,5 % Femmes — cadres supérieurs : 13,6 % Femmes — cadres intermédiaires et inférieurs : 30,6 % Minorités visibles — total : 15,5 % Minorités visibles — cadres supérieurs : 8,6 % Minorités visibles — cadres intermédiaires et inférieurs : 13,2 % Personnes handicapées — total : 2,7 % Personnes handicapées — cadres supérieurs : 1,4 % Personnes handicapées — cadres intermédiaires et inférieurs 1,8 % Autochtones — total : 1,4 % Autochtones — cadres supérieurs : 1,4 % Autochtones — cadres intermédiaires et inférieurs : 1,1 %
s.o.	Engagement des employés - Pourcentage d'employés satisfaits de leur emploi	Canada	Canada : 83 % TELUS International : 73 %
PR5	Number of complaints lodged with the CCTS	Canada	883
SO3	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Échelle de la société	100 %
SO4	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS relatives à la politique d'éthique de TELUS	Échelle de la société	338
SO4	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	118

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

Aperçu

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3). L'index ci-dessous vous indique où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de la GRI, soit dans le présent rapport, soit dans le rapport annuel 2013 de TELUS. Ensemble, ces rapports constituent une source de renseignements sur le rendement financier, social et environnemental de TELUS.

Le rapport 2012 sur la responsabilité sociale de la société (RSS) couvre la période de l'année civile 2012 et l'information qu'il contient se rapporte uniquement à cette période. TELUS publie des rapports annuels sur la RSS depuis 1997. Toutes les questions à propos du contenu du rapport 2012 sur la RSS doivent être soumises à sustainability@telus.com.



Tout au long de l'année, nous déclarons également des renseignements aux indices Dow Jones de viabilité économique, aux indices FTSE4Good, au Carbon Disclosure Project et à d'autres organismes qui aident les investisseurs à comprendre le rendement économique, environnemental et social des entreprises.

Pour la période couverte par ce rapport, TELUS déclare volontairement avoir atteint le niveau A+, d'après l'évaluation du contenu du rapport selon les critères définissant les niveaux d'application de la GRI. PricewaterhouseCoopers a mené une vérification relative à la déclaration de TELUS selon laquelle elle a obtenu la cote A+ en matière de conformité aux exigences de la GRI. Selon l'analyse fournie dans son rapport de vérification indépendante, elle n'a rien relevé qui pourrait indiquer que cette déclaration n'est pas présentée, à tous les égards importants, conformément aux critères pertinents. PricewaterhouseCoopers a effectué une vérification restreinte des indicateurs arborant tout au long du rapport le symbole A.

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes visant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section sur la communication des progrès de notre rapport sur la responsabilité sociale de la société couvre les progrès réalisés par TELUS en 2010 dans ces secteurs en lien avec les principes du Pacte (qui sont indiqués dans le tableau).

Profil

	Description	Page	Principes
1.1	Déclaration du chef de la direction	12-18	Énoncé de soutien
1.2	Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés	3, 12-18, 33, 49, 55, 66, 90, 87, 110, 117, 125	Principes 7, 8 et 9

Profil de l'entreprise

	Description	Page
2.1	Nom de l'organisme qui produit le rapport	TELUS
2.2	Principaux services	106 telus.com/fr
2.3	Structure opérationnelle – principale division, sociétés d'exploitation	about.telus.com/community/french/about_us/company_overview, telusinternational.com/about/locations
2.4	Emplacement du siège social	telusinternational.com/about/locations
2.5	Pays dans lesquels TELUS exerce ses activités	telusinternational.com/about/locations
2.6	Régime de propriété	about.telus.com/community/english/investor_relations/financial_documents/annual_information_form_archive (See page 5)
2.7	Marchés desservis	120 partner.telus.com/fr/products, partner.telus.com/fr/sectors, partner.telus.com
2.8	Taille de l'entreprise	67-69, 127-130
2.9	Changements importants – ouvertures, fermetures, structure	12-18 about.telus.com/community/french/investor_relations/shareholder_%26_bondholder_services/shareholder_services/mergers_and_acquisitions
2.10	Prix remportés au cours de la période visée par le rapport	31-32

