

V  US

êtes au cœur  
de TELUS

**2012** APERÇU SUR LA  
RESPONSABILITÉ SOCIALE  
DE LA SOCIÉTÉ

 **TELUS**  
le futur est simple<sup>MD</sup>



# Contenu

## **2 Qui nous sommes**

2 Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs

## **4 La durabilité à TELUS**

5 Message du chef de la direction  
16 Équipe de direction chargée de la RSS  
23 Objectifs  
28 Gouvernance et communication de l'information

## **31 Au sujet de ce rapport**

32 Paramètres du rapport et nouveautés  
33 Enjeux importants  
35 Mobilisation des intervenants  
38 Rapport de certification  
42 Pacte mondial des Nations Unies  
48 Lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)  
56 Prix de la durabilité

## **59 Les clients d'abord**

60 VOUS accorder la priorité  
60 Vos paroles nous animent  
63 Expérience client  
66 Probabilité qu'on nous recommande  
68 Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications  
70 Produits et services  
72 Mieux servir nos clients à l'aide des médias sociaux  
73 TELUS International

## **76 Rendement économique et répercussions**

77 Contribution à notre économie  
78 Mieux servir nos investisseurs  
79 Faits saillants des données financières et d'exploitation  
83 Soutien aux Canadiens  
88 Innovation

## **90 Intégrité**

91 Vous vous attendez à ce que nous fassions preuve d'intégrité  
91 Indice d'intégrité  
92 Formation sur l'intégrité  
92 Éthique  
94 Vie privée  
97 Respect en milieu de travail  
98 Lutte contre la corruption

## **100 Conformité à la réglementation**

101 CRTC et politique publique  
102 Relations gouvernementales

105 Relations avec les Autochtones

105 Expansion du réseau

106 Servir les communautés éloignées

107 Rentabilité et accessibilité

109 Enjeux liés à la réglementation aux États-Unis et à l'international

110 Répercussions des services de télécommunications sur les Canadiens

## **111 Soutien aux membres de l'équipe**

112 Notre culture et nos valeurs

114 Prix d'entreprise

121 Gestion du développement

122 Apprentissage et collaboration

125 Reconnaissance

128 Mobilisation

130 Sécurité et absentéisme

132 Roulement volontaire

## **133 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement**

134 Code de conduite à l'intention des fournisseurs

136 Gestion de la chaîne d'approvisionnement

137 Code de conduite de TELUS relatif à l'utilisation des animaux dans la publicité

## **138 Investissement communautaire**

139 Engagement envers votre collectivité

141 Évaluation de nos dons

146 Marketing de causes sociales

148 Équipe TELUS bienfaisance

150 Ambassadeurs communautaires de TELUS

## **151 Changements climatiques**

152 Réalisation de nos objectifs de 2012

153 Énergie

155 Gaz à effet de serre

157 Constructions durables

## **160 Gestion environnementale**

161 Un avenir plus durable

163 Système de gestion environnementale

164 Déchets et recyclage

166 Conformité environnementale

166 Consommation d'eau

167 Autres enjeux environnementaux

## **173 Foire aux questions**

## **180 Glossaire**

# La durabilité à TELUS



# La durabilité à TELUS

## Message du chef de la direction

### Nos clients nous aident à poser des gestes concrets significatifs dans nos collectivités

L'équipe TELUS est passionnée par son engagement envers l'amélioration écologique et durable des conditions de vie dans les collectivités canadiennes, et elle s'efforce de maintenir sa réputation à titre d'entreprise citoyenne de premier plan au monde. Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre notre entreprise, notre équipe et la santé de nos communautés, et qu'il nous incombe de faire des affaires d'une manière socialement responsable tout en participant au mieux-être des collectivités que nous servons et dans lesquelles nos clients et membres de l'équipe vivent et travaillent.

À cet égard, nous travaillons à l'atteinte de nos objectifs en matière de développement durable en créant des milieux de travail écologiques de pointe, en travaillant pour réduire notre consommation absolue d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre, en participant à des initiatives vertes, en investissant dans le déploiement du service Internet haute vitesse aux citoyens vivant dans des collectivités éloignées et en continuant à donner de notre temps et de notre argent pour aider les plus démunis. En outre, nous continuons d'exercer nos activités et nos stratégies d'affaires conformément aux principes universellement acceptés 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, dans le respect du [Pacte mondial des Nations Unies](#). Notamment, cet engagement donne une nouvelle dimension à notre imputabilité, qui illustre notre engagement envers la responsabilité sociale.

Fait important, nous avons évalué en 2012 l'importance de nombreux enjeux de responsabilité sociale auxquels nous sommes confrontés et que nous devons gérer afin de déterminer les initiatives les plus essentielles pour TELUS et nos intervenants en matière de responsabilité sociale. Par conséquent, nous avons établi neuf enjeux importants et 24 objectifs précis pour 2013, ce qui nous permet de resserrer considérablement notre rapport sur la RSS et d'améliorer l'expérience du lecteur.



Darren Entwistle avec les présidents de nos comités d'investissement communautaire de TELUS – Nini Baird, Vancouver, Mel Cooper, Victoria et Nancy Greene Raine, Thompson Okanagan. En 2012, nos 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et nos trois comités internationaux d'investissement communautaire ont remis 5,6 millions de dollars en appui à 500 projets locaux comme Jeneece Place, fondée par la jeune philanthrope Jeneece Edroff.



### Nous accordons la priorité aux clients

Notre engagement indéfectible à accorder la priorité aux clients dans notre culture d'entreprise, nos priorités en matière d'investissement et notre processus décisionnel relatif à l'exploitation continuent de nous distinguer de la concurrence. Nous faisons progresser notre programme axé sur les clients dans tous les secteurs de notre entreprise, que ce soit dans l'expansion de notre réseau, les améliorations à notre système ou encore notre nouvelle gamme de produits et de services. En effet, les membres de notre équipe se mobilisent pour prendre les commentaires de nos clients au sérieux et apporter des changements qui leur seront profitables. En 2012, nous avons accompli un certain nombre de réalisations remarquables à cet égard, notamment :

- Rendre le financement des appareils mobiles clair et net, être le premier fournisseur important au Canada à éliminer les frais de mise en service pour les nouveaux clients et les abonnés, et améliorer notre processus de réparation des téléphones intelligents en créant le suivi en ligne des réparations pour le service mobile
- Offrir près de 84 000 séances d'apprentissage pour nos clients dans les Centres de formation TELUS<sup>MC</sup>
- Proposer des fonctions novatrices, comme la fonction multiécrans, Télécommande intelligente et OPTIK<sup>MC</sup> multiplateforme pour nos clients du service Télé OPTIK et lancer notre application Mon compte TELUS pour téléphones intelligents afin de permettre aux clients des services mobiles de surveiller leur utilisation, de modifier leurs fonctions et de payer leurs factures à partir de leur téléphone
- Présenter la garantie Liberté Affaires<sup>MC</sup>, qui offre à nos clients des petites et moyennes entreprises un service de secours sur le réseau mobile 4G haute vitesse en cas d'interruption de service, entre autres caractéristiques

Poursuivant sur notre lancée entamée dans l'ensemble de notre entreprise lors de la création de notre [Déclaration aux clients](#) – notre promesse envers nos précieux clients – nous avons demandé l'aide de membres de l'équipe de toute l'entreprise afin de rédiger nos Engagements Les clients d'abord, qui complètent les valeurs de longue date de TELUS et soutiennent davantage notre mission à cet égard. Nos engagements représentent ce que nous devons faire pour répondre aux attentes que nous fixons avec les clients et nos valeurs indiquent comment nous nous comportons, individuellement et collectivement, lorsque nous nous efforçons de faire plaisir à nos clients :

- Nous prenons en charge chaque expérience client en adhérant au changement et en saisissant les occasions
- Grâce au travail d'équipe inspiré, nous travaillons en équipe unie pour respecter nos promesses
- Nous tirons des leçons des commentaires des clients et prenons des mesures pour nous améliorer de jour en jour, car nous avons le courage d'innover

- Nous sommes courtois, serviables et attentionnés, et nous avons la passion de la croissance

Collectivement, l'équipe TELUS réalise des progrès considérables en ce qui a trait à notre objectif visant à devenir l'entreprise la plus recommandée au sein des marchés que nous servons, un objectif que nous évaluons en mesurant la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et nos gens. À la fin de 2012, nous avons amélioré nos résultats en matière de probabilité qu'on nous recommande dans tous les segments de notre entreprise. Dans le secteur des clients des petites et moyennes entreprises notamment, notre résultat s'est amélioré de 16 points de pourcentage sur un an, une hausse impressionnante.

Autre indicateur que nous sommes sur la bonne voie, notre progrès dans la réduction des plaintes de clients. En effet, au moment où la tendance générale de l'industrie reflétait une hausse de 35 pour cent des plaintes de clients l'an dernier, TELUS a réussi à réduire ce taux à 13 pour cent, tel que l'a mesuré le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications.

L'équipe TELUS a reçu une reconnaissance importante de la part de tiers pour l'excellence de son service à la clientèle en 2012. En effet, TELUS a été choisie par Harris/Decima comme meilleur fournisseur de service téléphonique mobile lors de la remise des prix EquiTrend de la marque de l'année, et notre marque Koodo Mobile a été choisie par J.D. Power and Associates comme [meilleur fournisseur de services au Canada](#) pour 2012 et 2013.

Nous avons également franchi une étape importante en ce qui concerne les médias sociaux en augmentant la portée de notre compte Twitter à plus de 12 000 abonnés sur [@telussupport](#) avant la fin de 2012, devenant ainsi le premier réseau de soutien vérifié en télécommunications sur Twitter au Canada. Notre service de clavardage TELUS s'est également élargi de façon à inclure nos clients des services mobiles, offrant plus de 100 000 séances de clavardage par mois et obtenant une moyenne de 90 pour cent à l'évaluation de la qualité de la part de nos clients. De plus, nous avons lancé en décembre le [Blogue de TELUS](#) où les membres de notre équipe échangent leurs réflexions sur des sujets qui nous passionnent, y compris notre priorité Les clients d'abord, l'action communautaire et notre culture d'entreprise reconnue mondialement.

### **Reconnaître et récompenser une équipe performante qui est un chef de file mondial en matière de mobilisation**

Notre énorme succès sur le marché est le fruit de notre équipe exceptionnelle qui, je le crois fermement, est la meilleure de toutes les entreprises de télécommunications au monde. C'est pourquoi le fait de reconnaître, de récompenser et de féliciter les membres de notre équipe pour leur bon travail, ainsi que de souligner les jalons de carrière sont des éléments clés de nos

pratiques en matière de ressources humaines. Notamment, notre programme de reconnaissance Bravo continue d'être la pierre angulaire de notre culture, après avoir été reconnu comme meilleur programme de reconnaissance à l'échelle mondiale en 2011 par l'organisme Recognition Professionals International, établi aux États-Unis.

De plus, notre programme Champions des clients d'abord, lancé à la fin de 2011, a permis à plus de 270 membres de notre équipe de voir leur candidature proposée par leurs pairs, car ils offrent systématiquement à nos clients une expérience de service à la clientèle exceptionnelle. Ces membres de l'équipe remarquables ont été récompensés pour leur rendement exemplaire et ont été honorés lors de notre gala annuel au début de 2013.

Le perfectionnement des membres de notre équipe est également un élément clé pour TELUS et, en 2012, nous avons dépensé 19 millions de dollars en programmes d'apprentissage et de perfectionnement afin de favoriser la croissance de notre équipe tout en appuyant leurs objectifs de carrière individuels. Nos programmes ont reçu une reconnaissance mondiale par l'American Society for Training and Development (ASTD), qui a remis à TELUS [le prix BEST en 2012](#). Nous sommes l'une de seulement trois entreprises dans le monde et la seule entreprise canadienne à avoir gagné le prix BEST de l'ASTD sept fois ou plus.

TELUS est largement reconnue comme étant un employeur de choix pour les gens les plus talentueux au Canada. Grâce à notre programme Styles de travail, nous restons à l'écoute des membres de notre équipe et favorisons un équilibre travail-vie personnelle. Notamment, 47 pour cent des membres de notre équipe admissibles travaillent régulièrement de la maison ou sont mobiles, le télétravail étant en hausse de 12 points par rapport à 2011, ce qui réduit notre incidence négative sur l'environnement et permet aux membres de l'équipe qui ont mérité ce privilège en offrant toujours un rendement élevé de mieux équilibrer leurs responsabilités au travail et à la maison. En outre, près du quart de tous les membres de l'équipe participent à notre programme Une vie saine à TELUS, qui offre des cours sur place de conditionnement physique, des activités de mieux-être, des webinaires sur la nutrition et une vaste vidéothèque portant sur le mieux-être afin d'aider les membres de l'équipe à maintenir leur mieux-être physique et mental. Nos initiatives de santé et de mieux-être ont été classées au premier rang par les [Workplace and Health Benefits Awards 2012](#) de Benefits Canada.

Notre engagement à offrir un milieu de travail et une expérience sains et stimulants pour les membres de l'équipe a favorisé une mobilisation énorme au sein de l'équipe TELUS. En 2012, notre taux de mobilisation global a fait un bond spectaculaire de 10 points pour se chiffrer à 80 pour cent, tel que l'a mesuré notre vérificateur tiers, Aon Hewitt, qui a classé TELUS première au Canada et dans le premier centile à l'échelle mondiale

Notre programme  
de reconnaissance  
Bravo continue  
d'être la pierre  
angulaire de notre  
culture



parmi les entreprises de sa taille. Ce classement a été possible grâce à l'augmentation exceptionnelle de treize points que nous avons réalisée en 2011. De plus, notre culture gagnante a permis à TELUS d'être reconnue par Waterstone Human Capital comme étant l'une des 10 entreprises canadiennes les plus admirées pour sa culture d'entreprise pendant six ans. Elle s'est ainsi taillé une place parmi seulement six organisations appartenant au temple de la renommée des 10 entreprises les plus admirées au Canada. En 2012, TELUS a également reçu le prix de l'une des dix meilleures équipes de ressources humaines au monde lors du Sommet mondial sur le leadership en RH, et Mediacorp Canada a nommé TELUS l'un des [meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité](#) pour la cinquième année consécutive.

### **Incarner la philosophie Nous donnons où nous vivons afin de rendre le futur un peu plus convivial pour les Canadiens dans le besoin**

À TELUS, nous croyons que pour réussir en affaires, nous devons d'abord contribuer au mieux-être des collectivités où nous vivons, où nous travaillons et que nous servons. Pour ce faire, nous continuons de miser sur notre philosophie bien ancrée – nous donnons où nous vivons. En effet, il devient crucial de nous distinguer dans le cœur et l'esprit des consommateurs en tant qu'entreprise socialement responsable alors que les citoyens ont de plus en plus conscience de leur capacité à créer des communautés en santé en traitant avec des entreprises qui partagent leurs valeurs.

Depuis 2000, les membres de l'équipe et les retraités ont généreusement remis plus de 300 millions de dollars et fait presque cinq millions d'heures de bénévolat avec générosité et solidarité afin de créer des collectivités plus fortes, plus saines et plus durables. Les membres de l'équipe et les retraités ont fait preuve d'une grande générosité une fois de plus en 2012 dans le cadre de notre programme [Équipe TELUS bienfaisance](#) en :

- Donnant de leur temps dans le cadre de 400 activités lors de la septième édition annuelle de notre [Journée du bénévolat de TELUS](#), notamment pour nettoyer des parcs et des plages ou encore pour servir des repas à des gens dans le besoin. En 2012, un nombre record de 12 500 membres de l'équipe, retraités, amis ou membres de leur famille ont participé à l'événement partout au pays.
- Nous avons enregistré 570 000 heures de bénévolat dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action en agissant comme entraîneurs pour des équipes sportives communautaires, en visitant des résidences pour personnes âgées et en participant à d'autres activités sur le terrain.
- Nous avons amassé 6,8 millions de dollars grâce à notre programme Dons de charité de l'équipe TELUS, qui seront remis à des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés et à des organismes sans but

lucratif. TELUS a remis une contribution équivalant aux fonds versés par les membres de l'équipe, les retraités et les détaillants.

En 2012, 400 retraités et membres de l'équipe exceptionnels se sont joints au programme des [Ambassadeurs communautaires de TELUS](#)<sup>MD</sup>. Tout au long de l'année, nos 3 000 ambassadeurs communautaires œuvrant au sein de 21 clubs partout au Canada ont donné plus de 330 000 dollars à des causes dans leurs collectivités locales, et créé puis distribué 67 000 articles de soins pour les personnes âgées, les enfants défavorisés qui subissent une chirurgie et les mères à risque afin de les aider dans leurs périodes difficiles. Depuis 2006, nos ambassadeurs communautaires ont distribué plus de 343 000 articles essentiels et amassé la somme remarquable de 2,1 millions de dollars pour des causes qui leur tiennent à cœur.

Nos 11 [Comités d'investissement communautaire de TELUS](#) au Canada continuent aussi à poser des gestes concrets dans les communautés d'un océan à l'autre et, en 2012 seulement, ils ont remis 5,3 millions de dollars pour appuyer plus de 460 projets communautaires locaux. Depuis 2005, nos comités d'investissement communautaire au Canada ainsi que nos trois comités d'investissement communautaire à l'international ont versé plus de 35 millions de dollars à 2 800 initiatives de bienfaisance qui ont permis de faire une différence dans la vie de plus de deux millions de jeunes.

En 2012, nous avons redoublé d'efforts envers nos programmes de financement qui appuient et encouragent les jeunes à devenir des dirigeants et à redonner à leur collectivité. Élargissant son partenariat de longue date avec l'organisme national sans but lucratif Enfants Entraide, TELUS sera pour les cinq prochaines années commanditaire national de l'événement [Unis pour l'action](#), une série d'événements annuels de responsabilisation des jeunes qui mettent les jeunes en contact avec des conférenciers et des artistes de renommée mondiale. Nous appuyons l'événement Unis pour l'action depuis sa création et avons versé plus de 3 millions de dollars pour financer des initiatives de l'organisme Enfants Entraide depuis 2007.

En outre, plus tôt cette année, nous avons annoncé une nouvelle collaboration avec Enfants Entraide, que nous avons appelée [Donnez où vous vivez](#) – un programme éducatif qui sera lancé dans 40 écoles secondaires de la Colombie-Britannique en 2013 et par la suite dans l'ensemble du pays dans les prochaines années afin de mobiliser, d'éduquer et de responsabiliser les jeunes de manière à ce qu'ils soient en mesure d'agir pour des causes qui leur tiennent à cœur dans leurs collectivités.

TELUS continue de tirer parti de ses campagnes de marketing de causes sociales afin de sensibiliser les gens et de financer ses programmes et ses projets importants, et de nombreux clients nous ont permis de redonner dans le cadre de nos campagnes [Appareils pour la cause](#)<sup>MD</sup> et [Télé pour la](#)

TELUS continue  
de tirer parti de  
ses campagnes  
de marketing de  
causes sociales  
afin de sensibiliser  
les gens et de  
financer ses  
programmes et ses  
projets importants



[cause](#)<sup>MD</sup>. Dans certains marchés, TELUS remet 25 \$ à un organisme de bienfaisance local pour chaque téléphone intelligent vendu ou chaque mise en service du service Télé OPTIK<sup>MC</sup>. En 2012, nous avons versé 3,8 millions de dollars à des projets communautaires et, grâce à l'appui de nos clients, nous avons pu amasser plus de 9,5 millions de dollars grâce à ces campagnes depuis 2009. De plus, notre cinquième campagne annuelle Passez au rose a permis d'amasser 100 000 dollars pour appuyer la recherche novatrice sur le cancer du sein, le dépistage précoce et les possibilités de traitement. Depuis 2008, grâce à l'appui de personnes bienveillantes à l'échelle du pays, TELUS a versé plus de 5,3 millions de dollars pour aider les Canadiennes touchées par le cancer du sein.

Ces efforts exceptionnels déployés par les membres de notre équipe, nos retraités et les membres de nos comités d'investissement communautaire, et appuyés par nos fidèles clients, ont permis à TELUS d'être reconnue à titre d'Entreprise exceptionnelle en philanthropie en 2012 par [la section du Québec de l'Association des professionnels en philanthropie](#). TELUS a également été l'un des récipiendaires du premier Prix du bénévolat du premier ministre pour le leadership dont elle fait preuve pour contribuer au mieux-être des collectivités au moyen du bénévolat. Ces prix complètent celui d'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde reçu de l'Association of Fundraising Professionals des États-Unis en 2010, une première pour une entreprise canadienne. Nous figurons parmi les seulement 100 entreprises canadiennes désignées comme étant des entreprises généreuses, une appellation du programme [Imagine Canada](#) un titre que nous portons fièrement depuis 1995. En 2012, TELUS a dépassé l'exigence fixée à un pour cent par Imagine Canada et a versé plus de 2,5 pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance.

### Créer des collectivités durables sur le plan environnemental

TELUS et les membres de son équipe se sont engagés à montrer l'exemple en ce qui concerne la création de collectivités durables sur le plan environnemental. À cet égard, nous travaillons de façon constante à l'atteinte de notre objectif visant à réduire notre consommation d'énergie de 10 pour cent et nos émissions de gaz à effet de serre de 25 pour cent d'ici 2020 par rapport à nos niveaux de 2009. Notamment, en 2012, nous avons mis en œuvre avec succès plus de 100 initiatives qui nous ont permis de réduire le gaspillage d'énergie de 42,7 GWh sur un an, évitant ainsi l'émission de près de 17 000 tonnes de gaz à effet de serre, soit l'équivalent de 3 500 voitures de moins sur la route.

Grâce à notre programme novateur de gestion des déchets, nous avons détourné plus de 8,2 millions de kilogrammes de matières des sites d'enfouissement en 2012, dont près de 1,4 million de kilogrammes de poteaux téléphoniques hors service et plus de 430 000 kilogrammes de



déchets électroniques recyclés, remis à neuf et reconvertis. Par ailleurs, tirant profit de l'optimisation et de la promotion de notre programme d'échange d'appareils mobiles, nous avons collaboré avec nos clients pour recycler plus de 545 000 appareils mobiles l'an dernier, soit une augmentation considérable par rapport aux 236 000 appareils que nous avons recyclés en 2011.

L'amélioration de notre rendement en matière de réduction de la consommation de papier et d'achats responsables, ainsi que les efforts de formation des membres de l'équipe demeurent une priorité pour notre entreprise. L'an dernier, nous avons dépassé notre objectif et réduit nos achats de papier de 15 pour cent ou de 4,3 millions de feuilles par rapport à 2011. Depuis 1997, nous avons réduit nos achats de papier de 180 millions de feuilles, soit l'équivalent d'environ 12 000 arbres.

Nos 15 Équipes vertes, composées de plus de 100 membres de l'équipe énergiques et bénévoles provenant de toute l'entreprise, sont la force motrice qui sous-tend bon nombre de nos pratiques novatrices de développement durable et de nos séances de formation pour les membres de l'équipe. Les événements qu'elles organisent, y compris l'Heure de la Terre, le Jour de la Terre, la Semaine de l'environnement et la semaine Bike to Work font la promotion de la durabilité environnementale en milieu de travail et incitent leurs collègues à adopter un mode de vie au travail et à la maison qui est sain pour eux, leur famille et leur collectivité.

Nos édifices avancés technologiquement et respectueux de l'environnement reflètent également l'engagement solide de notre entreprise envers la durabilité dans les communautés où nous exerçons nos activités. L'année 2012 a notamment marqué l'ouverture de notre super Centre de données Internet intelligent à Rimouski, au Québec et le début de la construction de son installation jumelle à Kamloops, en Colombie-Britannique, qui figurent parmi les centres les plus écologiques et les plus écoénergétiques au monde. L'installation de Rimouski est le premier centre de données Internet de TELUS construit selon les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Or, avec une efficacité énergétique de plus de 80 pour cent par rapport aux centres de données traditionnels. De plus, notre centre de données établit une nouvelle norme d'excellence et d'efficacité environnementale, ayant reçu récemment une reconnaissance internationale à titre de finaliste dans la catégorie « Innovation and design » pour le [prix « Green IT » de l'Uptime Institute en 2013](#).

De même, la tour de bureaux et la tour résidentielle du Jardin TELUS, actuellement en construction dans le centre-ville de Vancouver, vont respectivement satisfaire et dépasser les normes LEED Platine et Or, transformant ainsi une section vieillissante de la ville en un magnifique chef-d'œuvre architectural doté des technologies les plus avancées au monde. Fait important, nous avons conclu un partenariat avec FortisBC pour la



conception et l'exploitation d'un [système énergétique collectif](#) de pointe qui aidera à réduire l'émission de CO<sub>2</sub> annuelle dans une proportion d'un million de kilogrammes par an en captant et en redistribuant la chaleur à faible température du matériel de TELUS dans l'ensemble des nouvelles tours de bureaux et résidentielle du Jardin TELUS. Le système énergétique collectif est un élément essentiel de la stratégie de durabilité du Jardin TELUS et contribuera à la réduction de près de 80 pour cent de notre demande énergétique provenant de sources conventionnelles. Ce développement complètera nos principaux édifices à Toronto, à Ottawa et à Québec, qui respectent les normes LEED Platine, Or et Argent respectivement.

L'engagement inébranlable de notre équipe envers la durabilité a valu une reconnaissance mondiale à TELUS, notamment l'insigne honneur d'être incluse au classement des [100 entreprises les plus durables au monde](#) en 2013 par Corporate Knights pour la troisième fois et celui de figurer à [l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique](#) pour la douzième année consécutive en 2012, un exploit inégalé par aucune entreprise de télécommunications ou de câblodistribution en Amérique du Nord. TELUS a également été reconnue pour la deuxième année consécutive parmi les [employeurs les plus écologiques au Canada en 2013](#) par Mediacorp.

### **Investir dans la durabilité et avoir le courage d'innover pour les Canadiens**

Afin d'appuyer l'expansion continue de nos réseaux à large bande mobiles et filaires, ainsi que notre gamme de produits améliorés, nous avons investi la somme remarquable 8,9 milliards de dollars en exploitation et en technologie partout au Canada en 2012. Au début de 2012, nous avons offert la technologie mobile la plus évoluée et la plus rapide au monde à plus de Canadiens grâce au lancement de notre réseau 4G LTE (Long Term Evolution) puissant et extrêmement fiable, qui atteint désormais 100 collectivités et plus des deux tiers de toute la population canadienne d'un océan à l'autre. En effet, nous travaillons vraiment à combler le fossé numérique, permettant à plus de 99 pour cent des Canadiens de rester connectés grâce à la combinaison de nos réseaux 4G LTE et HSPA. Notre expérience révolutionnaire en matière de divertissement à domicile, Télé OPTIK, continue également de connaître une croissance considérable, permettant à TELUS de devenir l'un des fournisseurs de télévision connaissant la plus forte croissance au monde. En raison de nos investissements continus dans l'expansion et l'amélioration de nos réseaux à large bande, TELUS a augmenté de 385 000 le total de ses connexions clients, qui se chiffraient à 13,1 millions de connexions à la fin de 2012. Ce chiffre représente une hausse remarquable de 120 pour cent du nombre de connexions clients depuis le début de notre nouvelle mission stratégique en 2000.

TELUS reconnaît que les Canadiens adoptent la technologie de plus en plus jeunes, et qu'en tant que fournisseur, il nous incombe de travailler en partenariat avec les familles pour nous assurer que leurs enfants développent des habitudes sécuritaires en ligne. À cet égard, TELUS a lancé [TELUS AVERTI](#) (un programme sur l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité) pour nos clients d'affaires au profit de leurs employés et de leur famille. Ce programme de formation d'avant-garde sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents donne aux familles de l'information sur les activités criminelles en ligne, notamment la fraude financière et les prédateurs d'enfants, et enseigne aux jeunes ce que sont la cyberintimidation et ses effets néfastes. En effet, ce programme est une autre façon pour nous d'accorder la priorité à nos clients en contribuant à protéger les personnes qui leur tiennent le plus à cœur – les membres de leur famille. Nous sommes impatients de rendre ce programme accessible à nos clients consommateurs cette année.

L'équipe TELUS a poursuivi ses efforts soutenus visant à transformer les soins de santé grâce à l'innovation technologique et a créé une dynamique solide dans ce secteur essentiel. En 2012, TELUS a fait l'acquisition de Wolf Medical Systems dans l'Ouest du pays et de KinLogix au Québec. Au début de 2013, nous avons également acquis le logiciel DME de la suite SC en Ontario. TELUS est désormais le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques au Canada et offre des solutions de pointe à tous les principaux intervenants du système de santé, dont 9 000 médecins partout au Canada, afin de contribuer à l'amélioration des soins de santé et de favoriser la prévention des maladies en faisant la promotion du mieux-être. Nous avons notamment investi plus d'un milliard de dollars au cours des cinq dernières années et, aujourd'hui, plus de 1 500 membres de l'équipe spécialisés travaillent au sein du secteur de la santé de notre entreprise.

En 2012, le succès continu que nous avons obtenu sur le marché a permis à TELUS d'offrir un rendement total de l'action de 20 pour cent, surpassant de 13 points de pourcentage celui de la Bourse de Toronto (TSX) et de nos pairs à l'échelle mondiale (tel que mesuré par l'indice MSCI des télécommunications). Plus particulièrement, au cours des quatre dernières années jusqu'à la fin du mois d'avril 2013, un écart considérable s'est creusé entre les gains totaux des actionnaires de 198 pour cent de notre entreprise et ceux réalisés par les actionnaires de nos pairs sur le marché mondial et ceux de la Bourse de Toronto, dont les rendements moyens ont été seulement de 117 points de pourcentage et de 148 points respectivement. De plus, depuis 2000, le rendement total de notre entreprise a surpassé celui de ses pairs à l'échelle mondiale, générant un rendement total de 233 pour cent pour les actionnaires. Fait impressionnant, en prenant l'an 2000 comme point de départ, nous avons eu une avance de 40 points de pourcentage en moyenne en matière de rendement total pour les actionnaires sur l'entreprise de télécommunications titulaire classée au deuxième rang pendant neuf des dix dernières années.

TELUS AVERTI  
est une autre  
façon pour nous  
d'accorder la  
priorité à nos  
clients



### Établir une lancée pour notre avenir collectif

Je suis vraiment reconnaissant des efforts soutenus de l'équipe TELUS, notamment nos retraités passionnés, ainsi que de nos précieux clients qui permettent à TELUS de rehausser notre engagement envers la responsabilité sociale des sociétés année après année. En effet, grâce à votre appui en 2013 et pour les années à venir, TELUS continuera de favoriser des milieux de travail durables sur le plan environnemental et des collectivités saines, tout en respectant sa priorité absolue visant à accorder la priorité aux clients et à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons. Je suis impatient de poursuivre sur la lancée que nous avons établie sur le marché au profit de nos clients, de notre équipe, de nos investisseurs et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Merci de votre soutien continu.

Cordialement,

#### **Darren Entwistle**

Président et chef de la direction

Membre de l'équipe TELUS

Le 4 juin 2013



# Équipe de direction chargée de la RSS

## La durabilité à TELUS

Vous voulez que nous soyons durables

TELUS s'est engagée envers la RSS et à réaliser 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 la marque TELUS (Le futur est simple<sup>MD</sup>) en accordant la priorité aux clients et en étant une entreprise avec laquelle nos clients sont fiers d'être associés et de faire affaire.

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.

TELUS' commitment to integrate CSR considerations into our business ensures we can fulfill our commitments in both good and challenging economic times. In part, we do this by:

- 1. la mobilisation** de l'équipe TELUS au moyen de bénévolat au sein de la collectivité et de programmes de dons, comme l'équipe TELUS bienfaisance, de groupes de ressources pour les employés, comme Connexions, de programmes environnementaux, comme les Équipes Vertes de TELUS et de l'utilisation des médias sociaux
- 2. l'intégration** des principales mesures de la RSS dans les processus de planification stratégique et de production de rapports pour l'ensemble de l'entreprise, notamment les OIP du chef de la direction et ceux de membres clés de l'équipe de la haute direction
- 3. la compréhension** de la façon dont notre marque et notre réputation favorisent la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services et la conception de campagnes de marketing de causes sociales qui établissent un lien direct entre les priorités de notre entreprise et le mieux-être de nos collectivités
- 4. le fait d'être** un chef de file en matière de gouvernance et de divulgation relative à la RSS au moyen de notre équipe de direction chargée de la RSS, formée de hauts dirigeants provenant de tous les secteurs de l'entreprise, de notre divulgation de renseignements financiers et sur

le développement durable primée, et des mises à jour régulières en matière de RSS transmises au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS.

## Gestion des risques

Vous voulez que nous évaluions et gérons les risques

TELUS désigne le risque par le degré de menace lié à la réalisation des principaux objectifs stratégiques par rapport à l'efficacité et à l'efficience 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 se conformer à son approche en trois volets, TELUS utilise à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise, 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 2012](#). 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.

## Approches en matière de gestion

Vous voulez savoir de quelle façon nous produisons nos rapports sur nos pratiques commerciales en matière de RSS

Nous avons une approche solide à l'égard de l'adoption et de l'amélioration de nos pratiques en matière de RSS au sein de l'entreprise. Veuillez lire ci-dessous pour voir nos approches en matière de gestion, qui fournissent un aperçu complet de nos pratiques de RSS en ce qui touche nos enjeux importants et qui s'harmonisent avec les efforts que nous déployons pour la divulgation de rapports selon le cadre GRI.

### Les clients d'abord

VOUS accorder la priorité

TELUS s'engage à tenir la promesse de notre marque, « le futur est simple<sup>MD</sup> », et le fait d'accorder la priorité à nos clients est une part intégrante du respect de cet engagement. En fait, l'initiative Les clients d'abord constitue notre priorité absolue et cette attention soutenue nous aidera à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons.

En 2011, nous avons rédigé notre déclaration aux clients pour indiquer à ceux-ci que nous les écoutons et que nous utilisons leurs commentaires pour nous améliorer.

Tout au long de 2012, nous avons continué à [apprendre](#) de nos clients et nous sommes concentrés sur la mise en œuvre des changements qui leur importaient le plus. Nous reconnaissons également l'importance du rôle que joue chacun des membres de notre équipe dans le cadre de notre démarche Les clients d'abord. Nous croyons que les meilleures expériences client commencent par une expérience exceptionnelle pour les membres de l'équipe, ce qui explique pourquoi nous avons porté une attention particulière à l'avancement de notre culture interne Les clients d'abord en 2012.

En 2012, dans nos communications, nous avons insisté sur le fait que nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'améliorer encore plus leur expérience TELUS.

### Rendement économique et répercussions

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.

Les meilleures  
expériences client  
commencent par  
une expérience  
exceptionnelle  
pour les membres  
de l'équipe

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 des impôts aux divers paliers de gouvernement;
- Versant des dividendes et des intérêts à nos investisseurs;
- 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.

### **Intégrité**

L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. 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 dans tous leurs échanges, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent notre entreprise et qu'ils voient au maintien d'un environnement de travail éthique. Nous savons que 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 à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, nous demandons à tous les membres de l'équipe de prendre connaissance de nos politiques et suivre nos programmes de formation. Nous offrons également un accès à des experts en la matière qui peuvent répondre aux questions ou recevoir des signalements. Ces experts travaillent au sein d'une équipe virtuelle à l'échelle de l'entreprise, tant au Canada qu'à l'étranger, afin de répondre aux préoccupations en matière d'éthique, de confidentialité, de sécurité, de respect en milieu de travail, ainsi que de corruption.

### **Conformité à la réglementation**

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. 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).

### Soutien aux membres de l'équipe

#### Notre culture et nos valeurs

À TELUS, notre équipe très performante est à la base de notre entreprise et contribue à notre succès en tant que chef de file de l'industrie des télécommunications. Nous sommes voués à l'innovation et à une approche axée sur les clients d'abord, qu'il s'agisse d'aider les citoyens à rester connectés grâce à des téléphones ou à des services Internet et de télévision, de tirer profit de la technologie pour nous attaquer aux défis que doit relever notre système de santé ou d'aider les entreprises et les organismes à optimiser leurs activités.

Notre culture de leadership est renforcée par 10 techniques de leadership efficaces. Ces techniques nous assurent que nos dirigeants se concentrent sur l'expérience des membres de notre équipe, qu'ils les incitent et encouragent à faire de leur mieux, et qu'ils le leur permettent bel et bien de le faire. Nous comprenons que c'est en tant qu'équipe unie et mobilisée que nous sommes les mieux positionnés pour atteindre nos objectifs.

### Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

La stratégie d'acquisition de TELUS vise à améliorer le rapport qualité-prix de tous les biens, produits et services externes achetés, tout en travaillant à maintenir ou à améliorer le service, la qualité et la livraison pour nos clients. De plus, nous nous efforçons de faire en sorte que l'ensemble de nos partenaires d'affaires externes reflète les valeurs et les normes de responsabilité sociale qui animent TELUS.

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques avec des entreprises qui complètent nos compétences principales et fournissent des solutions novatrices de prochaine génération qui accordent la priorité à nos clients. Nous le faisons avec des partenaires avec lesquels nous avons officialisé des ententes à long terme et mis sur pied des initiatives interentreprises, dont l'orientation stratégique est étroitement liée à la nôtre, et avec lesquels les relations d'affaires dépassent les compétences principales de TELUS et comprennent un partage des risques et des avantages potentiels pour les deux parties.

### Investissement communautaire

#### Engagement envers votre collectivité

Notre programme d'investissement communautaire est une partie importante de la promesse que nous faisons depuis 12 ans – le futur est simple<sup>MD</sup>. Pour tenir cette promesse, nous aidons les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services à être saines, dynamiques et prêtes pour l'avenir. Notre





philosophie Nous donnons où nous vivons illustre bien nos efforts et notre stratégie d'investissement communautaire visant à participer à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel en est un bon exemple. Nous créons une tradition de générosité fondée sur l'innovation en appuyant les jeunes grâce à la technologie et à nos programmes qui mobilisent les membres de l'équipe TELUS, les retraités et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Par exemple :

- En utilisant notre expertise technologique pour contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines;
- En créant des partenariats à long terme avec des organismes à l'échelle locale et nationale;
- 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 à la fois pour les organismes de bienfaisance que nous soutenons et notre entreprise;
- En favorisant l'appui direct des membres de l'équipe et des retraités à des organismes de bienfaisance et communautaires qui ont une incidence directe sur leur collectivité locale;
- En appuyant financièrement les organismes de bienfaisance de manière concrète pour la collectivité et qui appuie notre entreprise.

### Changements climatiques

La communauté scientifique a déterminé que les changements climatiques à l'échelle mondiale constituaient un risque social, environnemental et économique pour nos collectivités. Pour la société, les gouvernements et les entreprises, le défi consiste à enregistrer une croissance économique sans émettre plus de gaz à effet de serre (GES). Il n'existe pas de solution unique à ce problème. À TELUS, nous tenons compte des risques physiques des changements climatiques dans notre processus de planification de la continuité des affaires et travaillons à l'amélioration de la gestion des risques environnementaux.

En 2010, nous nous sommes fixé des objectifs de réduction de la consommation d'énergie et de réduction des émissions de GES qui représentaient un défi pour notre équipe. Comme prévu, il est difficile d'atteindre nos objectifs à mesure que nous tentons de maintenir le rythme de la croissance économique de manière durable.

Voici nos objectifs quant à notre stratégie en matière de changements climatiques :

- Réduction absolue de l'énergie consommée d'ici 2020 de 10 pour cent par rapport aux niveaux de 2009;
- Réduction de 25 pour cent des émissions de GES d'ici 2020 par rapport aux niveaux de 2009.

### Un avenir plus durable

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, Services d'approvisionnement, Conformité juridique et 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.

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

L'équipe de direction RSS fournit la surveillance et l'orientation stratégique au niveau de la direction en ce qui a trait aux questions de durabilité à TELUS. Conformément à l'objectif de TELUS d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada, nous avons l'intention de réduire notre empreinte écologique et de fournir des solutions qui aideront les autres à faire de même. TELUS dispose d'une [politique environnementale](#) et poursuit ses efforts visant une harmonisation complète avec la norme ISO 14001:2004.



# Objectifs

## Objectifs de 2013

Enjeu important	Indicateur de rendement clé (IRC)	Objectif pour 2013	Résultat en 2012	Objectif en 2012
Les clients d'abord	Probabilité qu'on nous recommande (PQNR) Consommateurs	75 %	72 %	77 %
	PQNR <sup>1</sup> PME	75 %	72 %	65 %
	PQNR <sup>1</sup> Grandes entreprises <sup>2</sup>	73 %	70 %	67,5 %
	PQNR TELUS Santé	75 %	72 %	77 %
	PQNR TELUS Québec, Affaires <sup>3</sup>	67 %	59 %	55 %
Rendement économique et répercussions	Produits d'exploitation	De 11,4 G\$ à 11,6 G\$ De 4 à 6 %	10,92 G\$ 5 %	De 10,7 G\$ à 11,0 G\$ De 3 à 6 %
	BAIIA	De 3,95 G\$ à 4,15 G\$ De 2 à 8 %	3,97 G\$ 5,1 % 3,86 \$ <sup>4</sup>	De 3,8 GS à 4,0 G\$ De 1 à 6 %
	BPA	\$3.80 to \$4.20 3 to 14%	\$4.05 7.7% \$3.69 <sup>4</sup>	\$3.75 to \$4.15 0 to 10%
	Dépenses en immobilisations	Environ 1,95 G\$	1,98 G\$	Environ 1,85 G\$
Indice d'intégrité	Indice	94	93 (référence)	s. o.
Conformité à la réglementation	Plaintes envers TELUS en tant que pourcentage de l'ensemble des plaintes au CPRST	10 %	11,17 %	s. o.
Soutien des membres de l'équipe	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS)	83 %	80 %	76 %
	Résultats du sondage L'heure juste en matière de mobilisation (TELUS International)	74 %	71 %	74 %
	Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées <sup>5</sup>	0,77 accident avec perte de temps	0,78 accident avec perte de temps	0,77 accident avec perte de temps
Chaîne d'approvisionnement	Contrats auxquels le Code de conduite à l'intention des fournisseurs a été intégré	100 %	s. o.	s. o.
	Évaluations des risques liés aux fournisseurs complétées	100 %	s. o.	s. o.
Investissement communautaire	Total des heures de bénévolat effectuées par l'équipe TELUS bienfaisance	573 000	568 000	562 000
	Probabilité qu'on nous recommande : TELUS pose des gestes concrets dans ma communauté	40,4 %	39,9 %	39,3 %
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle nationale	13 000	12 515	12 000
	Participation à la Journée du bénévolat de TELUS – Échelle internationale	7 100	5 900	s. o.
	Sensibilisation à l'investissement communautaire <sup>6</sup>	53 %	51 %	44,5 %
Changement climatique	Réduction annuelle de la consommation	40,5 GWh	s. o. <sup>7</sup>	s. o. <sup>7</sup>
Gestion environnementale	Appareils mobiles recyclés	400 000	545 872 <sup>8</sup>	250 000
	Réduction de la consommation de papier	10 %	15 %	10 %

<sup>1</sup> Les objectifs des PME et des grandes entreprises pour 2012 ont été revus à mi-année à la suite de changements apportés à la méthodologie des sondages. Ces objectifs étaient déclarés précédemment à 45 pour cent pour les PME et à 60 pour cent pour les grandes entreprises.

En affaires, nous avons une approche en trois volets visant à établir un équilibre entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. Dans les rapports précédents, nous présentions un ensemble de priorités en matière de RSS qui résumaient nos résultats afin de cerner les faits saillants généraux et notre orientation stratégique. Nous y ajoutons un tableau des objectifs qui fournissait des mesures et des résultats détaillés.

Conformément à l'évaluation de l'importance des enjeux de RSS que nous avons effectuée en 2012, nous divulguerons nos objectifs en matière de RSS pour 2013 en fonction de ces enjeux importants.

Étant donné que nous passons d'une approche à l'autre en ce qui touche les objectifs, nous fournirons un suivi des priorités 2012 et des objectifs divulgués dans notre Rapport sur la RSS 2011.

Depuis le début de 2013, TELUS mesure le rendement relatif à la RSS en divulguant des objectifs harmonisés avec les enjeux importants définis par notre entreprise et ses intervenants. Vous trouverez ci-dessous neuf enjeux importants ainsi que 24 objectifs. Vous trouverez de plus amples renseignements à la section pertinente de notre rapport.



- 2 En 2013, les grandes entreprises utilisent un indice de fidélisation des clients comme paramètre de PQNR.
- 3 Les résultats du segment Affaires TQ de 2013 incluront aussi ceux des provinces de l'Atlantique.
- 4 Les objectifs de 2013 et les résultats comparatifs pour le BAIA et le BPA de 2012 reflètent les répercussions de l'application des 19 normes comptables modifiées du service Audits internes portant sur les avantages sociaux.
- 5 L'objectif de 2012 a été ajusté de 0,74 à 0,77 depuis la publication de notre rapport sur la responsabilité sociale 2011, à la suite du rapport du quatrième trimestre de 2012 présenté au Comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration, qui comprenait le nombre corrigé de demandes de règlement fermées à la suite d'accidents.
- 6 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 ».
- 7 TELUS reste déterminée à atteindre ses objectifs en matière de changements climatiques comme elle l'indique dans sa stratégie sur les changements climatiques et le démontre l'ajout d'une nouvelle mesure pour 2013.
- 8 Ce chiffre comprend le traitement unique de l'accumulation des demandes de recyclage et tient compte de l'augmentation des activités promotionnelles associées au lancement du programme [Gagnez à retourner de TELUS](#).

## Revue des priorités, des objectifs et des résultats pour 2012

### Atteinte et dépassement de nos objectifs

✓✓ Objectif dépassé    ✓ Objectif atteint    ✗ Objectif non atteint    — Sans objet

Enjeu	RSS – Priorité en 2012y	Résultats de 2012
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2012 : produits d'exploitation, bénéfices d'exploitation (BAIA), BPA et dépenses en immobilisations, tout en maintenant la conformité aux directives et aux politiques financières à long terme	<p>✓ Atteinte de trois des quatre objectifs consolidés pour 2012</p> <p>✗ Dépassement des objectifs consolidés de dépenses en immobilisations en raison de l'augmentation des dépenses associées à l'expansion de nos réseaux à large bande afin d'appuyer la forte croissance de notre clientèle</p> <p>✓ Maintien par TELUS de sa conformité à ses directives et politiques financières à long terme, incluant deux augmentations du dividende</p>
Gouvernance, intégrité et transparence	<p>Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue, procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude</p> <p>Continuer d'appuyer la surveillance par le conseil des principaux risques pour l'ensemble de l'entreprise</p> <p>Continuer à inclure la responsabilité envers la RSS dans les processus de planification stratégique et de gestion du rendement de TELUS, particulièrement dans ceux qui favorisent la production de rapports en matière d'innovation</p>	<p>✓ Achieved SOX certification for 6th consecutive year. Completed fraud risk assessment for 5th consecutive year.</p> <p>✓ Results of annual risk and control assessment shared with the Board and risk oversight responsibilities were reviewed by the Board and allocated between the Board and its committees for each of the key enterprise risks</p> <p>✓ CSR integration into strategic planning processes continued. CSR report materiality assessment identified nine material topics categorized in terms of importance to TELUS and its stakeholders providing guidance for reporting and target setting in 2013</p>
Mieux-être de la collectivité	<p>Établir un lien encore plus étroit avec les clients de nos régions en assurant notre leadership mondial grâce à l'aide que nous apportons à nos concitoyens dans le besoin et en bâtissant des collectivités plus fortes grâce à notre philosophie Nous donnons où nous vivons<sup>MC</sup></p> <p>Maintenir et rehausser l'harmonisation entre la stratégie d'investissement communautaire et son exécution et les orientations stratégiques, les priorités d'affaires et le rendement financier de TELUS, surtout en ce qui concerne notre priorité Les clients d'abord et l'obtention d'un meilleur pointage à l'énoncé Probabilité qu'on nous recommande</p> <p>Continuer de publiciser et de communiquer la stratégie de TELUS en matière d'investissement communautaire et de mobilisation afin de renforcer les liens entre notre marque et nos clients et d'appuyer notre objectif visant à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons</p>	<p>✓ Poursuite de notre engagement grâce à l'adaptation d'un certain nombre de programmes, de campagnes de financement et de marketing de causes sociales pour répondre aux besoins des collectivités locales, nous attaquant à des problèmes propres à chaque collectivité, tout en améliorant notre pointage en matière de probabilité qu'on nous recommande à la question « TELUS pose des gestes concrets dans ma communauté »</p> <p>✓ Amélioration réalisée en harmonisant les indicateurs clés de performance en matière d'investissement communautaire comme les partenariats caritatifs avec les priorités stratégiques et les besoins de la collectivité, tout en augmentant notre efficacité opérationnelle globale et notre pointage en matière de probabilité qu'on nous recommande pour chaque segment de clientèle</p> <p>✓ Utilisation de nos campagnes de marketing consommateur et d'investissement communautaire pour faire savoir à nos clients que nous transformons leurs commentaires en actions dans le cadre d'initiatives liées à l'équité, plus de choix, une meilleure expérience et des collectivités plus solides</p>
Client	Accroître le pourcentage de nos clients et de PME clientes qui recommanderaient TELUS comme fournisseur de solutions résidentielles, mobiles et d'affaires en élaborant et en mettant en œuvre un cadre d'excellence du service à la clientèle	<p>✓ Hausse du pourcentage de clients qui nous recommanderaient dans chacun des cinq segments de clientèle, mais non atteinte de l'objectif d'augmentation dans deux de ces cinq segments (Consommateurs et TELUS Santé). En 2012, ajustements aux cadres des PME et des grandes entreprises afin de mieux refléter l'expérience client</p>



Mieux-être en milieu de travail	Ratification d'une nouvelle convention collective entre TELUS et le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT)	✓	Renégociation d'une nouvelle convention collective de cinq ans entre TELUS et le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT) en 2012, assurant stabilité et prévisibilité pour TELUS et les membres de son équipe au Québec; ratification de la convention collective par 92 % des membres de l'équipe
	Poursuivre l'amélioration de notre pointage en matière de mobilisation au moyen de programmes comme les processus de travail, les possibilités de carrière, le perfectionnement du rendement et la rémunération	✓	Augmentation de la mobilisation globale mesurée par notre sondage L'heure juste de 10 % pour se chiffrer à 80 % du côté de TELUS au Canada et de 4 % pour se chiffrer à 71 % du côté de TELUS International, confirmant que nous avons réussi à nous améliorer dans les secteurs des processus de travail, des possibilités de carrière, du perfectionnement du rendement et de la rémunération; croissance à l'échelle nationale du taux de mobilisation des employés nous permettant d'atteindre le niveau de mobilisation le plus élevé de toutes les entreprises canadiennes comptant 15 000 employés ou plus et de figurer dans le premier percentile à l'échelle mondiale, selon notre vérificateur indépendant, Aon Hewitt
	Continuer d'offrir une gamme variée de programmes de mieux-être et accroître la participation au programme de promotion de l'activité physique	✓	Enrichissement de la gamme de programmes de mieux-être et hausse de la participation au programme de promotion de l'activité physique
	Continuer d'accroître le taux de mobilisation en encourageant la participation à la Philosophie de leadership TELUS	✓	Hausse du taux de mobilisation dans les secteurs des possibilités de carrière et du perfectionnement professionnel en raison d'une croissance soutenue des occasions d'apprentissage formelles, informelles et sociales
Environmental sustainability	Intégrer la mesure des changements climatiques dans les objectifs du chef de la direction en matière de RSS pour 2012	✓	Intégration de la mesure des changements climatiques dans les objectifs du chef de la direction en matière de RSS pour 2012
	Mettre en œuvre le plan du SGE et harmoniser la gestion des halocarbures d'après la norme ISO 14001:2004	✓	Établissement d'une norme en matière de gestion des hydrocarbures halogénés et harmonisation de cette norme avec la norme ISO 14001:2004
	Effectuer une évaluation externe du SGE et de la conformité	✓	Audits externes du SGE et de la conformité effectués pour la Colombie-Britannique en 2012

## Résultats économiques

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2012 <sup>1</sup>		Résultats de 2012
Produits d'exploitation (consolidés)	De 10,7 à 11 milliards de dollars	✓	10,92 milliards de dollars
BAIIA <sup>2</sup>	De 3,8 à 4 milliards de dollars	✓	3,97 milliards de dollars
BPA – De base	De 3,75 à 4,15 \$	✓	4,05 \$
Dépenses en immobilisation	Environ 1,85 milliard de dollars	✗	1,98 milliard de dollars
Services mobiles			
Produits d'exploitation (externes)	De 5,75 à 5,9 milliards de dollars	✓	5,845 milliards de dollars
BAIIA <sup>2</sup>	De 2,3 à 2,4 milliards de dollars	✓✓	2,467 milliards de dollars
Services filaires			
Produits d'exploitation (externes)	De 4,95 à 5,1 milliards de dollars	✓	5,076 milliards de dollars
BAIIA <sup>2</sup>	De 1,5 à 1,6 milliard de dollars	✓	1,505 milliard de dollars
Dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	De 1,5 à 2 fois	✓	1,6 fois
Liquidités inutilisées	Maintenir un minimum de 1 milliard de dollars	✓	Environ 1,9 milliard \$

1 Les premiers objectifs économiques de 2012 ont été annoncés le 16 décembre 2011.

2 Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) n'est pas une mesure soumise aux principes comptables généralement reconnus (PCGR).



## Résultats en matière de clientèle

Mesure du rendement	Objectif en 2012		Résultats de 2012 <sup>1</sup>
Probabilité qu'on nous recommande	Consommateurs – 77 %	X	Consommateurs – 72 %
	Petites et moyennes entreprises (PME) – 65 %	✓	Petites et moyennes entreprises (PME) – 72 %
	Grandes entreprises <sup>1</sup> – 67,5 %	✓	Grandes entreprises – 70 %
	TELUS Santé – 77 %	X	TELUS Santé – 72 %
Plaintes au CRTC et au CPRST <sup>2</sup>	2 623	✓	1 545 <sup>2</sup>
Plaintes au CPRST résolues ou closes à l'étape de pré-enquête	75 %	✓	85 %

1 Les objectifs des PME et des grandes entreprises pour 2012 ont été revus à mi-année à la suite de changements apportés à la méthodologie des sondages. Ces objectifs étaient déclarés précédemment à 45 pour cent pour les PME et à 60 pour cent pour les grandes entreprises.

2 La période de référence du CPRST est du 1er août 2011 au 31 juillet 2012. 1 211 plaintes ont été présentées au CPRST et 334 au CRTC.

## Résultats en matière d'investissement communautaire

Mesure du rendement	Objectif en 2012		Résultats de 2012
Collectivité	Établir deux partenariats avec des entreprises socialement responsables à l'échelle nationale afin de favoriser l'entrepreneuriat social et à but lucratif	✓	Création de partenariats avec plusieurs organismes sans but lucratif et scolaires d'innovation sociale dans les marchés que nous servons afin de faire progresser l'entrepreneuriat social
	Maintenir le statut d'entreprise sensibilisée du programme Imagine Canada en versant plus de 2 % de ses produits d'exploitation avant impôt au profit d'organismes caritatifs	✓	Atteinte par TELUS du statut d'entreprise sensibilisée au programme Imagine Canada en versant 2,5 % de ses produits d'exploitation avant impôt
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Faire participer 12 000 bénévoles à la Journée du bénévolat de TELUS <sup>3</sup>	✓	Participation de 12 515 bénévoles à la Journée du bénévolat de TELUS
	Enregistrer 562 000 heures de bénévolat	✓	Enregistrement d'un total de 568 000 heures de bénévolat par l'équipe TELUS bienfaisance

## Résultats en matière de rendement de l'équipe

Mesure du rendement	Objectif pour 2012 <sup>1</sup>		Résultats de 2012
Sécurité – accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées	Maintenir notre ratio de 0,77 <sup>2</sup>	X	0,78
Mobilisation (au Canada)	76 %	✓	80 %
Mobilisation – TELUS International aux Philippines	74 %	X	65 %
Mobilisation – TELUS International en Amérique centrale	69 %	✓	77 %
Taux de roulement volontaire au Canada	8,2 %	✓	7,3 %
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	8,53 millions de dollars	✓	8,8 millions de dollars
Investissements en formation	23,1 millions de dollars	X	19 millions de dollars
Retour à l'apprentissage <sup>3</sup>	71 %	✓	74 %
Taux de participation aux programmes de mieux-être	À l'échelle nationale, 75 % des membres de l'équipe ont accès aux programmes de mieux-être	✓	80 %

1 Sauf indication contraire, les données présentées concernent les membres de l'équipe TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 L'objectif de 2012 a été ajusté de 0,74 à 0,77 depuis la publication de notre rapport sur la responsabilité sociale 2011, à la suite du rapport du quatrième trimestre de 2012 présenté au Comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration, qui comprenait le nombre corrigé de demandes de règlement fermées à la suite d'accidents.

3 Le retour à l'apprentissage indique l'incidence que la formation formelle, informelle et sociale a eue sur le rendement d'un membre de l'équipe.



## Résultats en matière d'environnement

Mesure du rendement	Objectif en 2012	Résultats de 2012
Système de gestion environnementale (SGE)	Mettre en œuvre le plan et harmoniser la gestion des halocarbures d'après la norme ISO 14001:2004	✓ Établissement d'une norme en matière de gestion des hydrocarbures halogénés et harmonisation de cette norme avec la norme ISO 14001:2004
Émissions d'équivalent CO <sub>2</sub>	Réduire nos émissions de 2,5 % par rapport à 2009	✗ Augmentation de nos émissions de 0,6 % par rapport à 2009
Objectifs de réduction de la consommation d'énergie	Réduire notre consommation d'énergie de 1 % (volets 1 et 2 au Canada)	✗ Augmentation de notre consommation d'énergie de 0,2 % par rapport à 2011 (volets 1 et 2 au Canada)
Consommation de papier	Réduire notre consommation de papier de 10 %	✓✓ Réduction de notre consommation de papier de 15 %
Recyclage des appareils mobiles	Recycler 250 000 appareils mobiles	✓✓ Recyclage de 545 872 appareils mobiles
	Préparer un plan relatif aux déchets électroniques pour nos activités au Canada	✗ Plan relatif aux déchets électroniques entrepris, mais non terminé
Consommation d'eau	Commencer à établir une stratégie de gestion de l'eau	✓ Capacité de produire des rapports sur la consommation d'eau dans les propriétés appartenant à TELUS, notamment celles de TELUS International aux Philippines
Évaluations environnementales de sites	Réaliser 1 750 évaluations (50 par les membres de l'équipe Environnement)	✓ Réalisation de 1 792 évaluations, dont 50 par les membres de l'équipe Environnement
Déversements et rejets	Établir une nouvelle méthodologie pour 0 déversement de catégorie A	✓ Mise en œuvre d'une nouvelle méthodologie pour 0 déversement de catégorie A
Amélioration de systèmes de carburant <sup>1</sup>	Améliorer 15 systèmes de carburant	✗ Amélioration de 9 systèmes de carburant
Sites contaminés	Examiner 20 sites et en remettre 2 en état	✓✓ Examen de 34 sites Remise en état de 4 sites

1 Includes both upgrades and removals.

# Gouvernance et communication de l'information

Vous voulez que nous soyons responsables. Nous voulons être des chefs de file de la gouvernance d'entreprise.

À TELUS, nous croyons qu'une bonne gouvernance d'entreprise est essentielle à l'établissement d'un leadership solide en matière de RSS. Ce leadership se manifeste de diverses façons, notamment :

- une conduite conforme à l'éthique et, de la part des dirigeants, le respect des normes d'éthique et l'établissement d'objectifs à atteindre
- un conseil d'administration indépendant et efficace qui supervise la gestion
- la responsabilisation à l'égard des investisseurs et 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

Nous adoptons une approche proactive de la gouvernance d'entreprise et de la production de rapports en surpassant, bien souvent, les exigences juridiques. Nos pratiques volontaires et exemplaires comprennent, entre autres :

- Élection des administrateurs à la majorité des voix exprimées
- Obligation pour le chef du Bureau de la conformité de rendre des comptes au comité de vérification sur une base trimestrielle
- Amélioration continue de la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise comme suit :
  - Participation des membres du conseil d'administration à un sondage d'évaluation des risques
  - Évaluation des 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
  - Évaluation des corrélations entre les principaux risques, comme ceux qui ont une incidence sur l'expérience client
- Garantie d'une vérification indépendante des renseignements présentés dans le rapport annuel sur la responsabilité sociale de la société de TELUS
- Publication volontaire de notre politique de divulgation, de notre politique relative aux délits d'initiés et, dans sa totalité, du guide sur la politique du conseil d'administration, comprenant tous les mandats des comités du conseil d'administration.