Paramètres du rapport

	Description	Page
3.1	Période visée par le rapport	8-9
3.2	Date du dernier rapport publié	8-9 Le rapport de 2012 a été publié en juin 2013.
3.3	Cycle de préparation du rapport	Annuel
3.4	Personne-ressource pour toute question	8
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	3-4, 5-8, 143
3.6	Périmètre du rapport	3-4
3.7	Limite à la portée du rapport	3-4 Toute restriction de la portée ou des limites est divulguée dans chaque indicateur respectif.
3.8	Principes de communication de l'information sur les initiatives pouvant avoir une incidence sur les comparaisons entre une période et une autre	Ne s'applique pas à la portée de notre rapport
3.9	Décision de mettre ou non en application les principes mondiaux d'élaboration de rapports	143 La mesure des données, la base de calcul et les hypothèses utilisées sont décrites dans les sections respectives de l'indicateur.
3.10	Explication du redressement des renseignements fournis dans les rapports précédents	Toutes les mises au point sont clairement énoncées dans le rapport.
3.11	Modifications majeures des méthodes de mesure	Les modifications majeures sont indiquées tout au long du rapport.
3.12	Tableau indiquant où se trouvent dans le rapport les éléments d'information requis	143
3.13	Politique et pratique actuelle pour obtenir une vérification externe du rapport	139-142

Gouvernance, engagements et mobilisation

	Description	Page	Principes
4.1	Structure de gouvernance de l'entreprise, y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance et responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la supervision de l'entreprise	about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees	
4.2	Indiquer si le président du conseil d'admi-nistration est également membre de la haute direction, et si c'est le cas, préciser sa fonction et les motifs qui justifient cette disposition	Le président du conseil d'administration de TELUS n'est pas un membre de la haute direction.	
4.3	Pour les organisations dotées d'un conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction	about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors	
4.4	Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations	3-4 about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors, about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/contacts	
4.5	Liens entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise	La rémunération des membres de la direction est abordée dans le rapport annuel. about.telus.com/investors/annualreport2013/?lang=fr Circulaire d'information, page 59	
4.6	Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts	21-24	
4.7	Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration	about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees	
4.8	Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental	12-18 , 21-24, 33, 49, 55, 66, 90, 91-92, 87, 110, 117, 125	
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'entreprise gère son rendement économique, social et environnemental et l'état de la mise en œuvre	24 about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees	
4.10	Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_%26_committees/committees Consultez les pages 27 à 31 incluses de la circulaire d'information 2014.	
4.11	Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé	21-24	Principe 7
4.12	Chartes ou principes d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, que l'entreprise applique ou auxquels elle donne son aval	24-31, 143	
4.13	Affiliation à des associations (p. ex., associations de l'industrie) ou organisations de défense nationales et internationales dans lesquelles l'organisation détient des postes dans les entités de gouvernance; participe à des projets ou comités; assure un financement important autre que les frais d'adhésion; ou considère l'adhésion à titre stratégique)	24-31, 56-57, 130-135	
4.14	Intervenants embauchés par l'entreprise	6-8	Principe 10
4.15	Principes permettant de sélectionner les intervenants	6-8, 55-56, 97-104 TELUS comprend son groupe d'intervenants et met en place de nombreux mécanismes de rétroaction. De plus, nous effectuons activement des analyses comparatives de l'industrie des télécommunications, au sein de laquelle les intervenants sont largement reconnus.	Principe 10
4.16	Approches concernant la mobilisation des intervenants, y compris la fréquence de la mobilisation selon le type et le groupe d'intervenants	6-8	Principe 10
4.17	Principales questions et préoccupations soulevées par la mobilisation des intervenants et réponse de l'organisation à ces principales questions et préoccupations, notamment dans le cadre de ses rapports	3-4, 6-8, 97-104	Principe 10

Indicateurs de rendement économique

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Économie	125	
Performance économique				
EC1	Clé	Valeur économique directe générée et distribuée, comprenant notamment les produits d'exploitation, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis, les montants versés aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	56-57, 82-84, 127-130	
EC2	Clé	Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	40-42, 49	Principe 7
EC3	Clé	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	82-84, 127-130 Du rapport annuel de TELUS - Engagements de retraite (Voir section 10.12)	
EC4	Clé	Subventions et aides publiques importantes reçues	Les subventions et aides publiques sont indiquées dans les États consolidés des résultats et des autres éléments du résultat étendu, au poste Autres produits opérationnels, à la page 110.	
Présence sur le marché				
EC5	Additionnel	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites d'exploitation	82-84	
EC6	Clé	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	115-116, 130-135 about.telus.com/community/french/about_us/company_overview/telus_partners/procurement_and_supply_chain_management/supplier_diversity	
EC7	Clé	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation	67-69	
Retombées économiques indirectes				
EC8	Clé	Développement des services et des projets d'infrastructure servant principalement l'intérêt public, et les répercussions des investissements afférents, qu'il s'agisse de prestations commerciales, en nature ou à titre gratuit	12-18, 34, 107-108, 130-135, 136	
EC9	Additionnel	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée de ces répercussions		