En 2012, nous avons mis en place de nouvelles initiatives afin d'améliorer notre excellent bilan en matière de gouvernance d'entreprise. En voici quelques-unes :

- L'obtention d'une forte approbation des actionnaires pour notre proposition d'échanger des actions sans droit de vote en actions ordinaires afin d'améliorer la liquidité et la négociabilité des actions de TELUS et de fournir le droit de vote à tous les actionnaires de TELUS
- Afin d'assurer l'objectivité, l'indépendance et l'accessibilité de tous les membres du conseil d'administration, et de formaliser les attentes des administrateurs de l'entreprise, le conseil d'administration a adopté des politiques qui :
  - Limitent le nombre de conseils publics, à l'exception du conseil d'administration de TELUS, auxquels les administrateurs peuvent participer
  - Limitent à deux le nombre d'adhésions multiples à des conseils d'administration, ce qui signifie qu'un maximum de deux administrateurs de TELUS peut siéger au même conseil d'administration externe
  - Limitent le nombre d'administrateurs actuellement en poste en tant que chefs de la direction pouvant être membres de notre comité de rémunération
  - Limitent la capacité de notre chef de la direction de siéger au conseil d'administration d'une entreprise publique dont le chef de la direction siège également au conseil d'administration
- L'amélioration de nos pratiques de longue date à l'égard de la rémunération des dirigeants, telles qu'elles sont décrites dans notre [circulaire d'information](#).

À la base de notre gouvernance se trouve l'intention stratégique de TELUS. Cette stratégie de croissance 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 et le succès futur de TELUS. Pour réaliser cette stratégie, nous disposons d'une structure organisationnelle et d'un ensemble de valeurs fondamentales :



Nous adhérons  
au changement et  
saisissons les occasions

Nous avons la  
passion de la  
croissance h

Nous croyons  
au travail  
d'équipe inspiré

Nous avons  
le courage  
d'innover

Chaque année, nous établissons également les [priorités de l'entreprise](#) qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance nationale.



### **L'équipe de direction chargée de la RSS**

[L'équipe de la haute direction](#) a la responsabilité globale de notre rendement en matière de RSS. En 2006, nous avons créé l'équipe de direction chargée de la RSS représentant toutes les unités d'affaires de TELUS et cette équipe de 20 hauts dirigeants continue de favoriser une culture de durabilité. L'équipe se réunit au moins chaque trimestre 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](#). De plus, nous informons le comité d'audit de la progression de notre rapport en matière de RSS au premier trimestre de chaque année.

L'équipe de la haute direction de TELUS et les vice-présidents des unités d'affaires doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de RSS. Notre rapport annuel sur la RSS communique l'information concernant notre rendement et nos engagements pour l'avenir. En outre, ce rapport est un moyen d'inciter les intervenants à formuler des commentaires sur nos programmes et notre rendement.

Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise de TELUS et connaître les membres et les comités du conseil d'administration, consultez le site [telus.com/gouvernance](http://telus.com/gouvernance).

Au sujet de ce rapport



# Au sujet de ce rapport

## Paramètres du rapport et nouveautés

**Vous voulez que notre rapport sur la RSS soit toujours meilleur.**

**C'est chose faite.**

Chaque année, nous améliorons non seulement nos pratiques en matière de RSS, mais aussi notre façon de communiquer l'information qui les concerne.

Nous nous concentrons sur :

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

Notre rapport est accessible sur le web et peut être affiché à partir de la plupart des appareils mobiles. Cette année, après avoir consulté et sondé nos intervenants, nous avons harmonisé notre rapport et nos objectifs avec les enjeux importants, créé des liens vers des références en ligne existantes de TELUS et déployé des efforts afin d'accroître la facilité d'utilisation par les intervenants grâce à des adaptations de la mise en page, de la navigation et de la fonction de recherche de notre site web.

Notre rapport peut être consulté à l'aide d'appareils mobiles afin de suivre la tendance selon laquelle les intervenants se fient aux options mobiles pour accéder à de l'information. Nous communiquons également plus d'information sur nos pratiques en matière de viabilité quant aux enjeux importants, soulignant notre engagement à accorder la priorité aux clients. Nous communiquons davantage de données sur nos activités internationales et avons élargi la portée de notre divulgation de renseignements sur les changements climatiques. 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 raisonnable des documents qu'ils ont remis. Nous croyons que, ce faisant, nous adoptons une pratique mondiale d'avant-garde en matière de RSS et qui s'ajoute à notre procédure de vérification et d'approbation des hauts dirigeants que nous utilisons depuis plusieurs années.

L'information contenue dans le Rapport 2012 couvre l'exercice du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International. Alors que les installations de centres d'appels de TELUS International prennent de l'expansion, nous ferons en sorte que ces résultats se reflètent dans les indicateurs clés du rendement. Le présent rapport mentionne également les objectifs et les résultats de 2012 ainsi que les objectifs pour 2013 dans le cas des indicateurs clés du rendement relatifs aux enjeux importants.

Nous utilisons le symbole suivant  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 et nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions. Veuillez envoyer toute question ou tout commentaire à [sustainability@telus.com](mailto:sustainability@telus.com).

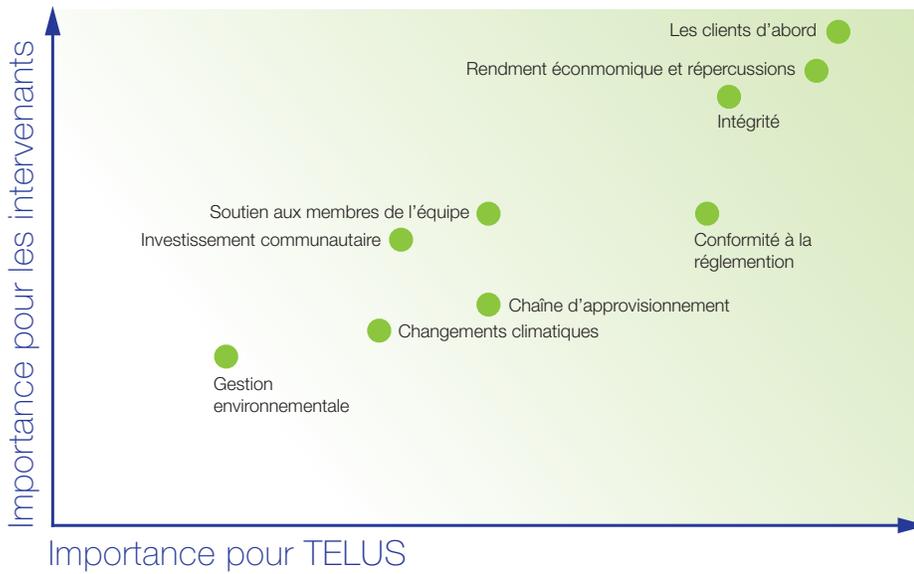
## Enjeux importants

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

En 2012, TELUS a agi en fonction de sa croyance selon laquelle il est de plus en plus important de revoir la portée de son rapport sur la RSS de façon à ce qu'il soit pertinent pour les intervenants et qu'il nous permette de cerner et d'intégrer les problèmes émergents au développement de nos stratégies. Comme nous l'avons mentionné dans notre rapport de 2011, nous avons organisé un atelier sur la pertinence de la RSS, animé par le groupe Développement durable et changements climatiques de Deloitte s.r. l. L'objectif de la séance était que les participants s'entendent sur les intervenants clés et les problèmes importants 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.



À la fin du processus, les participants avaient préparé une matrice présentant les enjeux selon leur importance pour les intervenants clés de TELUS et pour TELUS elle-même, en fonction des considérations que nous avons décrites ci-haut. Par la suite, l'analyse, l'établissement de références et la mobilisation des intervenants (notamment des sondages sur les médias sociaux) ont permis d'en arriver à l'indice d'importance suivant :



Nous croyons qu'un rapport sur la RSS simplifié et axé sur notre rendement par rapport à des enjeux importants sert mieux l'ensemble de nos intervenants, augmente la mobilisation des employés, stimule l'innovation, donne de l'élan aux initiatives en matière de durabilité, favorise une meilleure gouvernance et accroît la responsabilité. Le fait d'abrégé 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 où TELUS se trouve dans sa démarche axée sur le développement durable.

Nous continuerons de faire appel à nos intervenants et d'affiner notre rapport afin de nous assurer que nous mettons l'accent sur les enjeux qui comptent pour TELUS, ses clients et autres intervenants.

# Mobilisation des intervenants

## Les renseignements sur les clients comptent

La mobilisation des intervenants est une part importante du processus d'amélioration de nos activités. En 2012, nous avons axé nos efforts sur l'amélioration de notre expérience client en ayant l'objectif de devenir l'entreprise la plus recommandée sur les marchés que nous desservons. La priorité absolue de notre entreprise en 2013 consiste encore une fois à tenir la promesse de notre marque « le futur est simple<sup>MD</sup> » 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 veiller à ce que 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
- Communication et expérience
- Marque et réputation
- Prix et transparence

Chaque trimestre, les consommateurs canadiens répondent à des sondages pour savoir s'ils recommanderaient leur fournisseur de télécommunications à leurs amis ou aux membres de leur famille. De plus, TELUS demande régulièrement à ses clients d'affaires dans le secteur des PME, des grandes entreprises et des soins de santé 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 notre pointage 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 bénéfiques pour 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 français et en anglais (sur Facebook, Twitter et YouTube).

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

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 veiller à ce que nos produits et services offrent une valeur supérieure.

**Les membres de l'équipe nous disent ce qui compte.**

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 en tirant profit de notre passion de la croissance. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- Solliciter les 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 d'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.

**Nous sommes à l'écoute des intervenants.**

En 2012, nous avons fait appel à plusieurs de nos intervenants afin de nous aider à déterminer les enjeux importants qui seraient abordés dans ce rapport. Tout au long du présent rapport, vous trouverez des exemples précis de leur apport et de leur influence sur nos activités. Nous avons déterminé que les groupes ci-dessous constituaient des intervenants de TELUS :

- les clients
- les intervenants
- 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
- Ambassadeurs communautaires de TELUS<sup>MD</sup>
- 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 prévoyons organiser d'autres séances de mobilisation des intervenants afin de mieux comprendre les enjeux qui comptent pour eux et pour TELUS.

# 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 2012 de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable (le « rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2012. 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 [globalreporting.org](http://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 TELUS qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;

- la compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales de TELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de registres pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul des données liées aux échantillons des indicateurs de performance sélectionnés;
- une évaluation de la conformité de l'information avec notre connaissance des activités de TELUS, y compris la comparaison des déclarations de TELUS avec les informations de tiers accessibles au public.

La précision des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie est soumise à des limites intrinsèques étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des 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 n'a été amené à notre attention qui nous porte à croire que l'information présentée n'est pas conforme, dans tous ses aspects significatifs, selon les critères pertinents.



Deloitte s.r.l.

Comptables agréés

Vancouver (Colombie-Britannique) Canada

Le 3 juin 2013



## 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 2012.

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2012
EC1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	43 974 889 \$
EN1	Consommation de papier	Canada	24,6 millions de feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – Sources directes	Échelle de la société	374 390 kWh (en milliers)
EN4	Total de la consommation d'énergie – Sources indirectes	Échelle de la société	929 869 kWh (en milliers)
EN8	Total des prélèvements d'eau par source – Canada	Canada	465 691 m <sup>3</sup>
EN8	Total des prélèvements d'eau par source – International	Échelle de la société	86 505 m <sup>3</sup>
EN16	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	81 927 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	304 643 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération	Échelle de la société	4 517 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>
EN23	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	43
EN23	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	147
EN23	Volume total estimatif des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 672 litres Gaz : 2 105 kg
EN26	Nombre d'évaluations et d'inspections environnementales de sites	Canada	Par conseiller en environnement : 50 Par membre du personnel sur le terrain : 1 742
EN26	Nombre de mises à niveau des systèmes de carburant	Canada	9
EN26	Nombre de sites de remise en état actifs et fermés	Canada	34
HR4	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 24 Nouveaux dossiers ouverts : 6 Dossiers fermés : 24 Dossiers toujours en cours : 6
LA1	Effectif total – Par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 8 206 Alberta : 6 255 Ontario : 7 594 Québec : 5 539 Autres : 490 International : 13 994 Total : 42,078
LA1	Effectif total – Par type d'emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 27 417 Temporaire (Canada) : 667 Régulier (international) : 13 964 Temporaire (international) : 30 Total : 42,078  Génération silencieuse : (Canada : 29) (international : 5) Génération du baby-boom : (Canada : 7 595) (international : 323) Génération X : (Canada : 10 846) (international : 2 567) Génération des post-boomers : (Canada : 9 614) (international : 11 099) Total : 42,078
LA2	Taux de rotation volontaire du personnel	Canada	7,3 %



Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2012
LA4	Syndicalisation – Pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada : 45 % TELUS International : 0 %
LA7	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,78
LA7	Taux d'absentéisme	Canada	6,7
LA10	Dépenses d'investissement liées à l'apprentissage	Canada	19 000 000 \$
LA13	Données démographiques sur l'effectif – Sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 37,5 % Minorités visibles : 15 % Personnes handicapées : 2,7 % Autochtones : 1,4 %
s.o.	Frais relatifs aux activités de reconnaissance des employés	Canada	8 800 000 \$
s.o.	Engagement des employés – Pourcentage d'employés satisfaits de leur emploi	Échelle de la société	Canada : 80 % TELUS International en Amérique centrale : 77 % TELUS International aux Philippines : 65 %
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	412
SO4	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	112

# Pacte mondial des Nations Unies

## Pacte mondial des Nations Unies – Production de rapports

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 Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) en 2010 et a continué de respecter ses engagements tout au long de 2012.

En 2012, TELUS a été invitée à devenir un membre clé d'un groupe consultatif travaillant à la création d'une section locale du PMNU au Canada. Au début de 2013, nous avons fait une contribution financière afin de soutenir la mise en place de cette section.



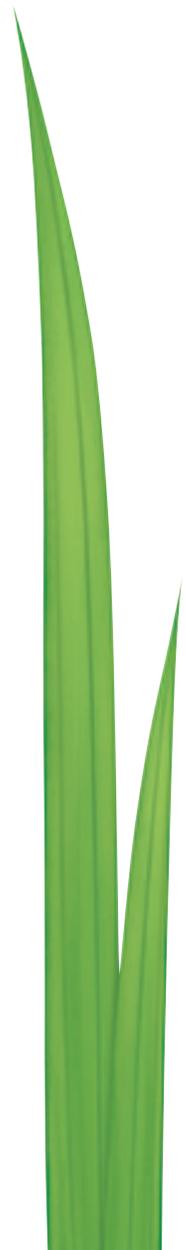
## Droits de la personne

**Principe n° 1 du Pacte mondial des Nations Unies (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 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 92 pour cent des contractuels ont terminé le cours intitulé Intégrité 2012. De plus, TELUS a mis sur pied une formation précise fondée sur sa politique de respect en milieu de travail.

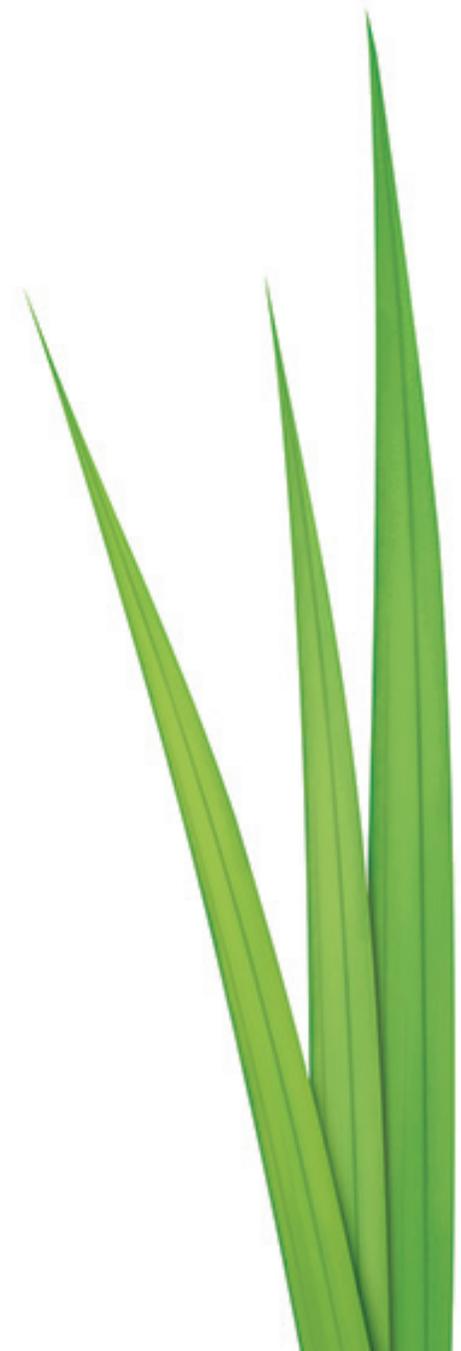
TELUS s'assure également que des processus de gestion et de contrôle appropriés sont en place afin de superviser les pratiques de l'entreprise.

- Des conventions collectives indiquent les étapes des procédures de grief et d'arbitrage qui sont à la disposition des membres de l'équipe
- Les plaintes internes à l'égard des pratiques de respect en milieu de travail sont étudiées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail, qui produit des rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS
- La LigneÉthique de TELUS donne l'occasion de poser des questions de façon anonyme et confidentielle, demander du soutien et 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. Toutes les situations signalées à la LigneÉthique sont prises en charge par le bureau d'éthique, qui produit des rapports trimestriels au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération et au comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

En 2012, TELUS a également rédigé un [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) (CCIF) qui 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 comportements 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 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.

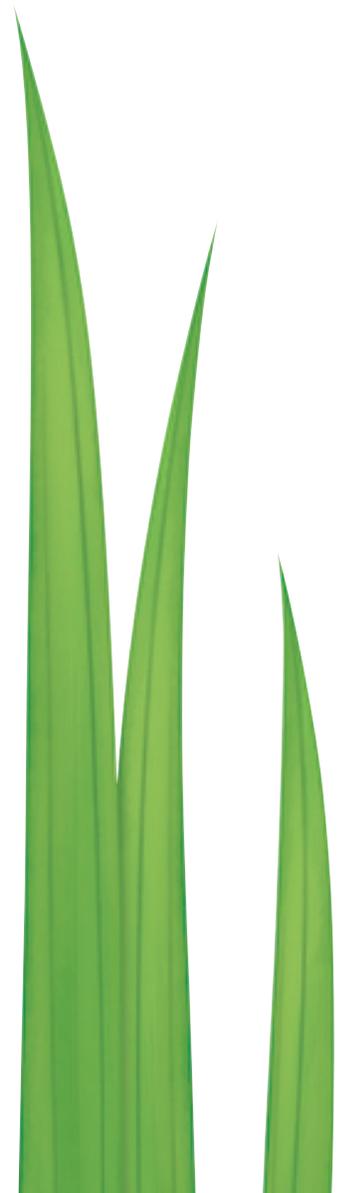
## Normes du travail

**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).

TELUS et le SAMT ont renégocié avec succès une nouvelle convention collective en 2012, régissant environ 620 membres de l'équipe professionnels et superviseurs au Québec. La nouvelle convention, qui a été ratifiée par environ 92 pour cent des membres de l'équipe ayant voté, réussit à concilier les besoins de TELUS, des membres de notre équipe et de nos clients. La convention est entrée en vigueur le 9 décembre 2012 et arrivera à échéance le 31 décembre 2017, fournissant ainsi stabilité et prévisibilité tant pour TELUS que pour les membres de l'équipe au Québec.





TELUS et le STT ont signé une convention collective qui a été ratifiée par les membres de l'équipe de première ligne en juin 2011. La convention collective, qui couvre environ 11 000 membres de l'équipe dans l'ensemble du pays, arrive à échéance le 31 décembre 2015. En voici les faits saillants : amélioration des dispositions sur les heures de travail et les horaires des membres de l'équipe de première ligne axés sur l'expérience client, amélioration de la capacité à réembaucher des membres de l'équipe retraités et dispositions permettant la participation continue aux programmes de télétravail et Styles de travail de TELUS.

La convention du SQET, qui s'applique actuellement à environ 910 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes de TELUS au Québec, arrive à échéance le 31 décembre 2014.

TELUS Solutions de sourçage Inc. a une convention en Colombie-Britannique avec le BCGEU, couvrant environ 60 membres de l'équipe, laquelle est arrivée à échéance le 30 avril 2013.

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

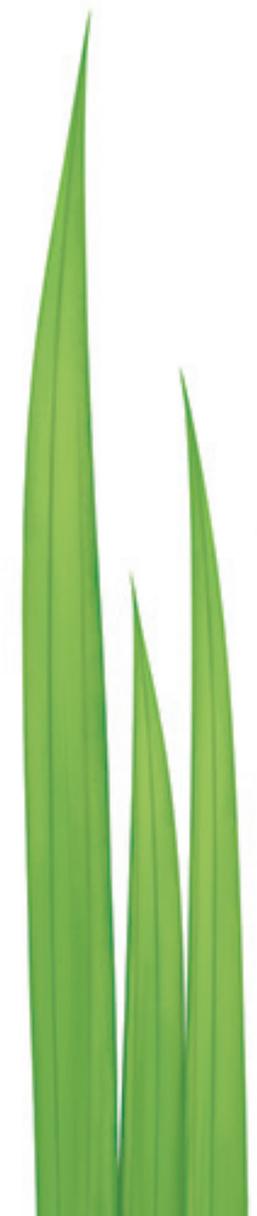
Dans le cadre de toutes ses activités, TELUS n'emploie aucune personne contrainte au travail et désapprouve le travail forcé. La Politique d'éthique de TELUS prévoit également que tous les membres de l'équipe ont droit à un milieu de travail sécuritaire et sans violence et que la violence en milieu de 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. Notre code de conduite à l'intention des fournisseurs 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. Notre code de conduite à l'intention des fournisseurs 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 et harcèlement. L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. Afin de favoriser une sensibilisation à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, les conditions d'embauche stipulent que tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation annuelle en ligne comme indiqué au Principe n° 1.



## Environnement

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

Conformément à notre valeur d'esprit d'équipe, 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, Services d'approvisionnement, Approvisionnement et nos conseillers en environnement. 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, une responsabilité autrefois assumée par le comité de vérification du conseil d'administration de TELUS.

L'équipe Responsabilité sociale de la société et environnement, qui relève du service de la Gestion du risque de l'unité d'affaires des Finances, regroupe des professionnels de partout au Canada. Cette équipe est responsable des programmes environnementaux de l'entreprise, notamment de notre système de gestion environnementale. La [politique environnementale](#) explique l'engagement de TELUS par rapport à sa responsabilité environnementale. TELUS a un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. Fixé en 2009, notre objectif actuel consiste à harmoniser nos programmes SGE avec la norme ISO 14001:2004 d'ici 2014. En 2012, nous avons continué à mettre en œuvre notre plan, créé une nouvelle norme en matière de gestion des hydrocarbures halogénés et commencé à travailler sur une norme en matière de gestion du carburant.

**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 2012, TELUS a été nommée Chef à l'indice nord-américain Dow Jones de viabilité économique ainsi qu'à l'indice de leadership Canada 200 de la divulgation des émissions de carbone du CDP. La section Gestion de l'environnement présente tous les détails de nos initiatives pour favoriser une plus grande responsabilité environnementale.



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

TELUS offre plusieurs technologies respectueuses de l'environnement, à l'interne comme à l'externe. Non seulement les technologies internes appuient nos efforts de durabilité et contribuent à l'atteinte de nos propres objectifs, elles présentent également des avantages pour la société dans son ensemble, car elles permettent de réduire l'utilisation des ressources et les émissions de gaz à effet de serre.

En 2012, nous avons investi dans des projets novateurs de réduction de la consommation d'énergie, notamment :

- 100 initiatives entraînant un taux annualisé équivalant à une réduction des pertes énergétiques de 42,7 GWh. Ce faisant, nous avons évité l'émission de près de 17 000 tonnes de GES, soit l'équivalent de 3 500 voitures de moins sur la route et l'alimentation en l'électricité de 2 500 foyers.
- Un investissement stratégique dans la société [Vigilent](#), une entreprise de Silicon Valley qui vend des solutions écoénergétiques pour les édifices et les centres de données.
- La construction et l'inauguration du centre de données de Rimouski et début de la construction du centre de données à Kamloops. Ces deux installations figurent parmi les plus écoénergétiques et technologiquement avancées dans leur genre, nous permettant d'offrir une utilisation de données Internet durable à nos clients.
- Les technologies de vidéoconférence et de téléconférence de TELUS fournissent aux clients et aux membres de l'équipe une solution de rechange conviviale aux déplacements.

## 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.

La [politique d'éthique de TELUS](#) mentionne que l'entreprise désapprouve la corruption, ce qui comprend les pots-de-vin et l'extorsion, directe ou indirecte par l'entremise d'un agent ou d'un tiers. La mise à jour de notre politique en 2012 comprenait une remarque selon laquelle nous ne faisons aucune exception à cette exigence, même dans le cas de coutumes locales.

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

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 2012 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](mailto: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 .



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).

Niveau d'application du rapport		C	C+	B	B+	A	A+
Éléments d'information requis	Informations G3 sur le profil <b>EXTRAIT</b>	Rapport sur : 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15		Rapport sur tous les critères mentionnés au niveau C plus : 1.2 3.9, 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17		Mêmes critères que pour le niveau B	
	Informations G3 sur l'approche en matière de gestion <b>EXTRAIT</b>	Pas nécessaire	Vérification externe du rapport	Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs	Vérification externe du rapport	Informations sur l'approche en matière de gestion pour chaque catégorie d'indicateurs	Vérification externe du rapport
	Indicateurs de performance G3 et indicateurs de performance du supplément sectoriel <b>EXTRAIT</b>	Renseignements sur un minimum de 10 indicateurs de performance, dont au moins un dans chacune des catégories suivantes : Économie, Société et Environnement	Vérification externe du rapport	Renseignements sur un minimum de 20 indicateurs de performance, dont au moins un dans chacune des catégories suivantes : Économie, Environnement, Droits de l'homme, Emploi, Société et Responsabilité du fait des produits	Vérification externe du rapport	Renseignements sur chaque indicateur de base G3 et indicateur du supplément sectoriel* en respectant le principe de l'importance relative soit : a) en rendant compte sur l'indicateur ou b) en expliquant la raison de son omission.	Vérification externe du rapport

\*Supplément sectoriel dans la version finale

### Profil de l'entreprise

Description	Page	Principes
1.1 Déclaration du chef de la direction	5-15	Énoncé de soutien
1.2 Déclaration à propos des répercussions, risques et possibilités clés	5-15, 37	Principes 7, 8 et 9

### Profil de l'entreprise

Description	Page	Principes
2.1 Nom de l'organisme qui produit le rapport	2	
2.2 Principaux services	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts">http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts</a> <a href="http://about.telus.com/community/french/news_centre/company_overview/telus_at_a_glance">http://about.telus.com/community/french/news_centre/company_overview/telus_at_a_glance</a>	
2.3 Structure opérationnelle – principale division, sociétés d'exploitation	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/investor_information/who_we_are">about.telus.com/community/french/investor_relations/investor_information/who_we_are</a> <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts">http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts</a>	
2.4 Emplacement du siège social	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts">http://about.telus.com/community/french/investor_relations/contacts</a>	
2.5 Pays dans lesquels TELUS exerce ses activités	2, <a href="http://telusinternational.com/about/locations/">telusinternational.com/about/locations/</a>	
2.6 Régime de propriété	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/investor_information/who_we_are">about.telus.com/community/french/investor_relations/investor_information/who_we_are</a>	
2.7 Marchés desservis	106 <a href="http://about.telus.com/serviceprovider/products/">about.telus.com/serviceprovider/products/</a> <a href="http://about.telus.com/serviceprovider/your_sector/">about.telus.com/serviceprovider/your_sector/</a> <a href="http://about.telus.com/serviceprovider/building_capabilities/">about.telus.com/serviceprovider/building_capabilities/</a>	
2.8 Taille de l'entreprise	77, 113	
2.9 Changements importants – ouvertures, fermetures, structure	5-15	
2.10 Prix remportés au cours de la période visée par le rapport	56	



## Paramètres du rapport

Description	Page	Principes
3.1 Période visée par le rapport	32	
3.2 Date du dernier rapport publié	Le rapport de 2011 a été publié en juin 2012.	
3.3 Cycle de préparation du rapport	Annuel	
3.4 Personne-ressource pour toute question	32	
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport	48, 34, 23	
3.6 Périmètre du rapport	32	
3.7 Limite à la portée du rapport	32	
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	48	
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	48	
3.13 Politique et pratique actuelle pour obtenir une vérification externe du rapport	38	

## Governance, commitments, and engagement

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	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees</a>	
4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction, et si c'est le cas, préciser sa fonction et les motifs qui justifient cette disposition	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	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_team/board_of_directors</a>	
4.4 Mécanismes permettant aux intervenants de faire des recommandations	33-35, <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/contacts">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/contacts</a>	
4.5 Liens entre la rémunération des membres de la direction et la performance de l'entreprise	<a href="http://about.telus.com/investors/annualreport2012/files/pdf/fr/ic.pdf">http://about.telus.com/investors/annualreport2012/files/pdf/fr/ic.pdf</a> Circulaire D'information page 54	
4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêts	28	
4.7 Processus pour vérifier l'expertise des membres du conseil d'administration	<a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees</a>	
4.8 Mission, valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, social et environnemental	92, 18, 28	
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	28, <a href="http://about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees">about.telus.com/community/french/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees</a>	
4.10 Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	<a href="http://about.telus.com/community/english/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees">about.telus.com/community/english/investor_relations/corporate_governance/board_members_&amp;_committees</a>	
4.11 Discussion sur la manière dont le principe de précaution est abordé	17	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	42, 48	
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)	42, 89, 139	
4.14 Intervenants embauchés par l'entreprise	35	Principe 10
4.15 Principes permettant de sélectionner les intervenants	35 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



	Description	Page	Principes
4.16	Approches concernant la mobilisation des intervenants, y compris la fréquence de la mobilisation selon le type et le groupe d'intervenants	35	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	60, 34	Principe 10

## Indicateurs de rendement économique

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principe
Approches en matière de gestion				
		Économie	18	
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	79, 139, 83	
EC2	Clé	Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	152, 161	Principe 7
EC3	Clé	Couverture des obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	89	
EC4	Clé	Subventions et aides publiques importantes reçues	141	Les subventions et aides publiques sont indiquées dans les états consolidés des résultats et des autres éléments du résultat étendu, au poste Autres produits d'exploitation.
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	117	
EC6	Clé	Politiques, pratiques et part des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	83	
EC7	Clé	Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement sur les principaux sites d'exploitation	115	
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	5-15, 88, 89, 61, 157	
EC9	Additionnel	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée de ces répercussions	139, 20	

## Indicateurs de rendement social

	Clé/ additionnel	Description	Page	Principe
Approches en matière de gestion				
		Investissement communautaire	20, 139	
		Membres de l'équipe	20	
		Droits de la personne	20, 42	Principes 1, 2, et 6
Emploi				
LA1	Clé	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	113	
LA2	Clé	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	132	Taux de roulement volontaire. TELUS ne fait pas de répartition par sexe ou par tranche d'âge.
LA3	Additionnel	Avantages versés aux salariés à temps plein qui ne sont pas versés aux salariés temporaires ou à temps partiel, par activités majeures	118	



	Clé/ additionnel	Description	Page	Principe
<b>Relations de travail</b>				
LA4	Clé	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective	114	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
<b>Santé et sécurité au travail</b>				
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	TELUS ne fait pas état de ces statistiques. Pour connaître nos statistiques en matière de santé et de sécurité, consultez la page 130.	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	130 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	119 TELUS offre un service de soutien interne pour aider les membres de l'équipe qui vivent des événements marquants.	Principe 1
LA9	Additionnel	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
<b>Formation et éducation</b>				
LA10	Clé	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé et par catégorie professionnelle	121	
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	121	
LA12	Additionnel	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement de carrière	124	
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>				
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	113	Principes 1 et 6
LA14	Clé	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	113 TELUS divulgue la rémunération, mais ne déclare aucun ratio entre les hommes et les femmes par catégorie professionnelle.	
<b>Performance sociale : Droits de la personne</b>				
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	134 En 2011, TELUS a rendu obligatoire, dans tous ses nouveaux contrats, le respect du <a href="#">Code de conduite à l'intention des fournisseurs</a> , 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	134 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	92	Principes 1, 2, 3, 4, 5 et 6
<b>Non discrimination</b>				
HR4	Clé	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard	93, 98	
<b>Liberté syndicale et droit de négociation collective</b>				
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	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	Principe
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 infantile et cet aspect est énoncé dans nos engagements envers le PMNU.	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	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	45	Principe 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	98	TELUS n'a relevé aucun incident ou acte de violation touchant les populations autochtones.
<b>Performance sociale : Société</b>				
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	60, 89, 83, 139	
Corruption				
SO2	Clé	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption	16, 35, 36	Principe 10
SO3	Clé	Pourcentage d'employés formés sur les politiques et procédures anticorruption de l'entreprise	92	Principe 10
SO4	Clé	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	93	Principe 10
Politique gouvernementale				
SO5	Clé	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying	101	Principes 1 à 10
SO6	Additionnel	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
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, <a href="#">Litiges et questions d'ordre juridique</a> , 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	166, 101	Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, <a href="#">Litiges et questions d'ordre juridique</a> , du rapport annuel de TELUS. Or, TELUS ne divulgue pas les valeurs pécuniaires, car il s'agit de renseignements confidentiels. Le montant des poursuites judiciaires n'est pas divulgué, puisque ce renseignement est jugé confidentiel.
<b>Performance sociale : Responsabilité liée aux produits</b>				
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 à 10
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	188	



	<b>Clé/ additionnel</b>	<b>Description</b>	<b>Page</b>	<b>Principe</b>
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'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.	
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	166	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	63, 66	
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	28, 137	
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	93	
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		Cet aspect est abordé à la rubrique 10.9, <a href="#">Litiges et questions d'ordre juridique</a> , du rapport annuel de TELUS.

## Indicateurs de rendement environnemental

	<b>Clé/ additionnel</b>	<b>Description</b>	<b>Page</b>	<b>Principe</b>
Approches en matière de gestion				
		Environnement	18	Principe 7
		Chaîne d'approvisionnement	18	Principes 1, 7, 8 et 9
Matières				
EN1	Clé	Consommation de matières en poids ou en volume	165	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, TELUS a utilisé du papier de bureau fait à 50 % de fibres recyclées en 2012, et vise à utiliser du papier fait à 100 % de fibres recyclées ou du papier sans bois en 2014.
Énergie				
EN3	Clé	Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	154	Principes 7 et 8
EN4	Clé	Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	154	Principes 7 et 8
EN5	Additionnel	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	153	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.
EN7	Additionnel	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	152, 120	Principes 7 et 8
Eau				
EN8	Clé	Total des prélèvements d'eau, par source	166	
EN9	Additionnel	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements		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.



Clé/ additionnel	Description	Page	Principe
<b>Biodiversité</b>			
EN11 Clé	Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité	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.	
EN13 Additionnel	Habitats protégés ou restaurés	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	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	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente	
<b>Émissions, effluents et déchets</b>			
EN16 Clé	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids	155	Principes 7 et 8
EN17 Clé	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids	155	Principes 7 et 8
EN18 Additionnel	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues	152	Principes 7, 8 et 9
EN19 Clé	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	156 Elles font partie du calcul du nombre de tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> .	Principes 7 et 8
EN20 Clé	Émissions d'oxyde nitrique, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids	156 Elles font partie du calcul du nombre de tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> .	Principes 7 et 8
EN21 Clé	Total des rejets dans l'eau, selon la qualité et la destination	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise et n'est donc pas indiquée dans le rapport	
EN22 Clé	Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination	164	Principes 7 et 8
EN23 Clé	Nombre et volume totaux des déversements importants	167	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	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
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.	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
<b>Produits et services</b>			
EN26 Clé	Initiatives visant à atténuer les répercussions environnementales des produits et services, et portée des mesures d'atténuation	152-172	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.	
<b>Respect des textes</b>			
EN28 Clé	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux	166	Principe 8
<b>Transport</b>			
EN29 Additionnel	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel	TELUS ne considère pas que cette mesure est pertinente.	
<b>Généralités</b>			
EN30 Additionnel	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type	137	



# Prix de la durabilité

## Nous sommes un chef de file mondial en matière de divulgation de l'information sur la durabilité.

En 2012, TELUS a reçu une reconnaissance externe importante pour ses réalisations et son engagement en matière de RSS :

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

TELUS a eu l'insigne honneur d'être incluse au classement des [100 entreprises les plus durables au monde en 2013](#) par Corporate Knights lors du Forum économique mondial à Davos en Suisse. TELUS a été choisie en raison de l'engagement qu'elle a pris à titre d'entreprise citoyenne de premier plan. Ce prix nous a été décerné pour la troisième fois.



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

En 2012, TELUS a été nommée chef de file nord-américain ou mondial de l'indice Dow Jones de viabilité économique dans la catégorie des entreprises de télécommunications offrant des lignes fixes pour la 12e année consécutive. 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 un certain nombre de 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 (par capitalisation boursière à flottant libre) provenant de 58 secteurs de l'industrie à produire un rapport annuel sur leur rendement en matière de durabilité.



### Indice de leadership en matière de divulgation des émissions de carbone du Carbon Disclosure Project

TELUS fait partie du Carbon Disclosure Leadership Index (indice de leadership en matière de divulgation des émissions de carbone) dans le cadre du [Carbon Disclosure Project](#) (CDP) cette année. Le CDP s'efforce de transformer la façon dont le monde fait des affaires pour éviter des changements climatiques dangereux et protéger nos ressources naturelles.



### Prix 2012 d'excellence en information d'entreprise de l'Institut canadien des Comptables agréés (ICCA)

En 2012, 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).



### L'indice social JANTZI des 50 entreprises les plus socialement responsables

[Sustainalytics](#) est un chef de file mondial dans le domaine de la recherche et de l'analyse environnementale, sociale et de gouvernance, possédant près de 20 ans d'expérience dans les marchés de l'investissement responsable et de l'investissement socialement responsable. TELUS demeure inscrite à cet indice.



### 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.



### Tree Canada Ultimate Award

Arbres Canada a reconnu officiellement TELUS à titre de commanditaire pour sa contribution de plus de 1,6 million de dollars à l'organisme depuis 1998. Depuis le début de sa collaboration avec Arbres Canada, TELUS a contribué à la plantation de plus de 411 000 arbres. En 2012, TELUS a remis 264 067 \$ à Arbres Canada pour ses programmes de 2013/2014, dans le cadre de notre vision commune visant l'aménagement de meilleurs milieux de vie. Nous avons également planté 78 467 arbres dans cinq régions du Canada.



### Autres prix

- TELUS a été nommée l'une des entreprises les plus écologiques du pays en association avec le prix des 100 meilleurs employeurs au Canada.
- TELUS a été incluse à l'indice NASDAQ OMX CRD Global Sustainability. 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.
- TELUS a été incluse parmi les 50 grandes entreprises les plus socialement responsables au Canada de Sustainalytics/McLean's.
- TELUS s'est classée au quatorzième rang des 300 membres dans le 2012 Annual Report on Annual Reports du ReportWatch, qui comprend un examen du rapport sur la RSS.

De plus, TELUS a atteint le niveau de transparence le plus élevé pour son rapport sur la RSS, respectant la norme établie par l'[Initiative mondiale d'élaboration de rapports](#) (GRI). Notre communication de l'information est



de premier ordre et vérifiée par un auditeur externe. Dans notre rapport, nous divulguons de l'information selon laquelle nos activités nationales et internationales respectent les [10 principes](#) du [Pacte mondial des Nations Unies](#), 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.

Les clients d'abord



# Les clients d'abord

## VOUS accorder la priorité

TELUS s'engage à tenir la promesse de notre marque, « le futur est simple<sup>MD</sup> », et le fait d'accorder la priorité à nos clients est une part intégrante du respect de cet engagement. En fait, l'initiative Les clients d'abord constitue notre priorité absolue et cette attention soutenue nous aidera à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons.

En 2011, nous avons rédigé notre déclaration aux clients pour indiquer à ceux-ci que nous les écoutons et que nous utilisons leurs commentaires pour nous améliorer.

Tout au long de 2012, nous avons continué à apprendre de nos clients et nous sommes concentrés sur la mise en œuvre des changements qui leur importaient le plus. Nous reconnaissons également l'importance du rôle que joue chacun des membres de notre équipe dans le cadre de notre démarche Les clients d'abord. Nous croyons que les meilleures expériences client commencent par une expérience exceptionnelle pour les membres de l'équipe, ce qui explique pourquoi nous avons porté une attention particulière à l'avancement de notre culture interne Les clients d'abord en 2012.

Nous avons continué à apprendre de nos clients et nous sommes concentrés sur la mise en œuvre des changements qui leur importaient le plus

## Vos paroles nous animent

En 2012, nous avons amélioré nos [communications](#) nous avons insisté sur le fait que nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'améliorer encore plus leur expérience TELUS. Voici des exemples de changements apportés par TELUS en 2012.

### Équité – Rendre nos produits et nos politiques plus faciles à comprendre

- TELUS est devenue le premier fournisseur important au Canada à éliminer les frais de mise en service pour les nouveaux clients et les abonnés des services mobiles.



- Les clients ont maintenant accès à un [tableau de bord sur l'utilisation](#) des données qui leur présente une manière claire et nette de consulter leur historique de données, de messages et d'appels.
- Nous avons lancé une gamme de forfaits d'appels et de textos illimités, de même que des forfaits de partage de données qui permettent aux clients de partager les lots inclus à leur forfait entre plusieurs abonnés et appareils.

Nous avons également amélioré notre communication et notre service à la clientèle en :

- Améliorant la [facturation claire et nette](#) en modifiant le mot « prorata » par « facturation mensuelle partielle » et en fournissant une vidéo qui explique à [quoi ressemblera la première facture](#)
- Améliorant les communications de confirmation des rendez-vous d'installations et de réparations afin de nous assurer que les clients sont au courant des détails de leur rendez-vous
- Offrant des séances individuelles gratuites au Centre de formation TELUS, où les clients peuvent découvrir l'entière portée de ce qu'offrent leurs téléphones intelligents

## Plus de choix – Offrir aux clients des options pour communiquer avec nous

- Nous avons élargi notre plateforme de clavardage en ligne pour le service à la clientèle de façon à inclure les clients des services mobiles et à maintenant servir plus de 100 000 clients par mois.
- [@TELUSsupport](#) est devenu le premier compte de soutien du secteur des télécommunications à obtenir la certification de Twitter et sert plus de 2 400 clients par mois.
- Notre nouvelle application [Mon compte TELUS](#) permet aux clients des services mobiles de faire le suivi de leur utilisation de temps d'antenne, de textos et de données; consulter et payer leurs factures; ajouter ou supprimer des fonctions — tout cela depuis leur téléphone intelligent Android, iPhone ou BlackBerry.
- Les mises à jour importantes de notre site [TELUSQuebec.com](#) ont permis à nos clients francophones d'accéder à des fonctionnalités de recherche et à des renseignements de soutien technique améliorés, ainsi qu'à une fonction de clavardage en ligne afin de les aider à mieux comprendre les renseignements sur nos produits et nos services.
- Le lancement de notre application mobile [Génération INC.](#) au Québec contribue à nourrir le dialogue avec les entrepreneurs québécois et leur présente des occasions qui appuient leurs besoins d'affaires en constante évolution.

## Meilleure expérience – Rendre nos applications et nos services plus conviviaux

En 2012, nous avons amélioré notre service Télé OPTIK<sup>MC</sup> en lançant :

- Télécommande intelligente OPTIK : Une application mobile qui transforme les iPhones, iPads et iPods en compagnon idéal pour votre téléviseur.
- Fonction multiécrans : Une application qui donne à nos clients la possibilité de regarder jusqu'à quatre émissions en même temps.
- Chaîne [maCommunauté](#) : Les abonnés du service Télé OPTIK<sup>MC</sup> dans les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, de la Beauce, de la région de Québec et de la Côte-Nord ont maintenant accès à une programmation locale et originale.

Nous avons amélioré notre gamme de services mobiles en lançant :

- Le programme [Gagnez à retourner de TELUS](#) qui permet aux clients de recevoir un crédit en magasin non transférable pour leur ancien appareil afin d'acheter un nouvel appareil ou un accessoire. Ce programme appuie les initiatives de recyclage d'appareils et comprend un volet où chaque téléphone reçu – même s'il n'a plus de valeur financière – se traduit par un don de 3 \$ à [Arbres Canada](#)
- [L'outil Repérage des réparations](#), une application de portail en magasin et sur le web qui permet aux clients de suivre en temps réel l'état de la réparation de leur appareil.

Nous avons élargi la couverture de nos services mobiles grâce à :

- L'expansion de notre couverture réseau à 100 communautés supplémentaires;
- La poursuite de nos investissements dans notre réseau 4G de pointe et notre service HSPA+; notre réseau relie désormais 97 pour cent des Canadiens de façon mobile.

## Nos marchés affaires

En 2012, nos équipes responsables des petites et moyennes entreprises ont poursuivi leur engagement visant à mettre l'accent sur l'expérience client, comme l'ont démontré :

- L'amélioration de notre ensemble d'affaires [Omniprésence](#) en revoyant la conception de nos processus afin de réduire les délais de traitement des commandes et d'accroître la capacité de traitement tout en maintenant les niveaux de service;
- Le déploiement de la nouvelle Solution de connectivité provisoire permettant à nos clients de rester en contact durant les interruptions de service;

- La précision des processus internes, ce qui accroît l'exactitude des commandes, diminue les délais du cycle de commandes et améliore le soutien pour nos techniciens qui traitent les commandes;
- L'augmentation de la transparence du processus de réparation des appareils mobiles;
- La simplification de la plateforme sociale en ligne Parlons-nous, qui nous permet d'accroître nos capacités et qui permet aux entreprises d'en apprendre sur les autres et de réseauter.

Nos équipes Solutions aux entreprises comprennent que les besoins de nos clients évoluent avec la prolifération des technologies de l'information dans le marché consommateur, l'évolution des styles de travail et l'évolution des attentes des clients en ce qui concerne la gestion des données, la sécurité et l'accès. Nous continuons d'axer nos efforts sur l'amélioration de notre expérience client, comme le démontrent :

- Les améliorations de processus qui ont donné lieu à un traitement des commandes plus efficace et plus rapide;
- Les améliorations de processus qui ont donné lieu à une prévente, à une mise en œuvre et à des engagements en matière de service plus efficaces auprès de nos clients, permettant une plus grande collaboration et de meilleures économies;
- Le fait de veiller à assurer le suivi auprès de nos clients qui fournissent des commentaires afin de leur montrer ce que nous avons appris d'eux et la façon dont nous nous améliorons.

## Expérience client

Pour offrir une expérience client de qualité, nous devons d'abord nous pencher sur l'expérience du membre de l'équipe.

Chaque jour, des milliers de membres de notre équipe interagissent directement avec nos clients et chaque membre de l'équipe – quel que soit le poste qu'il occupe – appuie nos clients d'une façon ou d'une autre. En 2012, les commentaires des membres de l'équipe ont mené à l'élaboration d'améliorations des processus et à des expériences positives pour les clients, qui ont été documentés dans le cadre de nos programmes Les clients d'abord. Il est essentiel de disposer d'une équipe passionnée par notre priorité Les clients d'abord afin que TELUS puisse devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons.

## Engagements Les clients d'abord

À la fin de 2011, TELUS a rédigé une déclaration publique aux clients pour les aviser qu'elle leur accorde encore plus la priorité. Ce faisant, nous avons promis de concentrer nos efforts sur ce qui leur importe le plus.

Pour faire en sorte que notre déclaration aux clients trouve écho dans le cœur et l'esprit de notre équipe, des membres de l'équipe de tous les niveaux de l'entreprise et de toutes les unités d'affaires au pays ont soumis plus de 1 000 suggestions sur la manière dont nous pouvons personnellement tenir notre promesse à l'égard de nos clients, un exercice qui a abouti à la création de nos [engagements Les clients d'abord](#) :

- 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.

De pair avec les valeurs immuables de TELUS en matière de leadership, ces engagements nous aident à orienter nos gestes et nos interactions avec nos précieux clients et constituent désormais un autre élément important de notre culture axée sur le rendement. Nos engagements Les clients d'abord représentent ce que nous ferons et nos valeurs indiquent comment nous le ferons.

## Plus près du client

Dans le cadre de sa démarche pour accorder la priorité aux clients, TELUS réunit, dans une optique de sensibilisation, des membres de l'équipe de première ligne et des hauts dirigeants afin d'aider ces derniers à mieux comprendre l'expérience vécue par les clients qui font affaire avec nous. L'intention du programme Plus près du client est de permettre à ceux qui ne sont pas à l'avant-plan de se mettre à la place de nos clients et de tenir compte des leçons ainsi apprises dans la prise de nos décisions.

En 2012, le programme Plus près du client a été élargi de façon à inclure tous les dirigeants et les membres de l'équipe cadres professionnels. Les événements Plus près du client génèrent un dynamisme exceptionnel et ils permettent de vraiment changer les choses au sein de l'entreprise. En effet, de nombreux membres de l'équipe partagent avec leurs équipes les leçons importantes qu'ils en ont tirées, en mettant l'accent sur la façon dont ils peuvent influencer positivement la probabilité qu'on recommande nos produits, nos services et nos gens. Nous avons organisé trois événements couronnés de succès comptant plus de 3 600 participants provenant de toute l'entreprise, ce qui représente une augmentation de 25 pour cent du taux de participation par rapport à 2011.

Nos engagements  
Les clients d'abord  
représentent ce que  
nous ferons et nos  
valeurs indiquent  
comment nous  
le ferons.

En 2013, l'objectif est de créer un programme annuel normalisé qui se traduira par la participation de plus de 5 000 membres de l'équipe. Ainsi, nous aurons davantage d'occasions d'améliorer l'expérience des membres de l'équipe et celle de nos clients.

## Champions des clients d'abord

Le fait de renforcer les comportements positifs est une part importante de notre intention de fournir la meilleure expérience client de l'industrie. Notre programme Champions des clients d'abord reconnaît les membres de l'équipe qui offrent une expérience client exceptionnelle. Depuis la création de ce programme en septembre 2011, 271 membres de l'équipe de première ligne ont été nommés champions des clients d'abord. Ces champions ont fait preuve d'un niveau de professionnalisme et de dévouement inégalé afin d'offrir une expérience client exceptionnelle et sont devenus une source d'inspiration pour leurs collègues. Le premier gala de reconnaissance a eu lieu à Vancouver en mars 2013.

## Amélioration des processus

*Vous vous attendez à ce que nous surmontions nos difficultés.*

En 2008, l'équipe de direction de TELUS a travaillé en partenariat avec une équipe de l'école [INSEAD](#) afin d'examiner de quelle façon la méthodologie collaborative des processus équitables pouvait être intégrée à la culture TELUS. Les processus équitables ont été largement utilisés pour surmonter les difficultés de l'entreprise et ainsi accroître la mobilisation des membres de l'équipe dans le domaine des processus de travail. Nous avons intégré le modèle des processus équitables à la Philosophie de leadership TELUS, qui se compose également des valeurs de TELUS, de nos techniques de leadership efficaces et de notre culture d'appartenance à l'entreprise.

Afin de mobiliser les membres de notre équipe dans le cadre de l'approche axée sur les processus équitables, nos équipes responsables de l'amélioration des processus se rencontrent pour élaborer, préciser, documenter et intégrer une méthodologie visant à améliorer nos processus de travail. TELUS a mis en place Own.it, une méthode de résolution de problèmes qui fait appel aux membres de l'équipe de première ligne dans le cadre d'activités de réflexion sur les difficultés de l'entreprise, l'objectif étant de contribuer à la résolution rapide des problèmes grâce à des initiatives sur 90 jours pour améliorer l'expérience client. Les objectifs associés à Own.it ont été intégrés dans l'ensemble de l'entreprise, notamment des mesures afin de nous assurer que les événements aient des répercussions sur les clients et que nous fassions le suivi des résultats à l'échelle de l'entreprise.



Les résultats du sondage L'heure juste en 2012 indiquent que l'outil Own.it et les autres améliorations aux processus de travail contribuent réellement à la mobilisation des membres de l'équipe. Les équipes qui repèrent et résolvent les obstacles sont davantage mobilisées et estiment que leurs contributions ont de la valeur.

Depuis le lancement du programme en 2009, grâce à l'organisation de 227 séances Own.it, nous avons réalisé des gains commerciaux de près de 35,7 millions de dollars, en plus des avantages attendus de projets et d'initiatives en cours. Les séances de résolution de problème ont regroupé plus de 2 850 membres de l'équipe et ont mené à la mise en œuvre d'améliorations de processus afin d'accroître la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et nos gens.

L'utilisation de l'outil Own.it a valu à TELUS d'être reconnue à l'échelle mondiale lors des prix internationaux d'excellence des processus au cours des trois dernières années.

## Probabilité qu'on nous recommande

Pour évaluer le rendement de notre démarche Les clients d'abord, nous mesurons la probabilité que nos clients recommandent les produits, les services et les gens de TELUS à leurs amis, leur famille et leurs collègues.

Nous cherchons toujours à mieux comprendre ce qui est important pour nos clients et à étendre la responsabilité de nos résultats en matière de satisfaction des clients à l'échelle de notre entreprise. Les clients se prononcent dans le cadre de divers sondages menés à plusieurs reprises au cours de l'année. Ces sondages se concentrent sur plusieurs dimensions de l'expérience client quant à l'ensemble de notre gamme de produits dans tous les segments de clientèle. Nous avons créé le cadre Probabilité qu'on nous recommande afin de mesurer notre rendement. Nous nous efforçons de toujours offrir un service à la clientèle exceptionnel. Notre objectif consiste à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous desservons.

Les résultats de nos sondages sont communiqués dans l'ensemble de l'entreprise. Les renseignements recueillis dans le cadre des sondages sont utilisés afin de montrer aux membres de l'équipe à quel point chaque décision et mesure prise par notre entreprise est essentielle au respect de la promesse de notre marque. En comprenant ce qui importe aux yeux de nos clients, nous pouvons apporter des changements concrets qui rehaussent leur expérience et permettent à TELUS de se distinguer davantage de ses concurrents.



Chaque unité d'affaires revoit les résultats, fixe des priorités et travaille en collaboration afin d'apporter des améliorations et de mieux respecter nos engagements envers les clients.

## Marché consommateur

À la fin de 2012, 72 pour cent des clients consommateurs nous ont dit qu'ils recommanderaient TELUS en tant que fournisseur de téléphonie résidentielle, de services Internet, de services télévisuels et de services mobiles. Ce pourcentage représente une augmentation de deux pour cent par rapport à 2011 et notre pointage le plus élevé en matière de PQNR depuis que nous utilisons ce cadre; toutefois, il ne nous a pas permis d'atteindre notre objectif pour 2012.

## Marché des petites et moyennes entreprises

En 2011, les équipes responsables des petites et moyennes entreprises à TELUS ont fait de l'initiative Probabilité qu'on nous recommande leur principal moyen de comprendre dans quelle mesure les clients d'affaires étaient susceptibles de recommander les produits et services TELUS à d'autres entreprises. Au deuxième trimestre de 2012, l'équipe PME a étendu la portée de son sondage de manière à solliciter une plus large clientèle plus souvent. Nos résultats de 2012 montrent que 72 pour cent de nos clients PME et de nos clients en général recommanderaient TELUS à leurs collègues ou à d'autres entreprises. Ce résultat démontre une hausse impressionnante de 16 points de base par rapport aux résultats de 2011 et nous a permis de dépasser notre objectif.

## Marché des grandes entreprises

Our Enterprise teams use a Customer Loyalty Index to measure customer loyalty. In 2012, our result was 70 per cent, an increase of eight per cent from 2011. This result makes us the leader in this market segment and exceeded our target. In 2012, the Enterprise team also expanded the scope of its survey using four questions that provide insightful data on the quality of our customer relationships and customers' willingness to continue to work with and even expand their work with us.

## Le marché de TELUS Québec

En 2012, notre résultat en matière de PQNR a montré que 59 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. Il s'agit d'une hausse de sept pour cent par rapport à 2011.

## Le marché de TELUS Santé

TELUS Santé effectue un sondage annuel pour évaluer la santé et la solidité globales de ses relations avec la clientèle. Selon les résultats combinés 2012 provenant des clients des secteurs Grandes entreprises et PME desservis par TELUS Santé, 72 pour cent de nos clients recommanderaient nos solutions à des collègues et à des entreprises dans leurs industries respectives. Ce résultat ne nous a pas permis d'atteindre notre objectif, mais il était quand même supérieur de deux pour cent à celui de 2011, même si nous avons accueilli de nombreux nouveaux clients en 2012.

## Résultats 2012 et objectifs 2013

Afin de devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons, nous nous sommes fixé les objectifs suivants pour 2013.

	Consommateurs	PME <sup>1</sup>	Grandes entreprises <sup>1</sup>	L'information pour la vie	TELUS Québec, Affaires <sup>2</sup>
Résultat de 2011	70 %	56 %	62 %	70 %	52 %
Objectif en 2012	77 %	65 %	67.5 %	77 %	55 %
Résultat de 2012	72 %	72 %	70 %	72 %	59 %
Objectif pour 2013	75 %	75 %	73 %	75 %	67 %

1 Les objectifs des PME et des grandes entreprises ont été revus à mi-année à la suite de changements apportés à la méthodologie des sondages. Ces objectifs étaient déclarés précédemment à 45 pour cent pour les PME et à 60 pour cent pour les grandes entreprises. Les résultats 2011 ont également été ajustés en conséquence, passant de 38 pour cent pour les PME et à 55 pour cent pour les grandes entreprises à des fins de comparaison.

2 Les résultats du segment Affaires TQ de 2013 incluront aussi ceux des provinces de l'Atlantique.

# Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Les consommateurs et les petites entreprises qui sont incapables de résoudre leurs différends concernant les produits et services locaux, interurbains et mobiles au moyen des processus de recours hiérarchiques établis de TELUS peuvent déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). La période de référence du CPRST est du mois d'août au mois de juillet et, ainsi, elle couvre deux exercices financiers de TELUS.



Durant le cycle de préparation du rapport de 2011 à 2012 :

- Les plaintes des clients de TELUS ont été en baisse de près de 13 pour cent par rapport à l'année précédente, même si le nombre global de plaintes de clients dans l'ensemble de l'industrie a augmenté de 35 pour cent.
- Le nombre de plaintes déposées contre TELUS a chuté à 11 pour cent du total des plaintes déposées, comparativement à 17 pour cent au cours de la période précédente visée par le rapport.
- La sensibilisation des consommateurs s'est accrue, étant donné que TELUS a fourni de l'information sur le CPRST dans ses répertoires, sur ses sites web et sur quatre relevés de facturation par année.
- Le CPRST demeure présent sur la scène médiatique, ce qui a permis à l'entreprise d'être davantage considérée par les consommateurs comme étant une option de résolution des litiges.

Nous attribuons notre amélioration et la réduction du nombre de plaintes propres à TELUS à l'attention que nous portons à notre priorité Les clients d'abord et à notre engagement ciblé envers l'amélioration des processus relatifs à la résolution et à l'analyse des recours hiérarchiques.

### Sommaire des plaintes au CPRST

	TELUS 2009-2010	Total <sup>1</sup> 2009-2010	TELUS 2010-2011	Total <sup>1</sup> 2010-2011	TELUS 2011-2012	Total <sup>1</sup> 2011-2012
Plaintes acceptées	657	3 747	1 387	8 007	1 211	10 838
Pourcentage du nombre total attribuable à TELUS	18 %		17 %		11 %	
Préenquête						
Résolues	435	2 297	1 149	5 203	967	7 103
Fermées	40	225	48	228	65	459
Pourcentage des plaintes résolues ou closes à l'étape de préenquête	72 %		86 %		85 %	
Enquêtes						
Résolues	77	663	162	1 535	164	2 523
Fermées	28	312	71	646	45	555
Recommandations <sup>2</sup>						
Recommandations formulées	2	25	4	60	4	27
Recommandations rejetées	0	4	0	10	0	0
Décisions						
Décisions rendues	0	4	0	10	0	11
Décisions acceptées	0	4	0	2	0	5
Décisions rejetées	0	0	0	8	0	4

1 Tous les fournisseurs de services participants.

2 Recommandations : La plainte a fait l'objet d'une enquête complète. Souvent, le fournisseur de services n'a pas présenté d'offre afin de résoudre la plainte de manière officielle ou cette offre n'est pas considérée comme raisonnable et juste à la lumière des circonstances précises de la plainte. Ainsi, le CPRST formulera une recommandation demandant au fournisseur de services de prendre les mesures nécessaires pour résoudre la question.

Le nombre de plaintes déposées contre TELUS a chuté à 11 pour cent du nombre total de plaintes déposées, résultat de notre engagement à accorder la priorité aux clients.

# Produits et services

Les principales entreprises de télécommunications se concentrent sur la façon dont les produits et services peuvent appuyer les objectifs de développement durable de leurs clients. À TELUS, nous reconnaissons l'importance d'offrir des solutions intégrées qui permettent d'anticiper les besoins changeants de nos clients. Nos solutions technologiques novatrices comme la vidéoconférence, la collaboration en ligne et l'infonuagique peuvent aider les clients à atteindre leurs propres objectifs en matière de réduction des coûts énergétiques, de substitution des déplacements et d'efficacité énergétique.