Indicateurs de rendement social

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Investissement communautaire	55-56	
		Membres de l'équipe	66-67, 88-89	
		Droits de la personne	24-31, 66-67, 110	Principes 1, 2, et 6
Emploi				
LA1	Clé	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	67-69	
LA2	Clé	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	88 TELUS ne fait pas de répartition par région.	
LA3	Additionnel	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures	82-84	
Relations de travail				
LA4	Clé	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	69	Principes 1 et 3
LA5	Clé	Délai minimal de préavis relativement aux changements opérationnels et indications de ce délai dans les conventions collectives.	TELUS ne divulgue pas cette information, mais elle est indiquée dans les conventions collectives.	Principe 3

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Santé et sécurité au travail				
LA6	Additionnel	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes sur la santé et la sécurité chargés de surveiller l'application des programmes de santé et de sécurité au travail et de donner leur avis à propos de ces programmes	88-89 TELUS n'inclut pas cette statistique dans son rapport.	Principe 1
LA7	Clé	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	88-89 TELUS a adapté la formule comme suit : Total du nombre de jours manqués au cours de la période [par définition, (heures d'absentéisme non lié au travail + heures d'absentéisme lié au travail) / 7,5 heures] divisé par le nombre total d'ÉTP [par définition, (heures de disponibilité + heures supplémentaires) / 1 950]."	Principe 1
LA8	Clé	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les membres de l'effectif, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave	85-86 Programme d'aide aux employés et à la famille	Principe 1
LA9	Additionnel	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
Formation et éducation				
LA10	Clé	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé et par catégorie professionnelle	75, 78-82	
LA11	Additionnel	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des employés et à les aider à gérer leur fin de carrière	78-82	
LA12	Additionnel	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	75	
Diversité et égalité des chances				
LA13	Clé	Composition des entités de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	71	Principes 1 et 6
LA14	Clé	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	82-84 TELUS divulgue la rémunération, mais ne déclare aucun ratio entre les hommes et les femmes par catégorie professionnelle.	
	Additionnel	TELUS divulgue la rémunération, mais ne déclare aucun ratio entre les hommes et les femmes par catégorie professionnelle.	73	
Performance sociale : Droits de la personne				
HR1	Clé	Pourcentage du nombre total des ententes d'investissement importantes comprenant des dispositions relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne	113-114 En 2011, TELUS a rendu obligatoire, dans tous ses nouveaux contrats, le respect du Code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui traite des droits de la personne.	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
HR2	Clé	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard	113-114 En 2011, TELUS a rendu obligatoire, dans tous ses nouveaux contrats, le respect du Code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui traite des droits de la personne. En 2013, nous avons lancé notre évaluation des risques liés aux fournisseurs, qui est en cours.	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
HR3	Additionnel	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans le cadre des activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés	91-92	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
Non discrimination				
HR4	Clé	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard	92, 95	
Liberté syndicale et droit de négociation collective				
HR5	Clé	Activités au cours desquelles la liberté syndicale et le droit de négociation collective risquent d'être menacés; mesures prises pour faire valoir ces droits	27 Tous les membres de l'équipe TELUS ont le droit à la liberté d'association et le droit à la négociation collective, qui sont énoncés dans notre engagement envers le principe no 3 du PMNU.	Principes 1, 2 et 3