## TELUS Santé

À TELUS Santé, nous savons que les soins de santé au Canada, tels qu'ils fonctionnent aujourd'hui, sont insoutenables. Près de 50 pour cent de tous les budgets provinciaux sont attribués aux soins de santé et d'autres améliorations sont nécessaires afin d'accroître la satisfaction des patients, d'améliorer leur expérience, d'augmenter leur sécurité, d'améliorer l'accès clinique et de diminuer les coûts.

À TELUS Santé, nous avons distingué cinq problématiques clés où l'information médicale et les technologies de télécommunications de TELUS peuvent avoir une incidence positive :

- La gestion des maladies chroniques
- Les erreurs de médication et la non-observance
- Les longs temps d'attente, l'accès restreint aux soins de santé et le manque de continuité dans les soins offerts
- Le manque d'accent sur la prévention et l'autogestion des patients
- Le besoin d'amélioration du rendement.

Lisez-en davantage sur les [solutions novatrices que nous offrons pour faire face à ces enjeux clés en matière de santé](#).

Apprenez-en davantage sur [TELUS Santé](#).

Bon nombre de nos solutions novatrices n'ont pas seulement profité aux Canadiens et à notre système de soins de santé, mais ont également eu une incidence positive sur notre environnement. En voici quelques exemples.

## Réclamations sans papier

TELUS Santé continue d'investir dans notre solution de [Demandes de règlement en ligne](#), qui permet à plus de 13 000 fournisseurs de soins de santé complémentaires 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 collaboration avec Desjardins Sécurité financière, la Great-West,

Nos solutions technologiques novatrices peuvent aider les clients à atteindre leurs propres objectifs en matière de réduction des coûts énergétiques, de substitution des déplacements et d'efficacité énergétique.

la Standard Life et la Financière Sun Life, l'adoption du portail de demandes de règlement en ligne de TELUS Santé s'accroît tous les mois.

En 2013, TELUS Santé continuera d'étendre la portée de la solution de demandes de règlement en ligne en ajoutant d'autres fournisseurs de soins spécialisés, en créant des partenariats avec plus d'assureurs canadiens et en exploitant des possibilités supplémentaires afin de contribuer à la réduction de la consommation de papier et d'améliorer l'efficacité en matière de traitement des demandes de règlement en santé.

### **Notre système de santé est important pour vous. Nous travaillons pour l'améliorer davantage.**

En 2012, TELUS Santé a fait des pas importants dans sa stratégie nationale qui vise à accélérer le taux d'adoption de notre solution de [dossiers médicaux électroniques](#) (DME). [Nous avons fait l'acquisition de KinLogix](#), le plus important fournisseur au Québec, et de Wolf Medical Systems, le plus important fournisseur de solutions de DME dans l'Ouest canadien. Au début de 2013, TELUS a également annoncé l'acquisition du logiciel DME de la suite SC de Logiciels de gestion médicale MD en Ontario, qui fait partie du groupe Services aux médecins MD, une entreprise de l'Association médicale canadienne. Cette acquisition fait de TELUS Santé le plus important fournisseur de dossiers médicaux électroniques (DME) au Canada ainsi qu'en Ontario. Ces solutions d'infonuagique permettent l'intégration des dossiers des patients, une plus grande efficacité pour les médecins en leur permettant de gérer les données essentielles des patients et de meilleurs résultats pour la santé des patients. Cette solution technologique appuie les efforts de TELUS visant à réduire les répercussions environnementales pour les clients grâce à une consommation de papier moindre et à une diminution des émissions provenant des déplacements.

TELUS Santé considère ces acquisitions comme des éléments essentiels de notre stratégie visant à accélérer l'intégration des dossiers de santé et contribuant à l'évolution du système de santé au Canada.

### **Nous collaborons afin d'appuyer la gestion des maladies chroniques.**

En 2012, TELUS a collaboré avec Sanofi Canada afin de lancer [STARsystem](#), une plateforme web de soutien aux personnes diabétiques qui permet aux gens vivant avec le diabète d'accéder gratuitement à des outils personnalisés d'information et d'autogestion du diabète. Les utilisateurs de cette solution ont accès à des outils simples et conviviaux qui proposent du contenu personnalisé et à jour au moyen d'un tableau de bord personnalisé. Cette plateforme permet également à de nombreux patients de réduire leur transport et leurs déplacements, réduisant ainsi leur empreinte carbone.

La plateforme STARsystem a reçu le prix de l'innovation numérique pour son application créative de la technologie lors de la cérémonie des prix eMarketing en 2012.

Cette collaboration unique reflète la vision de TELUS Santé qui consiste à poser des gestes concrets au sein du système canadien de soins de santé afin d'appuyer les programmes de gestion des maladies chroniques à l'aide d'outils et de technologies de pointe. Pour en savoir plus, [regardez maintenant](#).

### Utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents

TELUS reconnaît que les Canadiens adoptent la technologie de plus en plus jeunes, c'est pourquoi nous nous sommes associés aux familles afin de nous assurer que leurs enfants développent des habitudes sécuritaires en ligne. En 2012, TELUS a lancé [TELUS AVERTI](#) (un programme sur l'utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité) pour les membres de notre équipe ainsi que nos clients d'affaires au profit de leurs employés et de leur famille. Ce programme de formation d'avant-garde sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents donne aux familles de l'information sur les activités criminelles en ligne, notamment la fraude financière et les prédateurs d'enfants, et enseigne aux jeunes ce que sont la cyberintimidation et ses effets néfastes. Nous avons l'intention de rendre ce programme accessible à nos clients consommateurs en 2013.

À l'avenir, TELUS continuera de se concentrer sur le développement de solutions novatrices qui profitent aux Canadiens. Nous incluons dans cette stratégie la communication et la mobilisation des intervenants afin de les renseigner sur la façon dont nos solutions contribuent à l'atteinte des objectifs en matière de durabilité.

## Mieux servir nos clients à l'aide des médias sociaux

En 2012, nous avons utilisé les médias sociaux pour sensibiliser davantage les gens à notre engagement envers la responsabilité sociale des sociétés (RSS). Nos partisans sur les médias sociaux nous ont aidés à souligner le Jour de la Terre, l'événement environnemental le plus important au monde ainsi que le [Fonds mondial pour la nature](#) (World Wildlife Fund) du Canada.

- Pour chaque « J'aime » sur Facebook, ou pour chaque partage sur Twitter, Google Plus ou Buzz, nous avons versé 3 \$ à [Arbres Canada](#), atteignant notre objectif de 10 000 \$ dans les trois premiers jours de notre campagne.

- Pour chaque « J'aime » ou partage de notre message du Fonds mondial pour la nature (World Wildlife Fund) du Canada sur la lutte pour préserver les espèces et les habitats de la planète sur Facebook, [Twitter](#), Google Plus et Buzz, nous avons versé 3 \$, ce qui nous a permis d'amasser près de 20 000 \$.

Nous avons également utilisé les médias sociaux pour faire appel à nos intervenants dans le cadre d'un sondage visant à mieux comprendre les sujets qui sont importants pour eux. Nous avons utilisé Twitter et Facebook pour les inciter à participer et avons reçu plus de 800 réponses. Les résultats ont été analysés afin de nous aider à définir les sujets du présent rapport.

En outre, afin d'accroître la mobilisation de notre collectivité et de sensibiliser les gens au rapport sur la RSS de TELUS, nous avons organisé une chasse au trésor sur le thème du rapport. Nous avons utilisé Twitter, Facebook et Google Plus pour faire appel à 1 300 répondants qui ont pris connaissance de notre rapport et qui ont découvert notre rendement et notre stratégie en matière de durabilité.

#### Faits saillants

- 7 994 mentions de #TELUScsr
- 4,19 millions impressions potentielles sur Twitter de #TELUScsr
- [@TELUSsupport](#) est devenu ainsi le premier réseau de soutien certifié en télécommunications sur Twitter au Canada et sert plus de 2 400 clients par mois
- Notre nouveau [blogue de TELUS](#) nous permet de communiquer avec nos clients et nos intervenants d'une façon différente et de faire connaître les idées qui nous passionnent, comme notre vision des dons de l'entreprise, les raisons pour lesquelles nous accordons la priorité aux clients et notre manière de le faire, notre détermination à donner là où nous vivons, nos positions concernant les politiques publiques et la réglementation, et notre culture d'entreprise.

En 2013, nous continuerons d'utiliser les médias sociaux pour communiquer avec nos clients.

1 300

répondants qui ont pris  
connaissance de notre rapport

7 994

mentions de #TELUScsr

## TELUS International

En plus de servir nos clients nationaux, TELUS International est un fournisseur mondial d'impartition de processus d'affaires qui propose des services d'impartition de centres de contact et de TI dans un large éventail d'industries. TELUS International représente certaines des marques les

plus importantes et les plus uniques au monde, y compris un moteur de recherche de premier plan, le plus grand développeur et éditeur de jeux sociaux, ainsi qu'un chef de file dans le domaine du téléchargement et de la location de divertissement vidéo.

## Notre vision

« À TELUS International, nous favorisons l'innovation en matière d'expérience client grâce au travail d'équipe inspiré, à une pensée dynamique et à une culture soucieuse d'accorder la priorité aux clients »

**Innovation en matière d'expérience client :** Nous dialoguons avec des partenaires et des clients qui accordent une priorité stratégique à l'expérience client – que ce soit en créant de toutes nouvelles expériences client ou en mettant en œuvre des modèles d'affaires de pointe.

**Travail d'équipe inspiré :** Nous avons une culture de collaboration, une communication efficace et un respect de la diversité. Notre objectif est de créer un véritable partenariat avec nos clients, en assurant une mobilisation suffisante de la haute direction, le partage des meilleures pratiques et la poursuite concertée des objectifs d'affaires communs.

**Pensée dynamique :** Nous poursuivons des occasions de croissance avec nos partenaires en mettant l'accent sur la prestation de services flexible et une culture de la connaissance des processus, notamment en comptant 70 pour cent de gestionnaires détenant la certification Six Sigma.

**Culture soucieuse :** Notre culture soucieuse décrit l'une des choses que nous valorisons le plus, soit notre engagement à investir dans nos gens, leur perfectionnement et leur mieux-être, ainsi que dans les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. À la base de cette culture se trouve notre conviction selon laquelle des membres de l'équipe mobilisés offrent une expérience client exceptionnelle.

Notre culture soucieuse tire ses origines de nos programmes de responsabilité sociale comme les Journées du bénévolat de TELUS (lorsque les membres de l'équipe partout dans le monde donnent de leur temps et de leur énergie pour construire des écoles et des maisons) et les comités d'investissement communautaire de TELUS International aux Philippines, en El Salvador et au Guatemala, qui remettent chacun 100 000 dollars par an aux organismes de bienfaisance locaux. Notre philosophie « Nous donnons où nous vivons » permet à TELUS International et aux membres de notre équipe de poser des gestes concrets dans leur collectivité. Nous savons que le fait de travailler en équipe unie pour aider

nos collectivités locales favorise l'esprit d'équipe et la fierté, et augmente le taux de mobilisation des membres de l'équipe.

Nous permettons à nos employés de faire de leur mieux et les incitons à le faire, professionnellement et personnellement. Nous croyons que la mise en place d'une culture d'entreprise gagnante est le secret pour attirer et retenir une équipe exceptionnelle, créer une main-d'œuvre mobilisée et, au bout du compte, fournir une expérience client exceptionnelle. Nous investissons dans des emplois qui sont bien rémunérés, justes, intéressants et stimulants pour les membres de notre équipe. Nous offrons une multitude de programmes de formation, d'apprentissage linguistique et de perfectionnement, notamment l'Université TELUS International, qui permet aux membres de l'équipe de terminer un baccalauréat ou de suivre des cours postsecondaires sur place à des coûts fortement subventionnés.

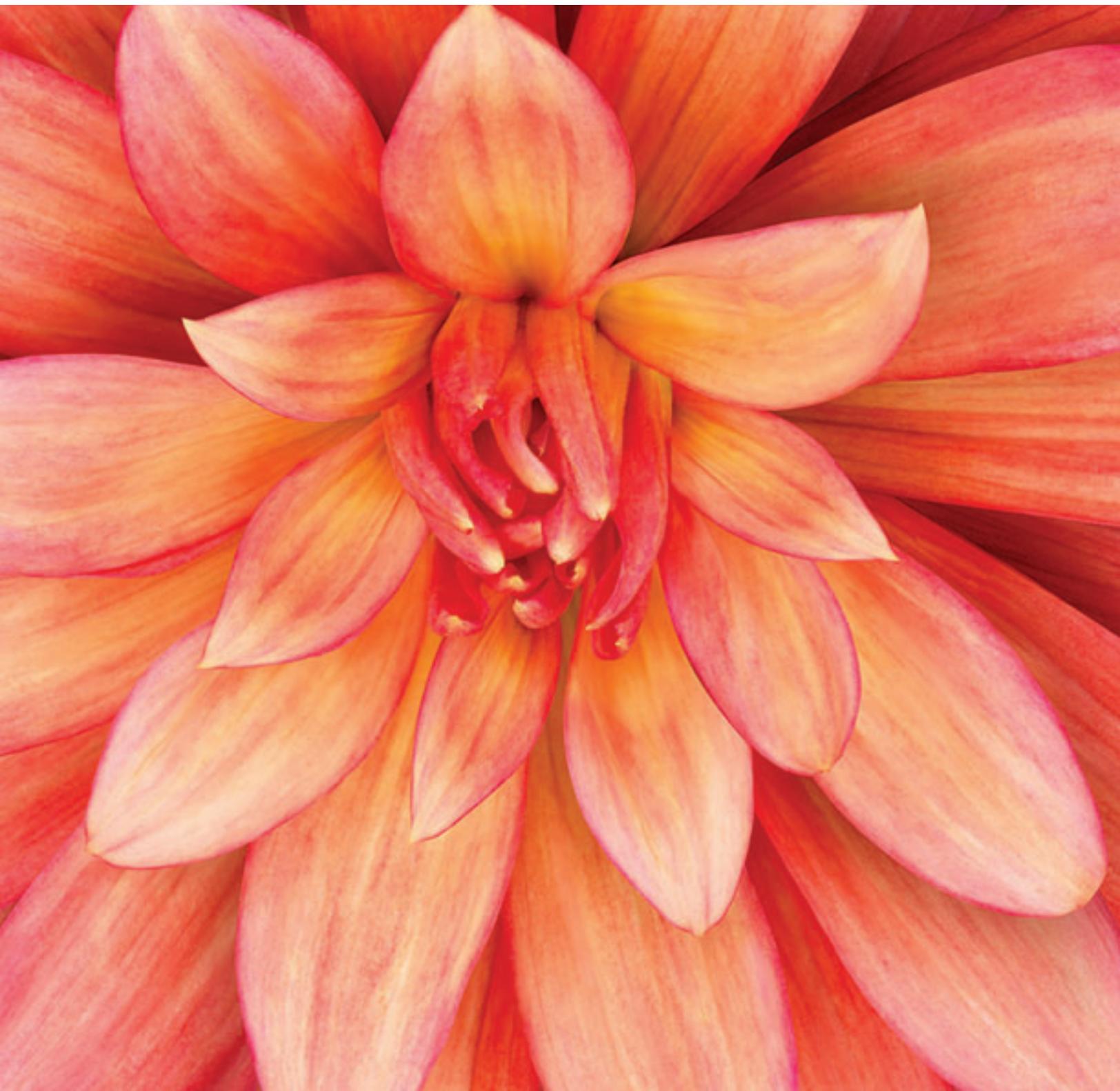
**Les clients d'abord :** Notre principal objectif est d'encourager et de maintenir la culture unique de nos clients, ainsi que de former, d'appuyer et de motiver les membres de notre équipe afin qu'ils puissent offrir la meilleure expérience client possible. Notre valeur ajoutée repose sur une culture, des processus et des personnes qui correspondent à notre objectif principal visant à nous assurer que les clients de nos clients demeurent notre priorité absolue.

La preuve de notre succès en matière de mobilisation des membres de l'équipe afin d'offrir une expérience digne de notre priorité Les clients d'abord est notre taux d'attrition, qui figure parmi les plus bas de l'industrie. À mesure que nous continuons d'investir dans nos gens, leur éducation et leur mieux-être, ainsi que dans les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services, nos efforts sont récompensés par la fidélisation et la mobilisation des membres de notre équipe partout dans le monde.

Pour en savoir plus sur [TELUS International](#), visitez notre chaîne YouTube [TELUSint](#).



# Rendement économique et répercussions



# Rendement économique et répercussions

## Contribution à notre économie

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 des impôts aux divers paliers de gouvernement;
- Versant des dividendes et des intérêts à nos investisseurs;
- 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 2012 – Perspectives générales](#), afin de connaître les tendances et les attentes de l'industrie des télécommunications.

# Mieux servir nos investisseurs

TELUS communique régulièrement avec les investisseurs actuels et potentiels, ainsi qu'avec le grand public au moyen de mécanismes de communication tels que :

- Communiqués de presse, discussions et analyses produites par la direction, états financiers, dépôts de documents connexes auprès d'organismes réglementaires et conférences téléphoniques ou webdiffusions trimestrielles avec des investisseurs;
- [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 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 deux assemblées des actionnaires en 2012. Avec deux courses aux procurations dissidentes en 2012 liées à la proposition d'échange d'actions sans droit de vote de TELUS en actions ordinaires, des initiatives extraordinaires ont été entreprises afin de communiquer avec les actionnaires. Nous avons entre autres fait appel à une société de sollicitation de procuration, envoyé de nombreuses lettres et entrepris plusieurs programmes d'appels téléphoniques sortants à l'intention des petits comme des gros actionnaires.

TELUS communique également 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. Pour certaines réunions d'investisseurs et afin de réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons TelePresence Cisco, un service de vidéoconférence haute définition, entre les emplacements de TELUS partout au Canada. Ce faisant, nous appuyons l'ensemble de nos efforts visant à réduire notre empreinte carbone.

## Activités liées aux relations avec les investisseurs

Conférences and meetings	2012	2011
Conférences téléphoniques avec webdiffusions :		
Conférences téléphoniques trimestrielles sur les bénéfices et conférences téléphoniques sur les objectifs	4	5
Assemblées des actionnaires	2	1
Présentations et tournées pour la conférence des investisseurs	7	7
Réunions d'investisseurs	137	167

# Faits saillants des données financières et d'exploitation

## Résultats

Vous voulez des résultats. Comptez sur nous.

Nos investissements dans l'infrastructure du réseau mobile et filaire à large bande ont continué de favoriser un meilleur rendement financier et opérationnel en 2012. Ces investissements ont renforcé notre position concurrentielle, en plus d'aider à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients actuels. Notre rendement financier et opérationnel solide en 2012 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 dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Les revenus et le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) consolidés de TELUS ont progressé de cinq pour cent en 2012 pour se chiffrer à 10,9 milliards et à 4 milliards de dollars respectivement. Cette croissance reflète une augmentation des connexions clients, du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) pour nos services mobiles et une croissance des produits d'exploitation axés sur la transmission de données du secteur filaire. 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 80 pour cent des produits d'exploitation consolidés de 2012 (comparativement à 77 pour cent en 2011).

Augmentation de 5 %  
des revenus et du BAIIA consolidés

## Flux de trésorerie disponibles

Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 34 pour cent pour atteindre 1,3 milliard de dollars en 2012, en raison de la croissance du BAIIA et de la réduction des contributions volontaires au régime de retraite à prestations déterminées, ainsi que de la baisse des paiements au titre de la restructuration, d'intérêts et de rémunération sous forme d'actions, une augmentation contrecarrée partiellement par des dépenses en immobilisations plus importantes. Cette augmentation des flux de trésorerie et la croissance soutenue des bénéfices nous ont permis d'accroître de plus de 10 pour cent le dividende versé à nos actionnaires en 2012.

Lisez-en davantage sur les [faits saillants de notre performance en 2012](#).

En 2013, les produits d'exploitation consolidés et le BAIIA devraient continuer



de bénéficier des activités de l'entreprise dans le domaine des services mobiles et de la transmission de données. Nous ciblons une hausse du bénéfice par action (BPA) de 14 pour cent en raison de la croissance du BAIIA. Nous ciblons le maintien des dépenses en immobilisations à près de 1,95 milliard de dollars, excluant l'achat de licences de spectre comme, entre autres, le coût de 700 MHz de spectre lors d'une enchère nationale prévue pour le quatrième trimestre de 2013.

### Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Produits et services achetés	4 820	4 726	4 236
Dépenses liées aux régimes des employés, excluant les dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés	2 139	1 925	1 915
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	173	298	140
Dépenses en immobilisations	1 981	1 847	1 721
Intérêts payés	337	378	479
Impôt sur le revenu (comprenant les crédits d'impôt à l'investissement) payé, net	150	150	311
Dividendes déclarés pour les détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	794	715	642
Total	10 394	10 050	9 492

À l'issue de nos objectifs de 2013, nous avons calculé que les flux de trésorerie disponibles avant dividendes et les coûts potentiels d'achat de licences de spectre se situeraient autour de 1,2 milliard de dollars à 1,4 milliard de dollars en 2013, ce qui est comparable au résultat de 1,3 milliard de dollars en 2012. La forte croissance du BAIIA est contrecarrée par des impôts en espèces plus élevés de l'ordre de 390 à 440 millions de dollars (comparativement à 150 millions de dollars en 2012). Les impôts en espèces sont en hausse en raison de l'augmentation de notre revenu imposable et nous ne prévoyons pas d'ajustements positifs importants en 2013 comme pour les années passées, comme la résolution des questions fiscales aux exercices antérieurs. Au mieux, nous estimons que la capitalisation des régimes de retraite à prestations déterminées connaîtra une légère hausse en 2013, pour atteindre environ 195 millions de dollars. TELUS a toujours maintenu un financement important du régime de retraite, parmi les meilleurs au pays.

Nous sommes reconnus pour l'atteinte des cibles que nous nous fixons publiquement chaque année. Au cours des 13 dernières années, nous avons atteint ou dépassé 77 pour cent de nos 56 objectifs financiers consolidés, dont trois sur quatre au cours des trois dernières années. En 2012, les dépenses en immobilisations ont dépassé l'objectif en raison des dépenses plus élevées que prévu afin d'entretenir et de développer nos réseaux, ainsi que des investissements visant à favoriser la croissance de la clientèle.

Lisez-en davantage sur nos [cibles 2013 et obtenez une vue à plus long terme](#) de notre performance financière.

## Grandir avec vous

### Services mobiles

Les produits d'exploitation externes provenant du secteur mobile ont augmenté de 383 millions de dollars ou de sept pour cent en 2012 en raison de la croissance du nombre d'abonnés et du PMAA. Le PMAA a augmenté de 2,2 pour cent en raison principalement de la croissance de l'utilisation du service en itinérance et de la transmission de données. 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 2012, les abonnés détenant un téléphone intelligent représentaient 66 pour cent du nombre total d'abonnés des services postpayés, une hausse de 13 points comparativement à 53 pour cent l'année précédente. Le BAIA a connu une hausse de 13 pour cent pour se chiffrer à 2,5 milliards de dollars en 2012, reflétant une importante augmentation des revenus de transmission de données et la gestion globale des dépenses. La marge du BAIA pour les services mobiles a augmenté à près de 42 pour cent en 2012, comparativement à 40 pour cent en 2011.

Le nombre brut de nouveaux abonnés des services mobiles a augmenté de 8,5 pour cent en 2012, tandis que le nombre brut de nouveaux abonnés des services postpayés haute valeur a baissé de 8,7 pour cent. Cette baisse peut être attribuée à la croissance plus lente du marché des services mobiles et à la concurrence de plus en plus féroce. Le nombre net de nouveaux abonnés a baissé de 10 pour cent, cependant le nombre net de nouveaux abonnés des services postpayés haute valeur a diminué de 2,6 pour cent seulement malgré la chute de 8,7 pour cent du nombre brut de nouveaux abonnés des services postpayés. Ces résultats peuvent être attribués à la réussite de notre initiative Les clients d'abord, à notre faible taux de désabonnement des services postpayés se chiffrant à 1,09 pour cent, ainsi qu'à la perte l'exercice précédent d'un contrat de services mobiles pour le gouvernement fédéral au profit d'un concurrent national établi. Notre PMAA a notamment augmenté de 2,2 pour cent, grâce à une proportion accrue d'utilisateurs de téléphones intelligents haute valeur.

### Services filaires

Les produits d'exploitation externes provenant du secteur filaire ont augmenté de 2,9 pour cent pour se chiffrer à 5,1 milliards de dollars en 2012, principalement en raison d'une hausse de 12 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<sup>MC</sup> et Internet haute vitesse de TELUS, ainsi que par la hausse des produits d'exploitation provenant de la gestion des milieux de travail. Le BAIIA des services filaires a chuté de 5,5 pour cent pour se fixer à 1,5 milliard de dollars en 2012 et la marge du BAIIA a connu une baisse de près de 29 pour cent en 2012, comparativement à 31 pour cent en 2011, étant donné que la croissance des services et de l'équipement de transmission de données n'a pas compensé complètement la baisse des services traditionnels à marge élevée.

Notre base d'abonnés à TELUS TV a augmenté de 33 pour cent pour se chiffrer à 678 000 abonnés tandis que notre base d'abonnés du service Internet haute vitesse a augmenté de 6,8 pour cent pour se fixer à 1,3 million d'abonnés à la fin de 2012. Le nombre total de lignes d'accès au réseau a diminué de 5,2 pour cent pour s'arrêter à 3,4 millions en fin d'année en raison des répercussions continues de la dynamique de la concurrence et de la substitution technologique dans les services de communications traditionnels.



# Soutien aux Canadiens

## Achat de biens et de services

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 2012, nous avons versé à nos fournisseurs un montant total approximatif de 7,6 milliards de dollars (y compris les taxes sur les biens et services et les taxes provinciales), une somme correspondant à 69 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 91 pour cent du total versé à nos fournisseurs, ou 6,9 milliards de dollars, ont été versés à des fournisseurs canadiens ou à des multinationales ayant des établissements au Canada.

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

### Vendor payments by location

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	6 927	6 848	6 318
Fournisseurs étrangers	649	781	745
Total des paiements aux fournisseurs	7 576	7 629	7 063

## Paiement d'impôts

Au cours des huit dernières années, TELUS a versé environ dix milliards de dollars en impôt aux gouvernements fédéral, provinciaux 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.

En 2012, TELUS a versé 1,48 milliard de dollars à différents paliers de gouvernement. Ces versements comprenaient un montant net de 150 millions de dollars en impôt fédéral, provincial et international sur le revenu des sociétés et 192 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en impôt provincial sur le capital des entreprises, en taxe de vente et en taxe internationale sur la valeur ajoutée sur les biens et services utilisés par TELUS, excluant les crédits d'impôt et de TPS, TVH et TVQ du Québec pour les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités. En outre, TELUS a recueilli 1,1 milliard de dollars de plus en taxes de vente auprès de ses clients, un montant qui a été remis aux organismes fédéraux, provinciaux et internationaux compétents.



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).

Ainsi, dans sa Politique fiscale, 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 arrive souvent que la loi sur l'impôt et la jurisprudence qui y est associée ne soient pas claires et qu'elles puissent donner lieu à différentes interprétations. Le cas échéant, TELUS prend des positions raisonnables qui peuvent diverger de celles des 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 qu'elle remet ensuite ces sommes au gouvernement à titre d'intermédiaire de fait, l'entreprise applique généralement 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 sa juste part d'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 150 à près de 390 ou 440 millions de dollars en 2013. 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 1,7 ou 1,8 milliard de dollars en 2013.

À la suite d'un vote référendaire, la Colombie-Britannique a décidé d'abandonner le régime de la TVH et est revenue à l'ancien régime de perception de la TPS/TVQ le 1er avril 2013.

### Total des versements en impôt fédéral, provincial et international

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés	139,0	150,4	308,4
Impôt international sur le revenu des sociétés	11,0	0,1	2,9
<b>Total des paiements en impôt sur le revenu</b>	<b>150,0</b>	<b>150,5</b>	<b>311,3</b>
Autres paiements en impôt <sup>1</sup>			
Gouvernement fédéral canadien	627,4	641,9	448,3
Colombie-Britannique <sup>2</sup>	44,0	44,6	54,8
Alberta	27,7	26,9	26,8
Saskatchewan	0,1	0,1	0,1
Manitoba	0,5	1,0	0,7
Ontario	12,0	6,3	21,9
Québec	129,7	105,8	97,7
Provinces de l'Atlantique	0,1	0,1	0,2
International	6,2	6,4	8,0
<b>Total des autres paiements en impôt</b>	<b>847,7</b>	<b>833,1</b>	<b>658,5</b>
Taxe de vente recueillie			
Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée au Canada <sup>2</sup>	943,4	899,7	657,7
Colombie-Britannique <sup>2</sup>	0,0	0,0	58,2
Saskatchewan	3,4	2,7	1,8
Manitoba	4,9	4,4	4,7
Ontario	0,0	0,0	57,2
Québec	179,4	143,1	118,5
Provinces de l'Atlantique	1,7	1,3	1,1
International	3,4	5,8	7,5
<b>Total des taxes de vente recueillies</b>	<b>1 136,2</b>	<b>1 057,0</b>	<b>906,7</b>

Sous-total	2 133,9	2 040,6	1 876,5
Crédits d'impôt du Québec réclamés et obtenus	(6,8)	(13,6)	(13,3)
(TPS, TVH et TVQ) CII et RTI réclamées et obtenues	(646,6)	(644,1)	(447,2)
Crédits d'impôt internationaux indirects réclamés et obtenus <sup>3</sup>	(2,5)	(2,9)	(4,2)
<b>Total net de l'impôt fédéral et provincial versé</b>	<b>1 478,0</b>	<b>1 380,0</b>	<b>1 411,8</b>

1 Comprend les charges sociales, les impôts fonciers et les taxes professionnelles, l'impôt provincial sur le capital des entreprises, la taxe de vente et la TPS/TVH/TVQ sur les biens et services acquis et utilisés par TELUS.

2 La Colombie-Britannique est revenue au régime de TPS/TVQ le 1er avril 2013 après avoir abandonné le régime de TVH mis en œuvre le 1er juillet 2010.

3 Comprend des taxes à valeur ajoutée provenant de diverses juridictions internationales.

## Paiement de dividendes et d'intérêts

TELUS récompense les investisseurs en versant des dividendes aux actionnaires et des intérêts aux créanciers.

En 2012, TELUS a déclaré 794 millions de dollars en dividendes à ses actionnaires, ce qui représente 2,44 \$ par action, soit 10,7 pour cent de plus qu'en 2011. TELUS a annoncé deux augmentations du dividende en février et en novembre, portant le dividende annualisé à un niveau record de 2,56 \$. De 2004 à la fin de 2012, TELUS a haussé son dividende à 11 reprises et a remis à ses actionnaires 4,8 milliards de dollars, ou plus de 23 \$ par action, en dividendes en incluant les rachats d'actions de 2004 à 2008.

TELUS a récemment augmenté de 10 points sa ligne directrice quant au ratio dividendes/bénéfices à long terme de 65 à 75 pour cent de ses bénéfices nets durables potentiels. En mai 2011, TELUS a annoncé son intention d'accorder deux augmentations du dividende par année de l'ordre d'environ 10 pour cent annuellement d'ici 2013. 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 modèle de croissance de notre dividende et laissent entrevoir de la confiance à l'égard du rendement opérationnel, des bénéfices et des flux de trésorerie à venir pour l'entreprise.

Au cours des trois dernières années, TELUS a surpassé ses pairs du secteur des télécommunications en offrant un rendement total pour les actionnaires de 121 pour cent, y compris les dividendes et l'appréciation du capital. Depuis 2000, le rendement total pour les actionnaires de TELUS se chiffrent à 196 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 huit 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).

En 2012, TELUS a déclaré  
**794 millions**  
**de dollars**  
 en dividendes à ses actionnaires.



## Dividendes et intérêts payés aux actionnaires et aux créanciers

	2012	2011	2010
Dividende déclaré par action ordinaire et sans droit de vote	2,44 \$	2,205 \$	2,00 \$
Ratio dividendes/bénéfice <sup>1</sup>	63 %	62 %	64 %
Dividendes déclarés pour les détenteurs d'actions ordinaires et sans droit de vote (en millions)	794 \$	715 \$	642 \$
Intérêts payés sur les dettes à long terme (en millions)	338 \$	374 \$	442 \$
Perte sur le remboursement de la dette à long terme (en millions)	-	-	52 \$
Intérêts payés sur les obligations à court terme et autres (en millions)	12 \$	11 \$	29 \$

<sup>1</sup> 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, puis la mise à niveau d'un réseau mobile HSPA+ de prochaine génération offert à l'échelle nationale, offrant des vitesses de téléchargement de données supérieures pouvant atteindre 42 Mbit/s selon les données du fabricant. Le réseau HSPA+ de TELUS couvre désormais 97 pour cent de toute la population canadienne. En 2012, nous avons lancé avec succès notre réseau 4G LTE (Long Term Evolution) dans les grands centres urbains au pays, fournissant ainsi aux Canadiens la technologie mobile la plus rapide au monde actuellement. Le réseau LTE de TELUS couvre déjà plus des deux tiers de toute la population canadienne et nous continuons de le développer, notamment en prévoyant le déploiement de la technologie LTE dans les zones rurales en fonction de notre capacité à acquérir 700 MHz de spectre lors de l'enchère réglementée prévue pour novembre 2013.

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. Grâce aux technologies ADSL2+ et VDSL2, notre réseau filaire à large bande couvre désormais plus de 2,4 millions de foyers en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. 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<sup>MC</sup> et Internet OPTIK<sup>MC</sup>. 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).

Depuis 2000, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de près de 25 milliards de dollars afin de développer des technologies permettant d'accroître considérablement la connectivité des Canadiens.

# Innovation

## Recherche et développement

En 2012, les investissements de TELUS en recherche et en développement se sont chiffrés à près de 170 millions de dollars, comparativement à 183 millions de dollars en 2011 et à 124 millions de dollars en 2010.

### Investissement estimé en recherche et développement

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Recherche et développement	170	183	124

Il s'agissait principalement de dépenses en immobilisations impliquant des investissements en cours dans le réseau et des systèmes évolués afin d'appuyer le réseau 4G LTE et d'augmenter la capacité des services mobiles. TELUS a également investi dans l'expansion de son réseau à large bande et dans des mises à niveau afin d'appuyer son service Télé OPTIK<sup>MC</sup> sur IP et de répondre à la demande croissante envers des services Internet haute vitesse plus rapides.

Après avoir développé de nouveaux concepts de services, nous mettons ces services et ces technologies émergentes à l'essai sur notre réseau en constante évolution. En outre, un travail de conception à la fine pointe et des études approfondies ont été entrepris afin d'appuyer le lancement de Centres de données Internet (CDI) intelligents évolués et écologiques, qui ont une efficacité énergétique améliorée de plus de 80 pour cent par rapport aux centres de données traditionnels, tout en offrant aux clients de TELUS une fiabilité et une sécurité maximales. Le premier centre a été ouvert en 2012 à Rimouski, au Québec, tandis que l'ouverture de celui de Kamloops, en Colombie-Britannique, est prévue pour la mi-2013.

TELUS participe à des associations professionnelles mondiales qui se consacrent à l'avancement de la recherche et de l'innovation technologique au service de l'humanité. Notre engagement financier envers les membres de ces associations contribue également à l'élaboration de

TELUS subventionne plus d'une douzaine d'institutions universitaires de recherche, principalement au Canada. Nous travaillons en partenariat 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.

TELUS subventionne  
plus d'une  
douzaine  
d'institutions universitaires  
de recherche



## Investissements stratégiques

En 2012, TELUS a effectué des dépenses en immobilisations de 1,98 milliard de dollars ou 18 pour cent de l'ensemble de ses produits d'exploitation.

Nous avons investi 711 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 1,27 milliard de dollars dans notre réseau filaire à large bande évolué afin de continuer d'accroître sa vitesse, sa portée et sa capacité. Enfin, nous avons réalisé des investissements dans nos réseaux mobile et filaire à large bande pour construire deux nouveaux Centres de données Internet intelligents à la fine pointe de la technologie au Québec et en Colombie-Britannique.

### Dépenses en immobilisations par région

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Colombie-Britannique	707	723	670
Alberta	649	640	673
Saskatchewan	2	–	–
Manitoba	11	20	14
Ontario	229	172	116
Québec	355	271	236
Provinces de l'Atlantique	2	4	–
À l'extérieur du Canada	26	17	12
Total des dépenses en immobilisations	1 981	1 847	1 721

Nous nous attendons à ce que les dépenses en immobilisations en 2013 soient similaires à celles de 2012, c'est-à-dire qu'elles se chiffrent autour de 1,95 milliard de dollars. TELUS prévoit poursuivre les mises à niveau de la capacité de son réseau mobile et le déploiement en cours du nouveau réseau mobile LTE. TELUS a l'intention de poursuivre ses investissements pour l'étendue et la mise à niveau de son infrastructure à large bande de façon à favoriser la croissance du nombre d'abonnés des services Télé OPTIK<sup>MC</sup> et Internet, des vitesses à large bande plus rapides, ainsi qu'une couverture et une capacité améliorées. Nous comptons également achever la construction de notre nouveau Centre de données Internet à Kamloops, en Colombie-Britannique.

Intégrité



# Intégrité

## Vous vous attendez à ce que nous fassions preuve d'intégrité

L'équipe TELUS accorde une grande importance au maintien d'une culture d'entreprise qui favorise l'atteinte de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme à nos valeurs. 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 dans tous leurs échanges, qu'ils observent les lois et règlements qui régissent notre entreprise et qu'ils voient au maintien d'un environnement de travail éthique. Nous savons que 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 à l'intégrité dans l'ensemble de l'entreprise, nous demandons à tous les membres de l'équipe de prendre connaissance de nos politiques et suivre nos programmes de formation. Nous offrons également un accès à des experts en la matière qui peuvent répondre aux questions ou recevoir des signalements. Ces experts travaillent au sein d'une équipe virtuelle à l'échelle de l'entreprise, tant au Canada qu'à l'étranger, afin de répondre aux préoccupations en matière d'éthique, de confidentialité, de sécurité, de respect en milieu de travail, ainsi que de corruption.

L'intégrité sont les éléments essentiels qui nous permettent d'accorder la priorité aux clients.

## Indice d'intégrité

Afin de mesurer notre rendement, nous avons mis au point un indice d'intégrité qui mesure le degré de sensibilisation et de compréhension des membres de notre équipe dans ce domaine, l'intégrité de nos hauts dirigeants et l'efficacité de notre programme de formation sur l'intégrité. L'indice prend en considération les résultats de notre cours de formation sur l'intégrité, des sondages à l'intention des membres de l'équipe à l'interne, des sondages

auprès de la clientèle externe, ainsi que les manquements à nos politiques signalés afin d'évaluer :

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

Les résultats sont combinés de façon à créer un indice avec un résultat en pourcentage. En 2012, nous avons établi une base de référence à 93 pour cent et avons comme objectif d'augmenter ce résultat à 94 pour cent en 2013.

## Formation sur l'intégrité

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 chaque année une formation en ligne sur l'intégrité. En 2012, <sup>A</sup> tous les membres de l'équipe TELUS ont suivi la formation, tout comme 92 pour cent des contractuels qui ont accès à nos systèmes d'information. Le cours Intégrité de TELUS est mis à jour annuellement de façon à traiter d'enjeux nouveaux et émergents concernant l'éthique, la confidentialité, le respect et la corruption.

De plus, en 2012, nous avons lancé plusieurs cours visant à orienter davantage les membres de notre équipe de première ligne en ce qui concerne les enjeux relatifs à l'intégrité. En 2013, nous élargissons ce programme de façon à traiter des enjeux propres aux risques en matière d'intégrité auxquels nos agents de première ligne sont confrontés.

## Éthique

La [Politique d'éthique de TELUS](#) relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris les dirigeants et les membres du conseil d'administration de TELUS. Cette politique est mise à jour 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](http://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 2012, la LigneÉthique a reçu 412 appels concernant des conseils sur des questions d'éthique ou des plaintes. L'augmentation du nombre d'appels par rapport à 2011 est considérée comme étant le résultat d'une meilleure sensibilisation à l'échelle de l'entreprise. 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	2012	2011	2010
Demande de conseils	114	87	75
Plaintes	298	178	229
Total	▲ 412	265	304

## Manquements à l'éthique et à la discipline

Le bureau d'éthique en est venu à la conclusion qu'il y avait eu ▲ 112 manquements à la politique d'éthique en 2012, contre 65 en 2011 et 96 en 2010. Les fautes les plus fréquentes en 2012 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 pour plus d'un membre de l'équipe.

En 2012, l'augmentation des manquements et des mesures disciplinaires à l'endroit de membres de l'équipe a entraîné une hausse de la formation sur l'éthique dispensée à certains groupes à la fin de l'année et cette mesure se poursuivra en 2013. Sur une note encourageante, le taux de manquements commis par les membres de l'équipe comptant cinq ans d'expérience ou moins a diminué pour s'établir à 50 pour cent, comparativement à 56 pour cent en 2011 et à 81 pour cent en 2010. Ce résultat découle des efforts que nous avons déployés afin de nous assurer que les nouveaux membres de notre équipe comprennent clairement les attentes de TELUS dans ce domaine.

## Mesures disciplinaires visant les manquements à l'éthique

Mesures correctives	2012	2011	2010
Lettre au dossier	48	7	9
Suspension	30	18	33
Licenciement	100	44	66
Démission	5	4	5
<b>Nombre total de membres de l'équipe ayant subi une mesure corrective</b>	<b>183</b>	<b>73</b>	<b>113</b>

## Vie privée

TELUS s'engage à respecter 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, aux contractuels et aux membres de l'équipe un accès rapide et facile aux renseignements clés sur les pratiques de confidentialité de TELUS, TELUS respecte la norme internationale consistant à utiliser des avis multiples :

- [L'Énoncé factuel concernant la protection des renseignements personnels](#) permet aux clients et aux membres de l'équipe de comprendre les politiques de confidentialité de TELUS en un coup d'œil
- La brochure [Notre engagement envers vous en matière de protection de la vie privée](#) fournit plus de détails sur la cueillette, la divulgation et la protection des renseignements personnels, ainsi que sur les options qui s'offrent aux membres de l'équipe
- Le [Code sur la protection de la vie privée](#) [fournit des détails précis sur les pratiques de confidentialité de TELUS et notre politique globale de la vie privée; notre code comprend aussi les dix principes du code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR)
- Les versions à l'intention des membres de l'équipe de l'Énoncé factuel concernant la protection des renseignements personnels, de la brochure Notre engagement envers vous en matière de protection de la vie privée et du Code sur la protection de la vie privée sont accessibles dans l'intranet de TELUS.

Nous disposons de contrôles internes afin d'appuyer notre politique de confidentialité, notamment d'un chef du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée, responsable de la supervision de la politique. Pour les questions de confidentialité qui impliquent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés en la matière dans ces pays et 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 a obtenu la [certification Safe Harbor](#) en 2012.

## Informer l'équipe TELUS

TELUS emploie un certain nombre de mécanismes visant à assurer la mise en œuvre efficace de notre politique de confidentialité :

- Nous avons un numéro sans frais et une adresse courriel (1-800-567-0000 ou [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com)) permettant aux clients de communiquer avec nous en ce qui concerne les questions de confidentialité. Ce centre d'appels est composé de représentants formés exclusivement sur la question, qui répondent également aux demandes d'accès des clients à leurs renseignements personnels.
- Notre sondage annuel d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise comprend des questions sur la confidentialité qui peuvent servir à repérer les risques émergents.
- Nous utilisons une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, qui doit être effectuée pour les projets impliquant la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Le Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS s'occupe d'examiner et d'approuver cette évaluation.
- Notre Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée prend part à des activités d'expansion à l'échelle internationale afin de veiller à ce que les normes et les exigences étrangères en matière de confidentialité soient respectées.
- 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.

Un Groupe de travail sur l'intégrité supervise l'application de nos politiques en matière d'éthique et de confidentialité, et relève de la haute direction, du comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération ainsi que du comité d'audit du [conseil d'administration de TELUS](#).

En plus de références à la vie privée dans notre politique d'éthique et des pratiques de confidentialité décrites ci-dessus, le Bureau principal de la sûreté de TELUS dispose de politiques qui fournissent des directives et des contrôles afin de nous aider à gérer la sécurité :

- **Politiques régissant nos technologies de l'information :** Les politiques du Bureau principal de la sûreté régissent la gestion des ressources et des biens informationnels, des réseaux d'entreprise, des réseaux de télécommunications et d'autres biens physiques déployés par TELUS afin d'offrir des produits et des services sécuritaires à ses clients.
- **Audits internes :** Grâce à notre programme d'audit interne, nous examinons les problèmes liés aux technologies de l'information et à la protection des données lorsqu'ils sont considérés comme étant à haut risque dans le cadre de notre sondage annuel d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise.



- **Méthodes de développement de la sécurité et contrôles en matière de gouvernance :** La sécurité est au cœur des processus de conception et de gouvernance qui y sont associés et qui permettent l'approbation des conceptions.
- **Programme de gestion des vulnérabilités :** Ce programme comprend à la fois une évaluation des vulnérabilités et une évaluation des menaces à la sécurité. Nous menons des évaluations quotidiennes des vulnérabilités dans tous les ordinateurs branchés au réseau d'entreprise de TELUS afin de repérer toute vulnérabilité dans l'infrastructure actuelle qui présenterait des risques pour la sécurité. L'évaluation des menaces à la sécurité examine les menaces et les risques émergents pour la sécurité. L'équipe Analyse de la sécurité s'associe avec des partenaires exploitants dans le cadre de ce processus afin de réduire les risques.
- **Systèmes de prévention des intrusions :** Ces systèmes surveillent notre réseau à la recherche de trafic malveillant et baissent le trafic en appliquant certains ensembles de 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. Le chiffrement des fichiers est en vigueur dans les ordinateurs portables de TELUS depuis mars 2009.
- **Solution de sécurité Good for Enterprise :** La solution améliore la sécurité et facilite la gestion des téléphones intelligents et des tablettes autres que BlackBerry. La solution comprend une gamme d'outils puissants de gestion des appareils mobiles qui offrent une sécurité de niveau militaire, la prévention de la perte de données et des fonctionnalités de collaboration en matière de sécurité et de contrôle des technologies de l'information. Les données de l'entreprise sont donc sécurisées tant lors de leur transfert en liaison radio que lorsqu'elles sont stockées dans les appareils intelligents.

En 2011, TELUS a réussi à obtenir l'attestation de la Payment Card Industry et a renouvelé cette attestation en 2012. Ce faisant, TELUS a renforcé sa capacité à protéger les données relatives aux cartes de crédit de ses clients.

## Plaintes en matière de vie privée

En 2012, une plainte a été déposée contre TELUS au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP). TELUS compte une plainte de la part d'un employé qui est en vigueur et qui attend une résolution par le CPVP. La plainte a fait l'objet d'un examen par les Ressources humaines, avec l'aide du Bureau de la conformité et de la protection de la vie privée de TELUS, et une réponse officielle a été fournie au CPVP. Ce dernier communiquera ses conclusions à l'issue de son enquête officielle.

## Plaintes en matière de vie privée

	2012	2011	2010
Total des plaintes reçues	1	3	1
Conclusion de la plainte – Bien fondée, bien fondée et résolue	0	3	0
Conclusion de la plainte – Non fondée, non résolue ou réglée, abandonnée	0	0	1
Enquête en cours	1	0	0

## Respect en milieu de travail

Le respect est un élément essentiel des valeurs et de la culture de TELUS. L'importance que nous accordons au respect en milieu de travail témoigne de notre engagement à créer un environnement de travail positif, professionnel et sécuritaire.

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. Chaque année, le cours de formation obligatoire intitulé Intégrité traite des principaux aspects de notre politique de respect en milieu de travail.

À mesure que nous étendons nos activités au-delà des frontières du pays, la politique de respect en milieu de travail de TELUS et la formation à cet égard sont mises en œuvre au sein de toutes les activités internationales, tout comme elles le sont au sein des acquisitions nationales.

Nous utilisons une analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) pour déterminer si certaines pratiques internes soulèvent des préoccupations ou nécessitent une attention particulière. Nous adoptons un processus objectif pour examiner la pertinence de certaines pratiques à mesure qu'évoluent les priorités de l'entreprise et de la société.

Les plaintes peuvent être dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, résolues avec le plaignant par l'entremise de la CCDP ou encore rejetées. D'une année à l'autre, l'invalidité a continué de prévaloir à titre de sujet principal des plaintes, ce qui correspond au signalement à l'échelle nationale des plaintes à la CCDP effectué par d'autres entités sous juridiction fédérale. En 2012, nous avons examiné les nouvelles plaintes reçues en 2011 afin de cerner les causes possibles de leur hausse et n'avons repéré aucune tendance particulière.

## Plaintes à la CDDP

	2012	2011	2010
Nouvelles	A 6	24	11
Fermées	A 24	10	14
En cours à la fin de l'année	A 6	A 24	10

## Plaintes à la CDDP closes

	2012	2011	2010
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS	6	6	6
Résolues	7	3	6
Abandonnées	11	1	2

# Lutte contre la corruption

Nous continuons de renforcer les procédures de lutte contre la corruption dans toutes les régions où TELUS exerce ses activités. En 2012, nous avons présenté un examen fondé sur les risques au comité d'audit, qui mettait en évidence les contrôles actuels de conformité en matière de lutte contre la corruption et présentait un cadre visant la création d'un programme précis de conformité en matière de lutte contre la corruption. Ce cadre répond aux exigences énoncées dans la législation du Canada (y compris les modifications proposées), des États-Unis et du Royaume-Uni, et se compose de cinq sections principales :

- **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 et cet engagement de haut niveau est renforcé par les directeurs à tous les échelons de l'entreprise.
- **Politiques et procédures de conformité de l'entreprise :** Plusieurs politiques de TELUS fournissent des lignes directrices claires en matière de corruption, notamment la [Politique d'éthique de TELUS](#), le Code de conduite de TELUS relatif aux activités de ventes d'affaires et auprès des gouvernements et le [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#). En 2013, nous créerons 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 contractuels de TELUS.
- **Formation et éducation :** Le cours annuel Intégrité comprend les grandes lignes de notre approche de tolérance zéro à l'égard de la



corruption et 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 auprès des gouvernements, ainsi que du programme de formation propre à la lutte contre la corruption, que nous prévoyons lancer en 2013.

- **Mécanismes de surveillance, d'audit et de signalement :** Nous nommerons des responsables de la lutte contre la corruption dans plusieurs secteurs de l'entreprise et les chargerons d'assurer l'efficacité continue du programme de conformité. D'autres audits seront effectués et des rapports réguliers continueront d'être remis au conseil d'administration de TELUS.
- **Incitatifs et procédures disciplinaires cohérentes :** En 2013, nous fixerons des objectifs précis pour les membres de l'équipe responsables de la mise en œuvre et du suivi du programme de conformité, et évaluerons leur rendement.

# Conformité à la réglementation



# Conformité à la réglementation

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. 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).

## CRTC et politique publique

Nous disposons d'une équipe vouée à la promotion des intérêts de TELUS et de ses clients dans le domaine de la réglementation devant le CRTC et de la politique et de la défense des droits devant le gouvernement fédéral et les tribunaux. Nous le faisons en présentant une intervention ou en participant à une instance au CRTC, des pétitions au Cabinet fédéral et des consultations auprès d'Industrie Canada, au Bureau de la concurrence et à d'autres ministères fédéraux.

### **Engagement de l'entreprise à agir en matière de politiques publiques.**

TELUS prend part aux débats sur la politique publique qui concernent nos activités principales et dans le cadre de notre rôle d'employeur et d'investisseur important dans les collectivités de partout au Canada. En tant qu'entreprise sous réglementation fédérale, TELUS concentre ses activités relatives à la politique publique sur les questions que supervisent le CRTC et le gouvernement. L'information sur les activités de lobbying de

TELUS au fédéral, notamment celles auxquelles prennent part les membres de l'équipe, ainsi que sur les ministères et les enjeux touchés, est communiquée dans son intégralité et mise à jour mensuellement auprès du [Commissariat au lobbying du Canada](#).

TELUS prend également part aux débats et aux activités de lobbying qui concernent les enjeux de politique publique, principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec.

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 les contributions politiques 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.

En 2012, TELUS a versé un total de 97 507 \$ à des partis politiques, à des campagnes et à des candidats au Canada, tout en respectant leurs limites provinciales et municipales. Vous trouverez le détail des contributions à l'échelle provinciale sur le site web du bureau des élections de chaque province.

## Relations gouvernementales

L'équipe des relations gouvernementales de TELUS collabore avec les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux partout au Canada, ainsi qu'avec des intervenants externes connexes, afin d'appuyer les priorités de TELUS en matière de politiques et ses objectifs d'affaires stratégiques. Ses grands domaines d'intérêt comprennent, entre autres :

- L'explication des intérêts de TELUS envers les principales démarches réglementaires;
- La promotion des priorités en matière de politique publique pour le bénéfice de nos clients et des citoyens;
- La promotion des solutions et des capacités de notre entreprise qui appuient les occasions commerciales du secteur public;
- La communication des initiatives et des investissements de TELUS pour le compte de nos clients, nos collectivités et nos partenaires.

En 2012, TELUS a appuyé activement un certain nombre de priorités en matière de politiques et d'affaires aux plans provincial et municipal. Voici certains de ces cadres :

### Des règles équitables pour la vente aux enchères du spectre de la bande des 700 MHz

TELUS s'est efforcée de sensibiliser les gens à l'importance d'un accès adéquat au spectre lors de la vente aux enchères du spectre de la bande des 700 MHz prévue pour novembre 2013, afin de répondre aux besoins de nos clients et d'obtenir leur appui auprès d'Industrie Canada en ce qui concerne des règles équitables pour la vente aux enchères. Dans certaines zones rurales de nos provinces titulaires en Colombie-Britannique et en Alberta, TELUS est le seul fournisseur de services mobiles ayant investi pour fournir des services de réseau aux citoyens. Un accès équitable au spectre de la bande des 700 MHz permettra à TELUS de continuer à fournir le meilleur service possible à ces collectivités.

### Des lois pour protéger les clients des services mobiles

Plusieurs provinces ont adopté ou envisagent d'adopter des lois visant à protéger les intérêts des consommateurs en réglementant les modalités des contrats et les services mobiles, notamment le Manitoba, l'Ontario, le Québec et la Nouvelle-Écosse. Bien qu'elle appuie ces efforts, TELUS croit fermement qu'un code national est nécessaire pour s'assurer que tous les Canadiens ont accès aux mêmes protections, peu importe où ils vivent, et pour réduire les coûts de conformité inutiles associés à des régimes de réglementation multiples. Pour ce faire, TELUS a collaboré avec les gouvernements du Manitoba, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse afin d'accélérer l'harmonisation des mesures réglementaires et a déposé une pétition auprès du CRTC pour créer une instance publique sur l'adoption d'un code national sur les services mobiles.

### Des mesures pour contrer le vol de métaux

Le vol de nos fils et de nos infrastructures de cuivre, favorisé par le marché du métal volé, constitue un grave problème pour les clients de TELUS en Colombie-Britannique et en Alberta. En effet, le vol perturbe le service et menace la sécurité publique, par exemple, en coupant l'accès aux services d'urgence 911. En 2011 uniquement, TELUS a subi 348 incidents en Colombie-Britannique et 40 en Alberta, qui lui ont coûté plus de 19 millions de dollars en réparation et en remplacement d'équipement. Pour lutter contre ce problème, TELUS a collaboré avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin de promulguer une nouvelle loi visant à réglementer la vente de métal aux revendeurs et aux recycleurs de métaux. Depuis l'entrée en vigueur de cette loi en juillet 2012, le vol de métaux touchant les infrastructures de TELUS en Colombie-Britannique a immédiatement chuté d'un vol par jour à un seul vol par mois. L'Alberta envisage d'adopter une loi similaire.

### Des taxes équitables pour le service d'urgence mobile 911

Jusqu'à maintenant, cinq provinces imposent une taxe aux clients des services mobiles afin de contribuer au financement des services d'urgence 911 locaux : la Saskatchewan, le Québec, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard. TELUS a facilité ces mesures visant à financer les services d'urgence 911, étant donné que plus de la moitié des appels d'urgence sont maintenant effectués à partir d'appareils mobiles. Cependant, des municipalités en Colombie-Britannique et en Alberta ont envisagé l'imposition d'une taxe pour financer les services d'urgence 911 à l'échelle municipale, ce que TELUS considère comme étant difficile à mettre en œuvre et injuste pour les clients, car cette mesure créerait une mosaïque complexe de taxes dans chaque province. Par conséquent, TELUS a plutôt exhorté les gouvernements provinciaux à mettre en œuvre une taxe à l'échelle provinciale et l'Alberta a annoncé son intention d'adopter une telle mesure.

### 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 croissance exponentielle de la demande des consommateurs en matière de bande passante. TELUS s'est engagée à travailler en étroite collaboration avec les gouvernements locaux pour faciliter la fourniture d'une infrastructure mobile qui appuie le développement économique et la création d'emplois, tout en prenant en considération les préoccupations relatives à la conception. En 2012, TELUS a dirigé un effort de l'industrie et a travaillé avec la Ville de Vancouver pour établir des lignes directrices de conception mutuellement acceptées au sujet des antennes construites sur une propriété privée. La Ville a également adopté un protocole pour l'utilisation d'antennes sur des poteaux lui appartenant ainsi que sur les lampadaires, ce qui réduit la nécessité de construire une infrastructure mobile plus intrusive et contribue aux revenus municipaux grâce aux paiements de location. Nous travaillons en collaboration avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil afin d'élaborer des protocoles similaires dans d'autres municipalités.

### Une réflexion nouvelle sur l'infrastructure mobile

TELUS a collaboré avec des municipalités afin d'élaborer des solutions novatrices qui facilitent l'expansion de notre réseau mobile. Par exemple, nous entreprendrons 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. En partenariat avec la Ville de Vancouver, TELUS investira 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 2012, TELUS a également travaillé en étroite collaboration avec la Ville de Vancouver afin de lancer le premier essai nord-américain de la technologie 4G microcellulaire au centre-ville, une technologie 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. Les microantennes sont fixées à des lampadaires appartenant à la Ville et améliorent considérablement le service 4G haute vitesse dans la rue pour les clients qui se déplacent dans les rues achalandées du centre-ville.

## Relations avec les Autochtones

TELUS travaille avec diligence pour s'assurer qu'elle fait appel aux Premières nations, aux organismes autochtones ainsi qu'aux organismes provinciaux et fédéraux lorsqu'elle négocie et cherche à conclure des ententes en ce qui concerne l'utilisation des terres et l'accès à celles-ci, des droits de passage dans des traités et des dispositions d'autogestion, ainsi que des accords de cohabitation et d'hébergement.

Ce renforcement de ces relations est important et nous assure que nous sommes en mesure d'étendre notre réseau afin de servir nos clients tout en veillant à ce que les droits des Autochtones et des Premières nations soient au cœur de nos préoccupations lorsque nous utilisons des terres Canada où de tels droits existent.

## Expansion du réseau

Afin d'atteindre les objectifs de la [Loi sur les télécommunications](#), le CRTC a approuvé des modalités de service pour TELUS. Ces conditions obligent TELUS à fournir un service téléphonique aux clients actuels, aux nouveaux clients qui demandent un service où elle dispose d'installations et aux nouveaux clients qui demandent un service au-delà de la portée de ses installations, conformément aux modalités associées à ces extensions de service énoncées dans les [Tarifs généraux de TELUS](#).

TELUS continue d'élargir son réseau afin de respecter ses exigences de service aux clients et continue de le mettre à niveau pour fournir de nouveaux services améliorés. Les dernières initiatives d'expansion du réseau de TELUS ont permis aux réseaux filaire et mobile de couvrir 2,4 millions de foyers et près de 97 pour cent des Canadiens respectivement. Depuis 2000, TELUS a



effectué des dépenses en immobilisations de près de 25 milliards de dollars afin de développer des technologies qui augmentent considérablement la connectivité des Canadiens.

## Servir les communautés éloignées

Des programmes locaux d'extension des services téléphoniques, comme le programme d'amélioration des services de TELUS, continuent d'être déployés afin de servir les collectivités éloignées. 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, en Alberta et au Québec (98 collectivités en C.-B., 50 en Alberta et 11 au Québec). L'initiative a commencé en 2010 et devrait se terminer en 2014. À la fin de l'année 2012, le service à large bande était accessible dans 96 collectivités touchées par des comptes de report, soit 49 collectivités de plus qu'en 2011.