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Interdiction du travail des enfants				
HR6	Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents impliquant le travail des enfants et mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail	Dans le cadre de ses activités, TELUS n'emploie pas de main-d'œuvre enfantine et cet aspect est énoncé dans nos engagements envers le PMNU. 27-28 TELUS mène actuellement une évaluation des risques liés aux fournisseurs au sein de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux comprendre ces risques.	Principe 5
Abolition du travail forcé ou obligatoire				
HR7	Clé	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer ce type de travail	27-28 TELUS interdit le travail forcé ou obligatoire.	Principe 4
Pratiques de sécurité				
HR8	Additionnel	Pourcentage d'agents chargés de la sécurité ayant été formés conformément aux politiques ou procédures de l'entreprise relatives aux droits de la personne applicables aux activités d'exploitation		Principes 1 et 2
Droits des populations autochtones				
HR9	Clé	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises à cet égard	94-95, 123 TELUS n'a relevé aucun incident ou acte de violation touchant les populations autochtones	
Performance sociale : Société				
Communauté				
SO1	Clé	Nature, portée et efficacité de tout programme et de toute pratique d'évaluation et de gestion des répercussions des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	47-48, 56-57, 130-135	
Corruption				
SO2	Clé	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	21-24, 90	Principe 10
SO3	Clé	Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise	91	Principe 10
SO4	Clé	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	92 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.	Principe 10
Politique gouvernementale				
SO5	Clé	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying	117	Principes 1–10
SO6	Additionnel	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays	123-124	
Comportement anticoncurrentiel				
SO7	Additionnel	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions	Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.	
Respect des textes				
SO8	Clé	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements	43-48, 117-124 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS. Or, TELUS ne divulgue pas les valeurs pécuniaires, car il s'agit de renseignements confidentiels.	
Performance sociale : Responsabilité liée aux produits				
Santé et sécurité des clients				
PR1	Clé	Étapes du cycle de vie où sont évaluées, en vue de leur amélioration, les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité, et pourcentage des principales catégories de produits et services soumises à ces procédures	TELUS n'a pas de mécanisme d'évaluation en place et n'a pas indiqué dans son rapport les étapes du cycle de vie ou les répercussions des produits sur la santé et la sécurité. Cependant, nos produits et services sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance pertinentes aux produits ou aux services que nous offrons.	Principes 1 – 10

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
PR2	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les répercussions sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat		
Étiquetage des produits et services				
PR3	Clé	Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences	TELUS n'en parle pas dans son rapport. Cependant, nos produits et services respectent toutes les lois et les exigences d'étiquetage.	
PR4	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	43-48 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS.	
PR5	Additionnel	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle	97-104, 107-108, 109	
Communications marketing				
PR6	Clé	Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les offres promotionnelles et les commandites	21-24, 63, 113-115	
PR7	Additionnel	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris publicité, offres promotionnelles et parrainages, par type de résultat		
Respect de la vie privée				
PR8	Additionnel	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données relatives aux clients	94	
Respect des textes				
PR9	Clé	Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services	43-48 Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, Litiges et questions d'ordre juridique, du rapport annuel de TELUS. TELUS divulgue des renseignements sur sa conformité environnementale. Nous n'avons aucune amende importante pour non-respect des dispositions concernant l'utilisation des produits et services.	

Indicateurs de rendement environnemental

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Approches en matière de gestion				
		Environnement	33-34, 40-41, 49	Principe 7
		Chaîne d'approvisionnement	110	Principes 1, 7, 8 et 9
Matières				
EN1	Clé	Consommation de matières en poids ou en volume	41 Sauf en ce qui concerne nos achats de papier, cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant, elle ne fait donc pas partie du rapport.	
EN2	Clé	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant. Cependant, la politique d'achat de papier de TELUS nécessite l'utilisation d'un minimum de 30% de PCR.	
Énergie				
EN3	Clé	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	49-52	Principes 7 et 8
EN4	Clé	Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	49-52	Principes 7 et 8
EN5	Additionnel	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	49-52	Principes 7 et 8
EN6	Additionnel	Initiatives visant à fournir des produits et services écoénergétiques ou utilisant une énergie renouvelable, et réduction des besoins en énergie par suite de ces initiatives	TELUS ne participe actuellement à aucun projet d'énergie renouvelable, puisqu'elle se concentre sur la réduction de sa propre consommation d'énergie.	Principes 7, 8 et 9
EN7	Additionnel	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	36, 49-52	Principes 7 et 8

	Clé/ Additionnel	Description	Page	Principes
Eau				
EN8	Clé	Total des prélèvements d'eau, par source	42	
EN9	Additionnel	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN10	Additionnel	Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée	TELUS ne tient pas compte de cette mesure.	
Biodiversité				
EN11	Clé	Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN12	Additionnel	Répercussions importantes sur la biodiversité	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente, puisque nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nous n'avons pas de répercussions importantes sur la biodiversité.	
EN13	Additionnel	Habitats protégés ou restaurés	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN14	Additionnel	Stratégies, actions en cours et plans futurs liés à la gestion des répercussions sur la biodiversité	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
EN15	Additionnel	Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
Émissions, effluents et déchets				
EN16	Clé	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN17	Clé	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN18	Additionnel	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues	49	Principes 7, 8 et 9
EN19	Clé	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN20	Clé	Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids	52-54	Principes 7 et 8
EN21	Clé	Total des rejets dans l'eau, selon la qualité et la destination	3-4 TELUS does not report on this as it not material to our operations	
EN22	Clé	Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination	40-41	Principes 7 et 8
EN23	Clé	Nombre et volume totaux des déversements importants	44-45	Principe 8
EN24	Additionnel	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes des annexes de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	3-4 Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise et n'est donc pas indiquée dans le rapport.	
EN25	Additionnel	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe considérablement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'entreprise.	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
Produits et services				
EN26	Clé	Initiatives visant à atténuer les répercussions environnementales des produits et services, et portée des mesures d'atténuation	34-39, 46	Principes 7, 8 et 9
EN27	Clé	Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie	TELUS n'a pas de système en place pour effectuer le suivi de cette mesure.	
Respect des textes				
EN28	Clé	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux	43	Principe 8
Transport				
EN29	Additionnel	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel	3-4 TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
Généralités				
EN30	Additionnel	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type	3-4 , 34-35, 40-41, 43-48, 49	

Foire aux questions

Pourquoi TELUS produit-elle un rapport sur la RSS?

Nous croyons que le fait de communiquer notre rendement en matière de durabilité, notre stratégie et nos engagements futurs à l'égard des enjeux importants de TELUS est essentiel à la mobilisation de nos intervenants. Notre rapport est également un moyen de regrouper les commentaires des intervenants sur nos programmes et notre rendement.

De plus, notre rapport stimule l'innovation, donne de l'élan aux initiatives en matière de durabilité, favorise une meilleure gouvernance et accroît la mobilisation et la responsabilité des membres de l'équipe.

Dans ce rapport, nous concentrons notre divulgation sur nos neuf enjeux importants et harmonisons nos objectifs en matière de RSS avec ces enjeux. Nous exprimons notre rendement, notre stratégie et nos engagements futurs pour chaque enjeu de manière à ce que nos intervenants comprennent facilement où TELUS se trouve dans sa démarche axée sur le développement durable. Le fait d'abréger notre rapport de RSS et de l'axer sur des enjeux précis le rend également plus pertinent et plus facile à lire.

Quel a été le rendement de TELUS en matière de RSS en 2013?

En 2013, TELUS s'est fixé 24 objectifs harmonisés avec neuf enjeux importants afin de mesurer et de faire progresser notre rendement en matière de durabilité. Nous avons confirmé ces enjeux importants en mobilisant les principaux intervenants de TELUS à l'aide d'un processus structuré et fondé sur des preuves, afin d'évaluer la pertinence et d'orienter le contenu et la stratégie des rapports des prochaines années et de nous fixer des objectifs qui assurent l'équilibre entre la croissance économique et nos objectifs environnementaux et sociaux. Nous avons atteint 15 de nos 24 objectifs en 2013 et nous avons reçu de nombreux prix récompensant notre rapport, notre gouvernance et notre divulgation.

Qui administre les programmes de TELUS en matière de RSS?

L'équipe de la haute direction de TELUS a la responsabilité globale de notre rendement en matière de RSS. Une équipe de direction chargée de la RSS comptant des membres de toutes les unités d'affaires de TELUS a été créée en 2006 et celle-ci, formée de hauts dirigeants, continue de favoriser une culture de durabilité. L'équipe se réunit régulièrement pour passer en revue les progrès par rapport aux objectifs de RSS. Elle évalue aussi les nouvelles initiatives de RSS et celles qui existent déjà. Cette équipe s'efforce d'enraciner les pratiques, les indicateurs et les objectifs en matière de RSS dans tous les secteurs de notre entreprise. Nous fournissons chaque trimestre des analyses au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS et nous

informons également le comité d'audit de la progression de notre rapport en matière de RSS, habituellement au premier trimestre de chaque année.

Que signifie « Les clients d'abord »?

Notre priorité absolue depuis 2010 consiste à adopter une approche axée sur les clients d'abord. Nous y parvenons en fournissant toujours une expérience client exceptionnelle et en gagnant le cœur et l'esprit des Canadiens dans le cadre de notre démarche visant à devenir un chef de file mondial en matière de probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de notre équipe.