TELUS a conclu une entente stratégique de télécommunications sur 10 ans d'une valeur d'un milliard de dollars avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, soit la plus importante entente de l'histoire de notre entreprise. Dans le cadre de cette entente de 2011, TELUS continue d'étendre son infrastructure de communications filaires et mobiles de pointe en Colombie-Britannique, à la fois dans les zones urbaines et rurales. L'entente avec le gouvernement de la Colombie-Britannique offre les avantages suivants aux zones rurales :

- Maintenir des passerelles Internet et des points de présence dans 119 centraux dans toute la province;
- Continuer d'offrir un accès Internet de gros abordable pour les fournisseurs de services régionaux et locaux;
- Augmenter les débits Internet de manière décuplée dans de nombreuses régions de toute la province;
- Travailler à améliorer la connectivité Internet pour la faire passer d'environ 93 pour cent à environ 97 pour cent de la population grâce à différents programmes et engagements dans le cadre du programme de compte de report géré par TELUS;
- Brancher 450 écoles à l'aide de câbles à fibres optiques haute vitesse sur 10 ans;
- Sur une période de cinq ans, étendre la couverture du réseau mobile sur près de 1 700 kilomètres de segments routiers primaires et secondaires, dont beaucoup se trouvent en terrain montagneux.

TELUS s'engage à améliorer la couverture et la capacité de son réseau mobile en établissant la technologie LTE 4G de façon élargie dans les régions rurales du Canada à l'aide du spectre de 700 MHz. Contrairement au spectre AWS, ce spectre a des capacités de propagation supérieures lui permettant de couvrir efficacement les vastes étendues rurales du Canada. Afin que TELUS puisse exécuter ses plans d'expansion des services mobiles 4G+ LTE dans les régions rurales canadiennes, il sera important que le gouvernement fédéral offre à TELUS une occasion de soumissionner et d'acquérir des fréquences dans la bande des 700 MHz lors des enchères prévues pour novembre 2013. Tandis que le lancement de la technologie LTE dans le spectre pour les services mobiles évolués en région urbaine constitue la première étape de la mise à niveau vers la technologie LTE, le déploiement potentiel dans les régions rurales du Canada dépendra de l'issue des prochaines enchères de fréquences de la bande de 700 MHz d'Industrie Canada, prévues pour novembre 2013.

## Rentabilité et accessibilité

L'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#) décrit les différents objectifs de la politique canadienne de télécommunication, y compris l'objectif de la politique 7 (b) qui est de « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ».

### Rentabilité

Compte tenu de la nature concurrentielle de l'industrie des communications, la plupart des services offerts par TELUS, y compris le service téléphonique local, le service d'accès Internet de détail, le service mobile et de télévision, ne sont plus soumis à la réglementation des prix par le CRTC comme ils sont soumis aux forces du marché. Pour les services qui sont encore soumis à la réglementation des prix, surtout le service téléphonique local dans certaines circonscriptions où la concurrence n'est pas encore suffisante pour s'abstenir de réglementer, l'article 27 (1) de la Loi sur les télécommunications stipule que les tarifs de TELUS doivent être justes et raisonnables.

Mettre l'accent sur les clients d'abord est la priorité absolue de notre entreprise et cette priorité est tout à fait compatible avec nos [impératifs stratégiques](#). Nous nous efforçons de fournir la meilleure expérience client de notre industrie, telle qu'elle est mesurée par la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et les membres de l'équipe. Notre objectif global consiste à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons. TELUS continue d'améliorer sa [stratégie claire et nette](#) dans le cadre de son engagement à rendre l'expérience mobile des clients

plus conviviale. Nous avons poursuivi l'amélioration de notre programme de [remplacement anticipé d'appareil](#) en permettant aux clients d'acheter un nouvel appareil en tout temps dès qu'ils règlent le solde restant de celui-ci. Nous avons également lancé les avis proactifs d'utilisation de données pour nos clients, au pays et lorsqu'ils voyagent à l'étranger. TELUS a lancé sa nouvelle [tarification d'itinérance internationale claire et nette](#), qui offre des tarifs d'itinérance internationale considérablement réduits.

### Accessibilité

TELUS est la deuxième entreprise de télécommunications en importance au pays avec plus de 13,1 millions de connexions clients, dont 7,7 millions d'abonnés des services mobiles, 3,4 millions de clients abonnés à un service de téléphonie local, 1,4 million d'abonnés Internet et plus de 678 000 abonnés de TELUS TV à la fin de 2012.

Comme TELUS est le fournisseur titulaire de services téléphoniques, son réseau filaire atteint pratiquement chaque collectivité dans ses territoires de desserte. Ses services d'accès Internet à large bande sont désormais accessibles sur la grande majorité de l'empreinte du réseau filaire de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. En 2012, TELUS a étendu son réseau à large bande de façon à atteindre plus de 2,4 millions de foyers dans les principaux marchés de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Est du Québec. TELUS a également amélioré près des trois quarts de l'empreinte de son réseau large bande à l'aide de la technologie VDSL2, lui permettant d'augmenter la bande passante jusqu'à 42 mégabits par seconde (Mb/s), et de déployer son réseau de fibres optiques jusqu'aux foyers dans certaines régions. L'accès Internet à large bande est également accessible à plus de 97 pour cent de la population canadienne sur les réseaux mobiles HSPA+ et LTE de TELUS.

La fourniture de services accessibles aux abonnés handicapés est une préoccupation clé pour TELUS. Nous sommes heureux de rendre les services de télécommunications et de radiodiffusion aussi accessibles que possible aux clients souffrant d'un handicap. En 2009, le CRTC a publié la politique [Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion](#), la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, qui décrivait huit exigences et politiques distinctes pour les fournisseurs de services de télécommunications ainsi que des exigences de distribution de radiodiffusion à l'égard de l'accessibilité. TELUS a rempli chacune de ses exigences en tant que fournisseur de services de télécommunications et de ses entreprises de distribution de radiodiffusion énoncées par la politique de 2009 du CRTC. Il s'agissait notamment de mettre en œuvre un service de relais sur IP afin de rendre les services de télécommunications plus accessibles aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole, de mener des consultations auprès de groupes de défense afin de déterminer quels appareils mobiles pourraient contribuer à servir les

personnes souffrant d'un handicap et de participer à un groupe de travail traitant de la vidéodescription pour accroître la sensibilisation et l'accessibilité aux services vidéo qui améliorent l'accessibilité des services de distribution de radiodiffusion pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

TELUS a également consacré une part importante de son compte de report afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Par exemple, TELUS a récemment utilisé des fonds du compte de report pour déployer un essai des services de relais vidéo dans diverses collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Les services de relais vidéo permettent aux sourds 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. L'essai de TELUS était le premier en son genre au Canada. À l'issue de cet essai, TELUS a présenté en mars 2012 un rapport complet au CRTC, afin que celui-ci puisse prendre des décisions à savoir si les services de relais vidéo pourraient être mis en œuvre partout au pays. TELUS a également demandé au CRTC d'approuver le financement du compte de report, de sorte que l'entreprise puisse réaliser des projets visant à rendre ses sites web plus accessibles, en fonction des conclusions d'un audit des sites web de TELUS mené par l'Institut national canadien pour les aveugles. Cette demande est toujours en cours et en attente de la décision du CRTC.

Le CRTC a [indiqué](#) qu'il examinera les questions d'accessibilité des télécommunications, y compris le service de relais vidéo et l'accessibilité des appareils mobiles dans un avenir rapproché.

Lisez-en davantage sur [l'accessibilité à TELUS](#).

## Enjeux liés à la réglementation aux États-Unis et à l'international

TELUS est responsable de veiller à ce que l'ensemble de ses activités à l'extérieur du pays soit conforme aux lois et aux exigences réglementaires des pays étrangers. Nous sommes responsables d'effectuer les recherches préliminaires sur l'ensemble des exigences réglementaires, des frais et des obligations de conformité qui peuvent nous être imposés afin de faire des affaires 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 externes qui nous fournissent les lignes directrices qui nous permettent de nous assurer que TELUS respecte en tout temps ses obligations de conformité réglementaire.

# Répercussions des services de télécommunications sur les Canadiens

TELUS publie un [blogue](#) portant sur les questions de réglementation afin que nos clients comprennent les enjeux et la façon dont TELUS agit en leur nom afin d'appuyer son objectif visant à accorder la priorité aux clients. Il s'agit d'un autre exemple de la façon dont notre équipe communique avec les intervenants à l'aide des médias sociaux afin de nous aider à comprendre ce qui est important pour eux et de les informer de nos actions au profit de nos clients, des membres de notre équipe, des investisseurs et des consommateurs canadiens.

La sécurité des clients est une priorité pour TELUS lorsqu'il s'agit de services de télécommunications. Entre autres mesures, l'entreprise communique à ses clients de l'information sur des enjeux cruciaux comme la sécurité des enfants en ligne ainsi que la préparation de la continuité des affaires et des plans d'intervention en cas de catastrophe pour nos activités et l'aide aux collectivités que nous servons afin qu'elles restent branchées en cas d'urgence.

Apprenez-en davantage sur les [plans de TELUS liés à la sécurité des clients](#).



# Soutien aux membres de l'équipe



# Soutien aux membres de l'équipe

## Notre culture et nos valeurs

### Nous vous accordons la priorité.

À TELUS, notre équipe très performante est à la base de notre entreprise et contribue à notre succès en tant que chef de file de l'industrie des télécommunications. Nous sommes voués à l'innovation et à une approche axée sur les clients d'abord, qu'il s'agisse d'aider les citoyens à rester connectés grâce à des téléphones ou à des services Internet et de télévision, de tirer profit de la technologie pour nous attaquer aux défis que doit relever notre système de santé ou d'aider les entreprises et les organismes à optimiser leurs activités.

Notre culture et notre capacité à respecter la promesse de notre marque – Le futur est simple – sont ancrées dans les valeurs inébranlables de TELUS :

- 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.

Notre culture de leadership est renforcée par 10 techniques de leadership efficaces. Ces techniques nous assurent que nos dirigeants se concentrent sur l'expérience des membres de notre équipe, qu'ils les incitent et encouragent à faire de leur mieux, et qu'ils le leur permettent bel et bien de le faire. Nous comprenons que c'est en tant qu'équipe unie et mobilisée que nous sommes les mieux positionnés pour atteindre nos objectifs.

Les résultats de notre sondage L'heure juste de 2012 ont montré que le taux de mobilisation de l'équipe est passé à 80 pour cent, soit une augmentation de 10 points de pourcentage. L'administrateur indépendant de notre sondage, [Aon Hewitt](#), a classé nos résultats au premier rang de l'industrie en 2012 et confirmé que parmi les grandes entreprises, soit celles employant 15 000 personnes et plus, notre résultat sur le plan de la mobilisation est le plus élevé au Canada et figure dans le premier centile à l'échelle mondiale.

C'est en tant qu'équipe unie et mobilisée que nous sommes les mieux positionnés pour atteindre nos objectifs.



Nous attribuons une part de notre réussite en matière de mobilisation à notre respect des valeurs de TELUS tout au long du cycle de vie des membres de l'équipe. Nous appliquons nos valeurs pour :

- Embaucher des personnes compatibles avec notre culture;
- Évaluer, reconnaître et récompenser le rendement;
- Promouvoir les membres de l'équipe de façon stratégique.

## Qui nous sommes

Notre équipe s'efforce de constituer un réseau solide et axé sur la collaboration, formé de membres de l'équipe diversifiés et compétents qui s'unissent pour favoriser des résultats et de l'innovation dans le but de poser des gestes concrets au bénéfice de notre équipe et de nos collectivités.

### Données démographiques par lieu de résidence

Groupe <sup>1</sup>	Alberta	Colombie-Britannique	Ontario	Québec	Autres	Total
TELUS au Canada <sup>2</sup>	A 6 255	A 8 206	A 7 594	A 5 539	A 490	28 084
TELUS International <sup>3</sup>	-	-	-	-	A 13 994	13 994
<b>Total</b>	<b>6 255</b>	<b>8 206</b>	<b>7 594</b>	<b>5 539</b>	<b>14 484</b>	<b>A 42 078</b>

1 En date du 31 décembre 2012.

2 La catégorie « Canada, Autres » comprend le Manitoba (104), la Saskatchewan (125), le Nouveau-Brunswick (86), la Nouvelle-Écosse (124) et Terre-Neuve-et-Labrador (51).

3 La catégorie « International, Autre » comprend les régions de l'Asie-Pacifique : l'Australie (4), les Philippines (5 943); de l'Europe : la Bulgarie (620), la Roumanie (221), le Royaume-Uni (16); de l'Amérique centrale et des Caraïbes : la Barbade (1), El Salvador (2 659), le Guatemala (4 144), la Jamaïque (9) et Sainte-Lucie (2), ainsi que les États-Unis (375).

### Données démographiques par type de membre de l'équipe

Type de membre de l'équipe <sup>1</sup>	Alberta	Colombie-Britannique	Ontario	Québec	Autres	Total
Régulier (Canada) <sup>2</sup>	6 170	7 914	7 526	5 324	483	A 27 417
Temporaire (Canada) <sup>3</sup>	85	292	68	215	7	A 667
Régulier (International) <sup>4</sup>	-	-	-	-	13 964	A 13 964
Temporaire (International) <sup>5</sup>	-	-	-	-	30	A 30
<b>Total</b>	<b>6 255</b>	<b>8 206</b>	<b>7 594</b>	<b>5 539</b>	<b>14 484</b>	<b>A 42 078</b>

1 En date du 31 décembre 2012.

2 La catégorie « Régulier (Canada), Autres » comprend le Manitoba (102), la Saskatchewan (122), le Nouveau-Brunswick (85), la Nouvelle-Écosse (123) et Terre-Neuve-et-Labrador (51).

3 La catégorie « Temporaire (Canada), Autres » comprend le Manitoba (2), la Saskatchewan (3), le Nouveau-Brunswick (1), la Nouvelle-Écosse (1) et Terre-Neuve-et-Labrador (0).

4 La catégorie « Régulier (International), Autre » comprend les régions de l'Asie-Pacifique : l'Australie (4), les Philippines (5 943); de l'Europe : la Bulgarie (620), la Roumanie (221), le Royaume-Uni (16); de l'Amérique centrale et des Caraïbes : la Barbade (1), El Salvador (2 657), le Guatemala (4 116), la Jamaïque (9) et Sainte-Lucie (2), ainsi que les États-Unis (375).

5 La catégorie « Temporaire (International), Autre » comprend les régions de l'Amérique centrale : El Salvador (2) et le Guatemala (28).



## Membres de l'équipe par génération

Groupe <sup>1</sup>	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
TELUS au Canada	A 29	A 7 595	A 10 846	A 9 614	28 084
TELUS International	A 5	A 323	A 2 567	A 11 099	13 994
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>7 918</b>	<b>13 413</b>	<b>20 713</b>	<b>A 42 078</b>

<sup>1</sup> En date du 31 décembre 2012.

## Membres de l'équipe régis par une convention collective

Groupe <sup>1</sup>	Membres de l'équipe régis par une convention collective	Total des membres de l'équipe	Pourcentage des membres de l'équipe régis par une convention collective
TELUS au Canada	12 579	28 084	A 45 %
TELUS International	0	13 994	A 0 %
<b>Total</b>	<b>12 579</b>	<b>42 078</b>	<b>30 %</b>

<sup>1</sup> En date du 31 décembre 2012.

## Membres de l'équipe par syndicat

Syndicat	Pourcentage des membres de l'équipe
Syndicat des travailleurs en télécommunications	10 987
Syndicat Québécois des Employés de TELUS	906
Syndicat des agents de maîtrise de TELUS	625
B.C. Government and Service Employees' Union	61
<b>Total</b>	<b>12 579</b>

# Prix d'entreprise

## Recrutement

Le processus d'embauche de TELUS est axé sur une expérience d'embauche conviviale pour le candidat dans le cadre d'un processus de recrutement rigoureux et normalisé. Nous utilisons un ensemble d'outils, des ressources et des entrevues afin de trouver et de sélectionner des candidats qualifiés qui sont compatibles avec notre culture et nos valeurs.

Nous nous efforçons de veiller 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 d'embaucher des candidats à l'interne qui travaillent déjà au sein de l'équipe locale de TELUS International ou des candidats provenant du marché local où nous exerçons nos activités.

## Bienvenue à TELUS

À TELUS, nous croyons que la création d'une culture stimulante et efficace est de la responsabilité de chacun des 42 000 membres de notre équipe. Nous offrons une variété d'outils pour aider les nouveaux membres de l'équipe à s'intégrer facilement dans l'entreprise, y compris un guide étape par étape, un wiki et une séance d'orientation appelée Bienvenue à TELUS. Chacun de ces outils fournit un aperçu de notre histoire, de notre stratégie, de nos outils, de notre culture et de nos attentes en matière de rendement, y compris une introduction aux [valeurs de TELUS](#), la Philosophie de leadership TELUS et notre priorité Les clients d'abord.

## Diversité et intégration

Nous croyons que les membres de l'équipe se sentent plus mobilisés dans un milieu de travail qui les respecte pour qui ils sont et que cela peut se traduire par de meilleurs résultats commerciaux et un meilleur rendement pour les actionnaires. Notre culture de diversité et d'intégration aide notre entreprise à faire des avancées considérables en matière d'expérience client et d'embauche et de rétention des employés les plus chevronnés. En effet, en misant sur la diversité de notre équipe, nous projetons une image plus représentative de nos clients et des communautés que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

En 2012, pour la quatrième année consécutive, TELUS a été nommée parmi les meilleurs employeurs au [Canada en matière de diversité](#) dans le cadre d'un classement annuel visant à reconnaître les organisations au pays qui déploient le plus d'efforts pour créer un milieu de travail diversifié et intégrateur. Pour la deuxième année consécutive, TELUS a été nommée l'un des [meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens](#) dans le cadre d'un classement annuel visant à reconnaître les chefs de file du pays qui aident les nouveaux immigrants à faire la transition vers un nouveau milieu de travail. Découvrez pourquoi TELUS a été choisie dans notre Rapport sur la diversité et l'intégration de TELUS en 2012.

Pour en savoir davantage sur la diversité et l'intégration, regardez [What Diversity and Inclusiveness Means to Us](#).

Au Canada, TELUS est régi par la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Cette loi fédérale a pour but d'éliminer les obstacles en milieu de travail que doivent surmonter quatre groupes : les femmes, les personnes appartenant à une minorité visible, les Autochtones et les personnes handicapées. Notre objectif est de disposer d'effectifs qui reflètent la diversité de la main-d'œuvre au Canada, mais aussi de toujours veiller à assurer l'égalité des chances pour tous.





## Profil de la main-d'œuvre de TELUS au Canada<sup>1</sup>

(%)	Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne <sup>2</sup>	Représentation de la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunication <sup>3</sup>	TELUS Résultat réel en 2011 <sup>4</sup>	TELUS Résultat réel en 2010 <sup>4</sup>	TELUS Résultat réel en 2009 <sup>4</sup>
Femmes	42,9	39,3	A 37,5	37,5	37,5
Membres des minorités visibles	21,1	18,1	A 15	16	16,2
Personnes d'origine autochtone	1,7	1,4	A 1,4	1,6	1,6
Personnes handicapées	4,6	1,9	A 2,7	3,0	3,1

- 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 2012 ne seront pas disponibles avant juillet 2013.
- 2 La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les femmes, les membres de minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées) 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 Données les plus récentes disponibles. La représentation réelle dans la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications fait référence au pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les femmes, les membres de minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées) qui travaille dans le secteur des télécommunications au Canada, comme il est indiqué dans le rapport annuel de 2010 de la Loi sur l'équité en matière d'emploi publié par le gouvernement fédéral.
- 4 La représentation réelle à TELUS représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les femmes, les membres de minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées) employé par TELUS, qui a été calculée en fonction d'un sondage volontaire et qui peut ne pas représenter adéquatement le pourcentage réel de la main-d'œuvre de TELUS.

Deux facteurs influent sur la représentation globale des groupes désignés, soit les taux de réponse à notre sondage sur l'équité en matière d'emploi et l'accent que nous mettons continuellement sur l'efficacité opérationnelle. Nous continuons de collaborer avec notre équipe responsable du recrutement et notre Conseil de la diversité et de l'intégration afin d'explorer des pistes qui aideront à promouvoir la participation à notre sondage sur l'équité en matière d'emploi de manière à avoir une incidence positive sur les taux de représentation des groupes désignés.

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

(%)	2012	2011	2010
Femmes	48,7	44,8	47,3
Hommes	51,3	55,2	52,7

Nous poursuivons des initiatives et des améliorations de processus qui favorisent l'intégration au travail. En 2013, nous avons pour objectifs :

- D'augmenter l'adhésion et la participation à l'ensemble de nos [groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe](#);
- De lancer deux nouveaux groupes de ressources à l'intention des membres de l'équipe;
- De nous associer à diverses unités d'affaires afin d'intégrer davantage la diversité et l'intégration à nos pratiques d'affaires;
- De 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;
- D'accroître l'importance de s'identifier dans le cadre de sondage sur l'équité en matière d'emploi pour les nouveaux membres de l'équipe.

## Rémunération globale

À TELUS, les membres de l'équipe profitent de divers types de rémunération qui varient du salaire au partage des profits 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 éléments plus novateurs, comme l'accès à un adjoint particulier, des régimes de soins de santé et des programmes de mieux-être, des milieux de travail conviviaux et un compte harmonie-vie.

### Rémunération

La philosophie de TELUS en matière de réputation 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 75<sup>e</sup> percentile de la rémunération totale.

Les conditions (incluant les salaires) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées entre les parties.

Au Canada, le salaire d'entrée de base offert par TELUS est supérieur au salaire minimum dans une proportion de 28 pour cent. Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de plus de 35 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays et cette gamme de salaires augmente en fonction de l'expérience que détiennent les membres de l'équipe en centres de contact. TELUS International aux Philippines offre également un salaire supplémentaire aux membres de l'équipe qui possèdent des compétences techniques ou linguistiques et accorde différentes indemnités pour les repas et le transport. En Amérique centrale, un poste d'agent en centre d'appels paie souvent deux fois plus qu'un poste administratif dans une banque.

En 2013, 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 qui offrent un rendement élevé et qui possèdent un fort potentiel.

Les membres de l'équipe profitent de divers types de rémunération

Au Canada, le salaire moyen d'entrée de base offert par TELUS est supérieur à la moyenne du salaire minimum dans une proportion de

28 %

### Avantages sociaux

Les membres de notre équipe et leur famille ont des besoins particuliers et ces besoins changent avec le temps. 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.

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.

Afin de nous assurer de tenir compte des besoins de notre équipe, nous recueillons les commentaires des membres de l'équipe lors de sondages et de séances d'information. En 2013, nous continuerons d'encourager et de favoriser la santé de notre équipe en faisant la promotion de modes de vie sains et en fournissant des régimes novateurs et rentables. Nous continuons de collaborer avec l'équipe TELUS Santé en misant sur son innovation et sa technologie, ainsi qu'en lui offrant une expérience exceptionnelle à titre de promoteur de régimes.

En 2012, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux a augmenté en raison de nos programmes de rémunération annuels et d'une main-d'œuvre plus nombreuse.

### Total de la rémunération et des avantages sociaux

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Total de la rémunération et des avantages sociaux <sup>1</sup>	2 474 \$	2 258 \$	2 205 \$

<sup>1</sup> 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.

### Régimes de retraite et d'épargne

TELUS s'engage à aider les membres de l'équipe à économiser pour leur retraite en 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 et de documentation soulignant l'importance de la planification de la retraite.

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 flexible permet aux membres de l'équipe d'acheter de 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). Plus de 20 000 membres de l'équipe participent au Régime d'actionnariat des employés et détiennent près de



huit millions d'actions. Ensemble, ils représentent le sixième investisseur en importance au sein de l'entreprise.

### Mieux-être

Le fait d'avoir une équipe forte et en santé est essentiel pour offrir les meilleurs produits et services à nos clients. Notre stratégie de mieux-être favorise une approche holistique visant la santé globale et le bien-être des membres de l'équipe grâce à des investissements dans nos programmes Une vie saine et dans nos offres axées sur la santé du corps et de l'esprit. Les membres de l'équipe ont accès à des ressources en ligne, à des installations, à des praticiens, à des cliniques et à différents programmes visant à les appuyer dans leur parcours de santé.

En 2012, notre taux d'atteinte du mieux-être, formé du nombre de membres de l'équipe participant à des programmes de mieux-être, était de 80 pour cent. Ce résultat surpassait de neuf pour cent notre taux d'atteinte du mieux-être de 2011. 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, ainsi qu'à des programmes de rabais dans des centres de conditionnement physique locaux, afin d'appuyer les membres de notre équipe qui occupent un poste de travailleur mobile.

TELUS International offre aux membres de l'équipe un accès à des cliniques de santé et de mieux-être et à des installations de conditionnement physique sur place, y compris des séances d'exercice et des entraîneurs personnels, ainsi que des programmes de prévention de la grippe et des maladies. TELUS International aux Philippines offre également aux membres de l'équipe et à leur famille des médicaments en vente libre gratuits et un accès à des médecins et à des professionnels de la santé sur place deux fois par semaine.

L'équipe du mieux-être informe continuellement les membres de l'équipe des moyens possibles pour gérer leur santé et leur mieux-être de façon proactive, tout en continuant de mettre l'accent sur la santé mentale. 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. En outre, afin d'accroître le taux de mobilisation, nous utilisons divers moyens de communication, y compris des outils internes de médias sociaux.

### Travail flexible

La diversité des tâches et des postes à TELUS signifie qu'il existe une grande variété d'ententes de travail conçues afin de permettre aux membres de l'équipe d'offrir ce qu'il y a de mieux à nos clients. Qu'ils travaillent dans l'un de nos bureaux, sur la route, en magasin, en centres d'appels ou autres, les horaires flexibles sont possibles en fonction des activités d'affaires.



## Styles de travail

Le programme Styles de travail de TELUS est un programme d'entreprise conçu pour donner une valeur ajoutée aux membres de notre équipe et à notre entreprise. Il accroît la mobilité et la flexibilité des membres de l'équipe en leur permettant de travailler au moment et à l'endroit où ils sont les plus efficaces, tout en maintenant un équilibre entre le travail et leur vie personnelle.

Voici quelques-uns des avantages du programme :

- Aider les dirigeants et les membres de l'équipe à créer un milieu de travail flexible qui améliore la mobilisation des membres de l'équipe et leur productivité
- Permettre à TELUS de se distinguer quant à la rétention et à l'attraction des meilleurs employés
- Réduire la taille du parc immobilier afin de réaliser des économies considérables en matière de coûts immobiliers
- Diminuer notre empreinte écologique provenant des émissions de gaz à effet de serre en réduisant notre parc immobilier.

## Diminution des émissions de la part des membres de l'équipe

### TELUS et économies associées

Participants <sup>1</sup>	Réduction du kilométrage <sup>2</sup>	Économie de temps en heures <sup>3</sup>	Réduction du CO <sub>2</sub> (kg) <sup>4</sup>
6 098	38 000 000	750 000	9 100

1 Nouveau pour 2012 – Tient pour acquis que les membres des équipes mobiles travaillent deux jours par semaine à la maison et que les télétravailleurs travaillent cinq jours par semaine à la maison.

2 Kilomètres (km) – moyenne – transit aller-retour de 44 km (norme d'Environnement Canada).

3 Économie de temps en heures – en fonction d'une heure par jour (norme d'Environnement Canada).

4 Réduction du CO<sub>2</sub> – selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne et les facteurs d'émissions d'Environnement Canada.

À mesure que notre main-d'œuvre continue d'évoluer grâce à notre programme Styles de travail, nous restons concentrés sur la mobilisation de tous les membres de notre équipe. Nous nous assurons que les membres de l'équipe qui ont adopté un style de travail mobile ou à domicile demeurent aussi mobilisés que ceux qui travaillent dans nos bureaux. En 2012, les membres de l'équipe ayant adopté un style de travail mobile affichaient un taux de mobilisation supérieur de deux pour cent à celui des travailleurs résidents.

En collaboration avec notre équipe des ventes, grande entreprise, nous avons partagé les connaissances acquises dans le cadre de programme interne Styles de travail avec nos clients d'affaires, leur fournissant un leadership éclairé dans un milieu de travail en constante évolution.

### Taux d'adoption de Styles de travail

(%)	2012	2011	2010
Membres de l'équipe ayant adopté un style de travail mobile	47	35	s.o.

D'ici 2015, TELUS vise à ce que 70 pour cent des membres de l'équipe situés dans nos 14 principaux bureaux aient adopté 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.

Pour en apprendre davantage sur notre programme Styles de travail, visionnez [Styles de travail à TELUS](#).

## Gestion du développement

Nous croyons que notre succès en affaires dépend de notre engagement collectif et de notre respect des priorités de l'entreprise. Nous sommes convaincus que notre manière de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. À titre d'exemple, la moitié de notre évaluation du rendement est fondée sur ce que nous avons accompli; l'autre moitié est calculée par rapport à la façon dont nous travaillons et avons incarné les valeurs de TELUS en travaillant à l'atteinte de nos objectifs.

Tous les membres de l'équipe TELUS participent à des discussions annuelles officielles sur le rendement et le perfectionnement de carrière et, souvent, plusieurs fois par an. Notre évaluation du rendement constitue la base selon laquelle nous calculons la prime de rendement annuelle. Les dirigeants sont invités à rencontrer les membres de leur équipe régulièrement, voire tous les mois, afin d'évaluer leur rendement et d'encourager leur perfectionnement.

La gestion efficace du rendement des membres de notre équipe a une incidence positive sur leur mobilisation globale, car elle met en valeur l'engagement de TELUS à les aider à réussir dans le cadre de leurs fonctions et à atteindre les objectifs de l'entreprise ainsi que leurs propres objectifs. 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 du taux de mobilisation de notre équipe en 2012 et en 2011.

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

(%)	2012	2011	2010
Membres de l'équipe ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS au Canada	74	66	53
Membres de l'équipe ayant l'impression que la gestion du développement les aide à atteindre leurs objectifs – TELUS International	68	64	69

En 2013 et pour les années à venir, nous avons pour objectif de continuer d'appuyer et de guider les dirigeants afin qu'ils soient en mesure de fournir une gestion du développement efficace aux membres de l'équipe, à l'aide d'une bonne communication et d'information. Cet effort devrait permettre à notre équipe de mieux comprendre que la gestion du développement est essentielle au succès de notre entreprise et que nous en sommes tous responsables.





# Apprentissage et collaboration

Les membres de l'équipe sont encouragés à prendre en main leur perfectionnement professionnel et leur croissance personnelle. Au moyen d'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. 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.

En 2012, nous avons continué d'investir dans nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement afin de nous assurer que les membres de l'équipe disposent des outils nécessaires pour qu'ils puissent prendre en main l'évolution de leur carrière. La preuve que cet appui et que cet engagement sont perceptibles pour les membres de notre équipe, les résultats de notre sondage L'heure juste et le rendement des investissements en formation s'améliorent.