Nous savons que le fait d'être à l'écoute de nos clients est une partie intégrante de notre mission Les clients d'abord et que la prise de mesures à la suite de leurs commentaires est tout aussi importante. Tout au long de 2013, nous avons travaillé plus fort pour cerner ce que nos clients recherchent et leur avons offert des produits, des services et une expérience qui répondaient à leurs attentes.

Chaque membre de l'équipe, quel que soit son rôle, a la responsabilité d'accorder la priorité aux clients, c'est pourquoi nous avons continué d'intégrer une culture Les clients d'abord à l'échelle de l'entreprise.

Dans quelle mesure TELUS investit-elle dans des activités communautaires et de quelle façon prend-elle ces décisions?

L'héritage de présence communautaire de l'équipe TELUS remonte à plus d'un siècle. En effet, au cours des 14 dernières années seulement, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont amassé la somme inégalée de 350 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance de partout au pays et ont fait, avec leur cœur et leurs mains, 5,4 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités de notre vaste territoire. L'équipe TELUS reste extrêmement fière d'avoir été la toute première entreprise canadienne à être nommée société philanthropique la plus remarquable au monde par l'Association of Fundraising Professionals (AFP) des États-Unis et le premier lauréat du titre d'Entreprise exceptionnelle en philanthropie décerné par la section du Québec de l'Association des professionnels en philanthropie.

Pour en savoir plus sur les programmes d'investissement communautaire de TELUS, cliquez ici.

De quelle façon TELUS fait-elle preuve de leadership environnemental?

En 2013, nous sommes demeurés déterminés à faire preuve de leadership environnemental et à réduire l'incidence environnementale globale de nos activités nationales et internationales. Nous avons connu une autre année positive dans ce domaine et avons réalisé plusieurs de nos plans de durabilité, notamment:

- Nous avons terminé l'harmonisation de notre SME à la norme ISO 14001:2004 et l'audit de la conformité de nos activités en Alberta à l'aide du SME d'un tiers

- Nous avons terminé le retrait à l'échelle de l'entreprise des systèmes d'extinction des incendies au halon
- Nous sommes devenus la première entreprise de télécommunications à l'échelle mondiale à fixer un objectif public précis pour la réduction des émissions d'halocarbures (gaz réfrigérant) provenant de nos systèmes de CVC
- Nous avons obtenu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) de niveau or pour notre plus grand centre de données à Toronto
- Nous avons continué de fournir à nos clients et aux membres de notre équipe des solutions technologiques de téléconférence et de vidéoconférence qui permettent de faire circuler les idées plutôt que les personnes, réduisant les déplacements à l'interne de près de 50 pour cent depuis 2007
- Nous avons mis à exécution plus de 100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie dans le cadre de notre programme de gestion d'énergie
- Nous avons procédé à des vérifications des déchets par des tiers dans 18 de nos installations produisant le plus de déchets afin de contribuer à l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'entreprise de gestion des déchets
- Nous avons lancé un site web interne, Guichet sur l'environnement, qui fournit aux intervenants internes un meilleur accès aux ressources environnementales et à la documentation sur le SGE.

Pourquoi TELUS dispose-t-elle d'une stratégie relative aux changements climatiques?

Selon le rapport, sur les risques pour le monde du Forum économique mondial 2014, l'échec de l'atténuation des changements climatiques et de l'adaptation à ceux-ci figure au cinquième rang des risques les plus importants. Dans ce contexte mondial, TELUS est confrontée à des demandes croissantes, car les clients souhaitent rester en contact, tant à la maison que lors de leurs déplacements. Par conséquent, le fait de répondre aux besoins de nos clients nécessite une plus grande quantité d'énergie pour soutenir notre réseau en expansion pour nos produits et services mobiles et filaires. Nos intervenants nous disent que, pendant cette période de croissance, nous devons demeurer déterminés à minimiser l'incidence environnementale de nos activités.

Que TELUS fait-elle avec tous les appareils mobiles qui lui sont retournés dans ses magasins?

TELUS est toujours résolue à faire en sorte que les déchets électroniques internes générés par ses activités ainsi que les produits électroniques qu'elle vend à ses clients soient recyclés, remis à neuf ou reconvertis de façon responsable. En 2013 nous avons :

- Recyclé, remis à neuf et reconverti 1,2 million de kilogrammes de déchets électroniques
- Recyclé 583 000 appareils mobiles, comparativement à 546 000 en 2012

(dépassant notre obectif 2012 de 400 000 appareils mobiles) grâce à des programmes internes et au programme Recycle mon cell de l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

TELUS offre également des appareils remis en marché certifiés qui représentent des options abordables et qui aident à réduire notre incidence environnementale. Notre objectif pour 2014 est de recycler 580 000 appareils mobiles.

De quelle façon TELUS influence-t-elle d'autres entreprises à accroître leur durabilité?

Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS soutient ce pacte et respecte ses principes dans le cadre de ses rapports. L'entreprise est devenue signataire du PMNU en 2010 et a continué de respecter ses engagements tout au long de 2013.

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

Glossaire

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

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

Accident avec perte de temps : En vertu du Code canadien du travail, un accident avec perte de temps est un accident occasionnant toute perte de temps. Le temps perdu commence le jour suivant l'accident.

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

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

Compte de report : Le CRTC a créé le compte de report en 2002, qui oblige les fournisseurs de télécommunications à maintenir leurs tarifs aux niveaux de 2002 afin d'encourager d'autres entreprises à faire concurrence dans le domaine des services téléphoniques filaires. Les entreprises ont dû mettre de côté des fonds dans des comptes de report, comme si elles avaient réduit les tarifs des services de téléphonie. Le CRTC consulte le public et l'industrie depuis plusieurs années afin de déterminer ce qu'il faut faire du compte des entreprises, acceptant finalement la proposition de TELUS à savoir que la majorité des fonds pourrait être utilisée afin d'offrir le service Internet à large bande dans les collectivités éloignées, et d'en utiliser cinq pour cent pour améliorer les services aux personnes vivant avec un handicap. Le solde devrait être versé à la clientèle urbaine sous forme de remise.

Compte harmonie-vie : Avantage fournissant aux membres de l'équipe un montant d'argent annuel pour effectuer des activités qui contribuent à leur équilibre travail-vie personnelle.

Création de valeur partagée : Il s'agit de créer de la valeur économique d'une manière qui crée également de la valeur pour la société en s'attaquant à ses besoins et à ses difficultés. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en recréant le lien entre la réussite de l'entreprise et le progrès social. La valeur partagée ne fait pas partie de la responsabilité sociale, de la philanthropie ou même de la durabilité, mais plutôt d'une nouvelle façon d'atteindre le succès économique.

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

Déchets électroniques : Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent les appareils électriques ou électroniques jetés.

Énergie absolue : Ce terme fait référence uniquement à une réduction de la consommation globale d'énergie.

Énergie absolue : Ce terme fait référence uniquement à une réduction de la consommation globale d'énergie.

ENP (enregistreur numérique personnel) : Décodeur interactif doté d'un disque dur qui enregistre, stocke et lit du contenu vidéo.

Équivalent CO_2 : L'équivalent en dioxyde de carbone est une mesure qui indique à quel point un certain type et une certaine quantité de gaz à effet de serre peuvent causer le réchauffement de la planète, en utilisant la quantité ou la concentration équivalente de dioxyde de carbone (CO_2) comme point de référence.

Facteurs d'émissions : La façon la plus usuelle de calculer les émissions de gaz à effet de serre consiste à utiliser les facteurs d'émissions. Ces facteurs sont des valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant ces émissions. Au Canada, Environnement Canada attribue une valeur en fonction du réseau électrique par province.

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

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets) : Cette technologie 4G offre des vitesses de téléchargement selon les indications du fabricant pouvant atteindre 21 Mbit/s (vitesses moyennes prévues de 4 à 6 Mbit/s).

Indicateur d'efficience énergétique (PUE) : Ratio de la somme totale d'électricité utilisée par une installation de centre de données informatiques et de l'électricité acheminée à l'équipement informatique.

Indice de viabilité économique international NASDAQ OMX CRD : Cet indice tient compte des résultats des 100 entreprises cotées sur le marché boursier américain qui sont des chefs de file en matière de communication de l'information sur leur rendement en ce qui a trait au développement durable. L'indice est géré par le groupe NASDAQ OMX, la plus grande société boursière au monde et CRD Analytics, un fournisseur de premier plan d'analyses indépendantes en matière d'investissements durables.

Infonuagique : Système où les logiciels, les données et les services sont hébergés dans des centres de données accessibles au moyen de tout appareil branché à Internet.

Intégration verticale : La propriété ou le contrôle par une entité des services de programmation, comme les stations de télévision traditionnelles ou les services payants et spécialisés, ainsi que les services de distribution, tels que les systèmes de câbles ou des services directs à domicile par satellite. L'intégration verticale comprend également la propriété ou le contrôle par une entité à la fois d'une entreprise de programmation et de production.

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

ISO 14001:2004 : Présente les exigences relatives à un système de gestion environnementale permettant à une organisation de développer et de mettre en œuvre une politique et des objectifs qui prennent en compte les exigences

légales et les autres exigences auxquelles l'organisation souscrit, et les renseignements relatifs aux principaux aspects environnementaux.

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

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

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

Marketing de causes sociales : Type de campagne occasionnant une collaboration entre une entreprise et un organisme sans but lucratif en vue d'effectuer des activités de promotion croisée qui génèrent des dons de charité pour l'organisme sans but lucratif.

Marketing social : Concepts de marketing, jumelés à d'autres approches (c.-à-d. les activités de relations publiques, médias sociaux, etc.) utilisés pour influencer les comportements qui profitent aux personnes et aux collectivités pour le mieux-être social.

Mbit/s (mégabit par seconde) : Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunications ou sur un réseau. Un Mbit/s correspond à un million de bits par seconde et un Gbit/s (gigabit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

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

Minéraux des conflits : Terme qui désigne les minéraux forés dans les zones de conflit armé où se produisent des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

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

Philosophie de leadership TELUS (PLT) : La PLT est un cadre de leadership qui vise à développer le leadership de chaque membre de l'équipe, en fournissant un modèle simple et constant, peu importe le service au sein duquel il travaille, son ancienneté ou son titre. La PLT fournit aux membres de l'équipe les outils nécessaires pour améliorer l'expérience client, résoudre les problèmes et faire croître notre entreprise.

PME : Il s'agit d'un acronyme pour Petites et moyennes entreprises, un ancien segment de clientèle de TELUS.

Postpayé : Méthode de paiement de service conventionnelle où les frais sont facturés à un abonné et celui-ci paie une part considérable des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir consommé les services.

Restauration : Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

Site microcellulaire : Un minisite de réseau qui crée un réseau mobile à la maison ou dans les petites entreprises afin d'offrir un meilleur rendement mobile.

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

Taux d'absentéisme : Le chiffre déclaré comprend les absences liées à une maladie ou une blessure (excluant les invalidités à long terme), calculées selon la moyenne de jours productifs perdus en raison de l'absence d'un employé équivalent temps plein.

Technologie LTE (long-term evolution) : Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits rapides de transmission large bande mobile et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s.

TELUS International : Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, à la Barbade, en Jamaïque, à Sainte-Lucie, au Guatemala, à El Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

Tenure forestière de l'État : Les terres de l'État sont des terres ou des terres recouvertes d'eau (c.-à-d. des rivières ou des lacs) qui sont détenues par le gouvernement provincial. Quand une personne ou une entreprise souhaite utiliser des terres de l'État à des fins précises, la province peut accepter de conclure une entente de tenure pour louer la terre à des fins précises pour une période définie.

Travailleur à domicile : Travaille à domicile selon un horaire établi au moins 90 pour cent de la semaine. Le membre de l'équipe se rend à un emplacement TELUS pour des formations, des réunions exceptionnelles, etc.

Travailleur mobile : Travaille toujours dans divers emplacements, qui incluent ou non son domicile.

Travailleur résident : Travaille au moins 90 pour cent de la semaine dans un espace de bureau TELUS qui lui est assigné; peut parfois se déplacer ou travailler à domicile.

VDSL2 (ligne d'abonné numérique à très haut débit 2) : Technologie de fibre jusqu'au voisinage offrant des vitesses moyennes de téléchargement de 5 à 25 Mbit/s, permettant quatre flux vidéo simultanés dans une maison. Ce débit peut être augmenté par le regroupement de plusieurs lignes.

Wi-Fi (wireless fidelity) : Nom commercial d'une technologie de réseautage qui permet à tout utilisateur possédant un appareil compatible d'établir une connexion à un point d'accès sans fil dans certains endroits publics très achalandés.

TELUS

the future is friendly®

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

Phone: 604-697-8044
Fax: 604-432-9681

sustainability@telus.com