## Investissement en formation d'une année à l'autre

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
TELUS au Canada	19,0	20,4	17,0

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

(%)	2012	2011	2010
Membres de l'équipe satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS au Canada	76	70	59
Membres de l'équipe satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en matière d'apprentissage et de perfectionnement – TELUS International	76	73	76
Membres de l'équipe satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS au Canada	68	60	47
Membres de l'équipe satisfaits des possibilités de perfectionnement de carrière qui s'offrent à eux – TELUS International	64	59	63

## Rendement des investissements en formation<sup>1</sup>

(%)	2012	2011	2010
Membres de l'équipe ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail	74	69	63

<sup>1</sup> Calculé au moyen d'un sondage en ligne distribué au hasard à 8 000 membres de l'équipe TELUS sur une base trimestrielle

En 2012, l'[American Society for Training and Development](#) a désigné TELUS comme l'une des meilleures entreprises au monde en matière de formation et de perfectionnement des employés. TELUS est la seule entreprise de télécommunications et la seule entreprise au Canada à avoir reçu ce prix à sept reprises. De plus, TELUS a été reconnue par [Brandon Hall](#) comme étant une entreprise de premier rang au chapitre de la recherche en matière

de rendement organisationnel et comme étant un chef de file en matière d'innovation, et lui a décerné la médaille d'or dans la catégorie de la meilleure stratégie et de la meilleure gouvernance en matière d'apprentissage.

## Philosophie de leadership TELUS

TELUS croit fermement à la promotion d'une culture de leadership au sein de notre entreprise. Nous considérons tout le monde comme étant un leader et nous nous attendons à ce que chaque membre de l'équipe pense, agisse et se sente comme un propriétaire d'entreprise. De plus, nous appuyons les membres de l'équipe dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative.

Afin d'appuyer notre philosophie, nous offrons une variété de possibilités qui contribuent à façonner l'apprentissage et à définir le leadership à TELUS. Ces possibilités comprennent notamment des programmes de leadership spécialisés à l'intention des membres de l'équipe à potentiel élevé, du coaching et des cours de leadership à l'intention des nouveaux dirigeants, ainsi que des cours visant à améliorer la communication entre tous les membres de l'équipe.

Nos efforts axés sur la création et la mise à jour de nouveaux programmes portant sur la Philosophie de leadership TELUS en 2012 se poursuivront en 2013, alors que nous relancerons deux programmes de base à l'intention des dirigeants et des dirigeants à potentiel élevé.

Pour en apprendre davantage sur la Philosophie de leadership TELUS, visionnez [Les valeurs de leadership TELUS](#).

## Forum de la haute direction et Forum de l'équipe de première ligne

Chaque année, nous organisons des Forums de la haute direction à l'échelle régionale et internationale où les dirigeants se livrent à des discussions animées sur la façon dont nous pouvons créer ensemble une expérience pour les membres de l'équipe qui contribue à réaliser notre objectif visant à accorder la priorité aux clients dans tous les aspects de notre entreprise, tout en élaborant des stratégies propres à nos régions. En 2012, nous avons mis l'accent sur nos techniques de leadership efficaces et, cette année, nous avons rejoint plus de 1 800 dirigeants dans le cadre de ces forums.

Nous avons également lancé le Programme de formation en leadership des employés de première ligne de TELUS International. Cette occasion d'apprentissage novatrice permet aux membres de l'équipe de première

ligne les plus performants d'acquérir de nouvelles compétences en leadership, en ayant comme objectif d'occuper un poste de gestion à l'avenir. Des douzaines de membres de l'équipe y ont participé cette année, dont 13 ont décroché un poste de niveau supérieur.

En outre, des Forums de l'équipe de première ligne ont lieu partout au Canada, organisés par des membres de notre équipe de la haute direction. Ces séances d'une journée donnent aux membres de notre équipe de première ligne l'occasion unique de poser des questions à l'équipe de la haute direction sur tous les aspects de notre entreprise, ainsi que de faire des recommandations directes sur la façon dont nous pouvons améliorer les processus de travail et l'expérience client.

En 2013, les forums de la haute direction et de l'équipe de première ligne seront axés sur le fait d'accroître encore davantage l'efficacité des équipes de direction de TELUS, de renforcer les compétences personnelles en matière de leadership et de motiver les dirigeants de façon à ce qu'ils affichent le rendement le plus élevé possible.

## Plateforme d'apprentissage fondé sur la collaboration

Notre approche permet aux gens d'apprendre ce qu'ils ont besoin d'apprendre, lorsqu'ils en ont besoin, peu importe où ils se trouvent. TELUS offre des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales :

- **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

À TELUS, la majorité de la formation se fait de manière informelle. Pour les détails concernant notre approche en matière d'apprentissage, consultez [l'image infographique sur la formation et la collaboration](#).

Pour en apprendre davantage sur nos technologies d'apprentissage fondées sur l'innovation et la collaboration, visionnez [La collaboration à TELUS avec les médias sociaux](#).

En 2012, TELUS International a lancé T-Apprentissage auprès des membres de l'équipe aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis. Cet outil centralisé de gestion de l'apprentissage permet aux membres de l'équipe de développer des compétences de façon uniforme à l'échelle de l'entreprise et assure la collaboration entre les régions et les programmes.

T-Vie est une plateforme de collaboration interne, en ligne et sociale accessible en Amérique centrale et aux États-Unis. Les membres de l'équipe peuvent créer leur propre profil, ajouter des photos et des vidéos, collaborer avec leurs collègues, échanger des quarts de travail, lire des nouvelles ou même acheter et vendre des objets.

En 2013, nous continuerons d'étendre l'utilisation de technologies de pointe dans le cadre de nos offres d'apprentissage, comme notre environnement virtuel mondial, TELUS Collaboration House, des jeux et des initiatives d'apprentissage mobile.

## Perfectionnement de carrière

Pour soutenir les membres de l'équipe dans le perfectionnement et la croissance de leur carrière, nous avons créé un Portail sur le perfectionnement professionnel. Ce portail comporte trois sections principales :

- Cheminements de carrière – Profils d'emploi et possibles cheminements de carrière
- Parcours d'apprentissage – Occasions de perfectionnement et de collaboration
- Orientation professionnelle – Information sur la façon de créer des plans d'action efficaces afin de prendre en main sa carrière

Dans le cadre des activités de TELUS International aux Philippines et de TELUS International 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. 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. TIP a dépassé son objectif en 2012 avec l'inscription de 327 membres de l'équipe à Université TI et élargi l'éventail de cours offerts grâce à de nouveaux partenaires, [STI College](#) et [Berlitz](#). Trente employés de TIAC ont obtenu une maîtrise en administration des affaires et 78 ont obtenu un baccalauréat.

## Reconnaissance

Nous mettons un accent important sur la reconnaissance au sein de notre entreprise, car elle contribue directement à la mobilisation des membres de notre équipe. Nous offrons des programmes qui visent à reconnaître notre

équipe diversifiée pour sa contribution à l'avancement de la stratégie et des priorités de l'entreprise. Nous démontrons notre reconnaissance envers notre équipe en soulignant les comportements constructifs en plus des résultats.

La reconnaissance demeure le principal moteur de mobilisation globale à TELUS et nous continuons à utiliser les commentaires formulés dans notre sondage annuel L'heure juste afin de nous assurer d'offrir les types de reconnaissance que les membres de l'équipe aiment.

### Dépenses du programme de reconnaissance

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Dépenses annuelles du programme de reconnaissance – TELUS au Canada	▲ 8,8	9,8	7,9

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

(%)	2012	2011	2010
Membres de l'équipe ayant l'impression que leur travail est reconnu de façon appropriée – TELUS au Canada	73	67	55
Membres de l'équipe ayant l'impression que leur travail est reconnu de façon appropriée – TELUS International	63	58	66

En plus de faire part de nos remerciements les plus sincères aux membres de l'équipe, nous utilisons principalement le programme de récompenses Bravo pour reconnaître leurs réalisations, une application de reconnaissance d'entreprise que nous avons créée. Bravo s'inspire des valeurs de TELUS et permet à tous les 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 ou remis à un organisme de bienfaisance de son choix grâce à [CanaDon](#).

De plus, grâce au programme Bravo, nous manifestons notre appréciation tous les cinq ans aux membres de l'équipe, célébrant ainsi cette importante étape de leur carrière en leur remettant des points et en leur offrant un arbre planté par Arbres Canada. Depuis 2008, 13 345 arbres au total ont été plantés au Canada pour souligner les jalons de carrière des membres de l'équipe.

# Bravo!

### Reconnaissance Bravo d'une année à l'autre

	2012	2011	2010
Cartes électroniques Bravo envoyées (nbr)	32 653	34 155	28 961
Points Bravo envoyés (nbr)	35 228 200	34 627 450	28 545 500
Valeur des points envoyés (en millions de dollars)	5,3	5,2	4,3

En plus du programme Bravo, il existe sept programmes officiels de prix à TELUS qui récompensent les membres de l'équipe qui ont incarné nos valeurs

et apporté une contribution importante à notre entreprise. En 2012, nous avons reconnu plus de 900 personnes grâce à ces programmes.

- Prix Champions des clients d'abord – Reconnaît les membres de l'équipe qui ont des interactions directes avec les clients et qui se dépassent constamment pour fournir une expérience client exceptionnelle
- Prix Passion de la croissance – Reconnaît les membres de l'équipe pour leurs réalisations importantes et mesurables qui ont une incidence sur notre entreprise, notre clientèle et notre équipe
- Prix Légendes – Reconnaît les membres de l'équipe qui ont grandement contribué à la collectivité et à la réussite de l'entreprise pendant au moins 20 ans
- Prix Own.it – Reconnaît les membres de l'équipe TELUS qui démontrent un engagement envers la collaboration et la qualité afin de respecter la promesse de notre marque
- Prix du Club du Président – Souligne le travail des membres de l'équipe de ventes les plus performants qui affichent une passion de la croissance et un esprit d'équipe
- Prix CHLOE (Connexions honore les leaders d'excellence) – Souligne les réalisations des femmes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, ainsi que celles des hommes qui sont des alliés
- Pièce commémorative du président et chef de la direction – Constitue un signe de reconnaissance personnelle du président et chef de la direction à l'égard de certaines réalisations marquantes

En plus de nos programmes Bravo, de reconnaissance des jalons de carrière et de prix, il existe de nombreux autres programmes de reconnaissance à l'intention des équipes de toute l'entreprise. Tout, que ce soit des programmes de reconnaissance officiels ou de simples notes de remerciement, est destiné à faire savoir aux membres de l'équipe que nous leur sommes reconnaissants de leur appui sans faille envers notre entreprise, en incarnant les valeurs de TELUS et en accordant la priorité aux clients.

TELUS International offre une variété de programmes de reconnaissance officiels, 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 :

- Le programme « The Rock Hall of Fame » 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.
- Le programme « VIP Heroes » récompense le dixième des membres de l'équipe les plus performants (déterminé par des mesures précises) en leur offrant un traitement VIP pendant un mois, y compris des collations et des postes de travail de choix.

En 2013, nous continuerons d'améliorer nos programmes, documents de référence et communications en place, et d'appuyer les membres de l'équipe et les dirigeants afin de favoriser une culture de reconnaissance dans l'ensemble de l'entreprise. Nous continuons de solliciter la rétroaction des intervenants à tous les niveaux, de fixer des objectifs et des mesures qui appuient notre stratégie et d'assurer la formation et l'appui des dirigeants et des membres de l'équipe.

## Mobilisation

Nous reconnaissons que les membres de notre équipe sont au cœur de notre entreprise et que l'expérience que nous leur offrons est un facteur indéniable de notre succès. 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. Par la suite, les membres de l'équipe prennent part à la création et à la mise en œuvre de plans d'action qui nous permettent de remédier à nos principales occasions d'amélioration. À la lumière de commentaires de notre équipe, nous avons amélioré les processus de travail, amélioré et introduit de nouveaux programmes de reconnaissance, assuré une transparence accrue quant à notre stratégie de rémunération, renforcé notre processus de gestion du développement et assuré une meilleure communication des occasions de perfectionnement de carrière.

Ces améliorations sont bien accueillies par les membres de notre équipe, comme en témoigne l'augmentation des taux de mobilisation qui ont dépassé notre objectif de quatre pour cent à l'échelle nationale et d'un pour cent au sein de TELUS International.

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

(%)	2012	2011	2010
Mobilisation globale – TELUS au Canada	▲ 80	70	57
Mobilisation globale – TELUS International	71 <sup>2</sup>	67	74 <sup>1</sup>

1 Les résultats de 2010 sont antérieurs à l'arrivée de l'Amérique centrale au sein de TELUS International.

2 Les résultats de TELUS International pour 2012 sont combinés (Amérique centrale ▲ 77 %, Philippines ▲ 65 %) tandis que nous annoncerons ces résultats de cette façon à l'avenir.

80 %  
mobilisation

Les résultats du sondage de 2012 comprennent des améliorations dans des secteurs essentiels qui ont une incidence sur la mobilisation, connus sous le nom de facteurs de mobilisation.

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

(%)	2012 (n = 23 824)	2011 (n = 21 430)	2010 (n = 20 242)
Processus de travail	60	49	41
Perspectives de carrière	68	60	47
Gestion du développement	74	66	53
Rémunération	47	39	30
Reconnaissance	73	67	55

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

(%)	2012 (n = 8 378)	2011 (n = 8 481)	2010 <sup>1</sup> (n = 4 841)
Processus de travail	62	58	66
Perspectives de carrière	64	59	63
Gestion du développement	68	64	69
Reconnaissance	63	58	66

<sup>1</sup> Les résultats de 2010 sont antérieurs à l'arrivée de l'Amérique centrale au sein de TELUS International.

Lorsque nous y regardons de plus près, nos résultats quant à la mobilisation montrent que les membres de l'équipe, quel que soit leur poste, leur style de travail, leur unité d'affaires ou leur sexe, sont très mobilisés.

### Comparaison des résultats quant à la mobilisation de TELUS au Canada selon diverses données démographiques

(%)	2012
Membres de l'équipe régis par une convention collective	78
Membres de l'équipe cadres et professionnels	80
Travailleurs résidents (au bureau)	80
Travailleurs mobiles	82
Hommes	80
Femmes	80
Résultat le plus élevé de toutes les unités d'affaires	88
Résultat le plus bas de toutes les unités d'affaires	78

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 plus du sondage L'heure juste, nous recueillons les commentaires des membres de notre équipe 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 avec L'heure juste afin d'obtenir une vue globale de l'expérience des membres de l'équipe à mesure qu'ils évoluent dans leur carrière à TELUS. En évaluant des aspects précis de

les membres de l'équipe, quel que soit leur poste, leur style de travail, leur unité d'affaires ou leur sexe, sont très mobilisés.

l'expérience d'un membre de l'équipe, nous sommes en mesure de repérer les possibilités d'amélioration.

Poursuivant sur notre lancée amorcée en 2011, nous continuons de mettre l'accent sur les secteurs essentiels qui influencent la mobilisation – les processus de travail, les possibilités de carrière, la gestion du développement, la rémunération et la reconnaissance. Nous allons nous efforcer de faire passer ceux qui figurent dans la catégorie « presque mobilisé » à la catégorie « mobilisé » au Canada et au sein de TELUS International, et nous concentrer sur la création de plans d'action à l'intention des unités d'affaires pour chacun des secteurs essentiels. Au Canada, notre objectif pour 2013 en matière de mobilisation est d'accroître le taux de mobilisation de trois pour cent afin qu'il se chiffre à 83 pour cent, tandis que pour TELUS International, nous visons une augmentation de trois pour cent afin qu'il se chiffre à 74 pour cent.

## 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 signalons 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. Nous avons 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 16 dernières années.

Nous n'avons pas atteint notre objectif de 0,77 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. Nos résultats de 2012 se sont accrus d'un pour cent, passant de 0,77 à 0,78 accidents. Ce résultat se compare favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis sur trois ans (2009-2011) de 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2013, 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 0,77.



## Accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées<sup>1</sup>

	2012	2011	2010
Résultats réels de TELUS	<span style="color: green;">▲</span> 0,78 <sup>2</sup>	0,77 <sup>3</sup>	0,89
Objectif de TELUS	0,77 <sup>3</sup>	0,82	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 des dossiers de TELUS en date du 16 avril 2013.
- 3 Le résultat de 2011 et l'objectif de 2012 ont été ajustés de 0,74 à 0,77 depuis la publication de notre rapport sur la responsabilité sociale 2011, à la suite du rapport du quatrième trimestre de 2012 présenté au Comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration, qui comprenait le nombre corrigé de demandes de règlement fermées à la suite d'accidents.

En 2012, 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 6,7 jours par équivalent temps plein. Nos taux d'absentéisme sont bien inférieurs à la moyenne de 2011 pour les entreprises canadiennes comptant plus de 500 employés.

## Taux d'absentéisme

Année	Absentéisme à TELUS par employé à temps plein	Moyennes canadiennes		
		Pour les employés à temps plein <sup>1</sup>	Pour les entreprises comptant plus de 500 employés <sup>1</sup>	Pour les entreprises syndiquées <sup>1</sup>
2010	7.6	7.4	9.2	10.9
2011	7.2	7.7	9.3	11.3
2012	<span style="color: green;">▲</span> 6.7	Non disponible au moment de l'impression	Non disponible au moment de l'impression	Non disponible au moment de l'impression

<sup>1</sup> Taux d'absentéisme de Statistique Canada.

En 2013, nous allons poursuivre sur notre lancée par rapport à la baisse de nos taux d'absentéisme en fournissant une formation complémentaire portant sur notre processus de gestion des présences à l'intention de tous les dirigeants. En outre, nos efforts continus axés sur la santé et le mieux-être aideront les membres de l'équipe et les dirigeants à remédier de façon proactive à l'absentéisme.

# Roulement volontaire

En 2012, notre taux de roulement volontaire pour tous les membres de l'équipe à l'échelle nationale a été de 7,3 pour cent contre 8,6 pour cent l'année précédente. Nous attribuons cette baisse à la façon dont les membres de l'équipe sont mobilisés et liés à notre entreprise, à ses valeurs et à sa culture.

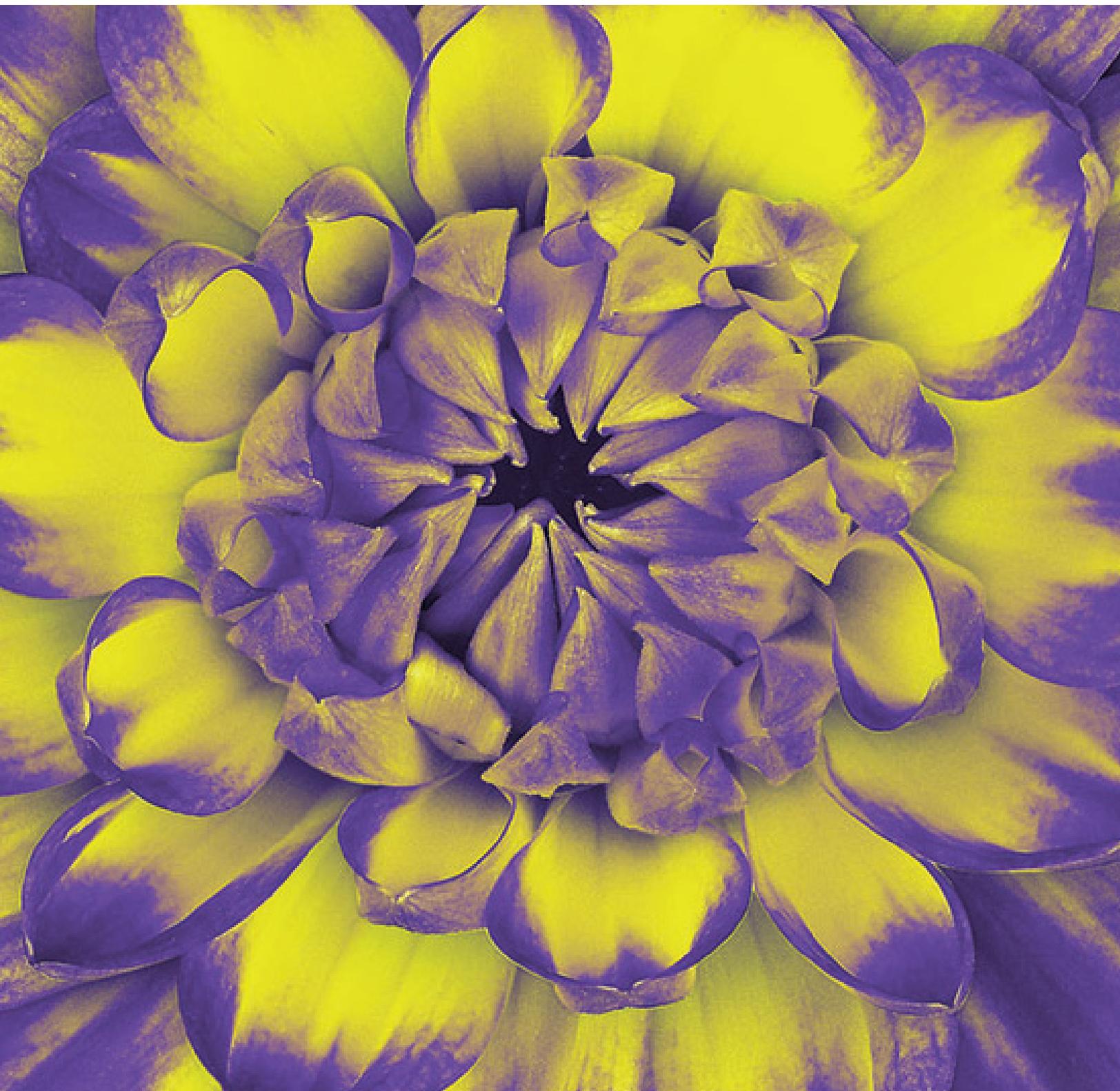
## Roulement volontaire d'une année à l'autre

(%)	2012	2011	2010
Roulement volontaire	7,3	8,6	7,6

En 2013, nous nous attendons à un taux de roulement volontaire similaire à celui de 2012, en raison de la concurrence continue pour les employés qualifiés.



# Durabilité de la chaîne d'approvisionnement



# Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

La stratégie d'acquisition de TELUS vise à améliorer le rapport qualité-prix de tous les biens, produits et services externes achetés, tout en travaillant à maintenir ou à améliorer le service, la qualité et la livraison pour nos clients. De plus, nous nous efforçons de faire en sorte que l'ensemble de nos partenaires d'affaires externes reflète les valeurs et les normes de responsabilité sociale qui animent TELUS.

## Code de conduite à l'intention des fournisseurs

Notre entreprise compte sur des milliers de fournisseurs de tailles multiples de partout au Canada et dans le monde. Les intervenants s'attendent à ce que les entreprises citoyennes de premier plan prennent en considération la durabilité sur le plan de la chaîne d'approvisionnement. Au début de 2012, nous avons mis en œuvre notre [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) et le [programme sur la diversité des fournisseurs](#) afin de faire progresser notre engagement envers le respect des normes environnementales et de responsabilité sociale.

Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur des normes généralement reconnues en éthique des affaires et puise à même les normes internationales reconnues. Ce document vient confirmer notre respect des 10 principes du [Pacte mondial des Nations Unies](#) que TELUS a signé en 2010.

Notre programme sur la diversité des fournisseurs vise à améliorer l'expérience client en prenant des mesures proactives afin d'assurer un accès égal à une base d'approvisionnement qui reflète la diversité des collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. TELUS s'engage également à apporter un leadership éclairé au développement de politiques et à la croissance de la diversité des fournisseurs au Canada en devenant membre du [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council](#) et [WEConnect](#).

Nos activités d'approvisionnement interne et de gestion de la chaîne d'approvisionnement sont guidées par plusieurs directives, procédures et

politiques qui régissent l'achat de tous les biens et services externes. Parmi ces directives, nous retrouvons la politique d'approvisionnement de TELUS, notre Politique des signataires autorisés et la [Politique d'éthique de TELUS](#).

## Croissance responsable

Vous nous avez demandé d'améliorer notre entreprise.

À TELUS, nous cherchons à créer des alliances stratégiques avec des entreprises qui complètent nos compétences principales et fournissent des solutions novatrices de prochaine génération qui accordent la priorité à nos clients. Nous le faisons avec des partenaires avec lesquels nous avons officialisé des ententes à long terme et mis sur pied des initiatives interentreprises, dont l'orientation stratégique est étroitement liée à la nôtre, et avec lesquels les relations d'affaires dépassent les compétences principales de TELUS et comprennent un partage des risques et des avantages potentiels pour les deux parties.

Nous nous attardons sur cinq éléments au moment d'évaluer des partenaires d'alliance potentiels :

- **Stratégie** : Nos [stratégies](#) sont-elles compatibles?
- **Affaires** : Cette alliance peut-elle créer une valeur financière durable?
- **Technique** : Ses produits et services peuvent-ils être facilement définis en matière de portée et d'avantages?
- **Culture** : Toutes les parties peuvent-elles s'entendre sur le processus de collaboration ou de prise de décisions?
- **Contrat** : Toutes les parties peuvent-elles s'entendre sur les conditions juridiques et la détermination de la responsabilité?

Le fait de conclure une alliance stratégique présente un ou plusieurs des avantages suivants :

- Capacité d'offrir des avantages technologiques
- Accès à de nouveaux revenus
- Rentabilité des solutions
- Efficacité opérationnelle
- Réciprocité des dépenses et des nouvelles occasions
- Participation à notre processus de Fiche d'évaluation réciproque des partenaires

Actuellement, TELUS a conclu des [alliances stratégiques](#) avec des entreprises comme Accenture, Avaya, Cisco, Microsoft et Ericsson.

# Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Vous nous avez demandé d'effectuer des achats responsables.

TELUS prend des initiatives afin de mieux comprendre les pratiques de durabilité de nos fournisseurs et de s'assurer que nous tenons compte de critères de durabilité lorsque nous prenons des décisions d'achat. En 2012, ces critères ont été revus et mis à jour afin qu'ils correspondent à nos stratégies d'entreprise et aux meilleures pratiques actuelles de l'industrie.

En 2013, nous continuerons d'intégrer la notion de durabilité dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement. Notre objectif est d'acquérir une meilleure compréhension des risques au sein de notre chaîne d'approvisionnement et de travailler avec nos partenaires commerciaux externes afin d'atténuer les risques que nous aurons repérés. En 2012, nous avons commencé à travailler sur la création d'un cadre d'évaluation des risques comprenant l'établissement de critères afin d'évaluer le niveau de risque pour nos fournisseurs. En 2013, notre objectif est d'effectuer une évaluation des risques pour nos 100 fournisseurs essentiels et de faire un suivi dans les 90 jours avec ceux pour lesquels nous avons déterminé des risques élevés. Ce suivi comprendra la communication des attentes en matière d'atténuation des risques à nos partenaires et la détermination des secteurs où TELUS peut être en mesure d'offrir de la formation afin de contribuer à l'élimination des risques repérés.

## Minéraux des conflits

La [Securities and Exchange Commission](#) (SEC) des États-Unis a finalisé de nouvelles exigences de déclaration qui obligent les entreprises à divulguer l'utilisation de certains minéraux et métaux extraits en République démocratique du Congo et dans les pays voisins. La cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), le colobotantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement comme les minéraux des conflits. Ces minéraux peuvent être utilisés dans les équipements électroniques et de communications que nous utilisons ou vendons. TELUS est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et, à ce titre, nous nous engageons à prévenir les violations des droits de l'homme qui pourraient découler de nos activités.

Les nouvelles exigences de déclaration de la SEC en ce qui concerne les minéraux des conflits, ordonnées par l'article 1502 de la loi Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, entrent en vigueur pour nous avec notre rapport annuel de 2013. Nous avons participé à des discussions

de l'industrie sur cette question et appuyons l'objectif général de l'article 1502 de la loi Dodd-Frank, qui exige que nous nous attaquions aux violations des droits de l'homme dans ces pays. Nous évaluons nos obligations en vertu de cette loi et nous nous attendons à nous conformer aux réglementations d'une manière cohérente avec nos pairs de l'industrie.

## Code de conduite de TELUS relatif à l'utilisation des animaux dans la publicité

TELUS est d'avis que la santé et la sécurité des animaux sont primordiales et que les animaux méritent d'être traités avec respect et attention.

L'utilisation de la nature et des animaux dans les publicités de TELUS rend l'entreprise plus amicale, aimable et facile d'approche, tout en attirant divers publics. Les métaphores tirées de la nature et des animaux peuvent rendre une histoire complexe très simple et mémorable. Le bien-être des animaux est très important pour TELUS et les membres de son équipe. À cet effet, nous disposons d'un code de conduite complet qui est respecté chaque fois que nous filmons ou photographions des animaux.

Notre code de conduite explique que TELUS ne fait affaire qu'avec des propriétaires, des gardiens et des zoos et sanctuaires accrédités lorsqu'elle filme ou photographie des animaux pour ses publicités. De plus, TELUS veille à ce que des gardiens soient présents sur le site en tout temps. TELUS exige également qu'un représentant d'un organisme officiel de défense des animaux soit présent et supervise le traitement des animaux en tout temps, et rédige et soumet un rapport afin de s'assurer que l'organisme est satisfait de tous les aspects de la production publicitaire.

Le code de conduite comprend des politiques relatives aux processus de sélection des animaux, de préproduction et de tournage, notamment la consultation de l'[Union internationale pour la conservation de la nature](#) avant qu'une espèce en particulier soit envisagée.

TELUS appuie activement les organismes de charité qui œuvrent dans l'intérêt des animaux et de la nature. Depuis 2000, nous avons remis plus de 5,9 millions de dollars en appui à la [SPCA](#), le [Fonds mondial pour la nature](#) (World Wildlife Fund), [Conservation de la nature Canada](#), la [Humane Society](#) et [Arbres Canada](#).



A close-up photograph of a dense field of small, light purple flowers with green centers and dark purple stamens. The flowers are arranged in a repeating pattern, filling the entire frame. The lighting is soft, highlighting the delicate texture of the petals.

# Investissement communautaire

# Investissement communautaire

## Engagement envers votre collectivité

**Vous pensez que redonner à la collectivité est important.**

**Nous sommes d'accord avec vous.**

Notre programme d'investissement communautaire est une partie importante de la promesse que nous faisons depuis 12 ans – le futur est simple<sup>MD</sup>. Pour tenir cette promesse, nous aidons les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services à être saines, dynamiques et prêtes pour l'avenir. Notre philosophie Nous donnons où nous vivons illustre bien nos efforts et notre stratégie d'investissement communautaire visant à participer à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel en est un bon exemple. Nous créons une tradition de générosité fondée sur l'innovation en appuyant les jeunes grâce à la technologie et à nos programmes qui mobilisent les membres de l'équipe TELUS, les retraités et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Par exemple :

- En utilisant notre expertise technologique pour contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines;
- En créant des partenariats à long terme avec des organismes à l'échelle locale et nationale;
- 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 à la fois pour les organismes de bienfaisance que nous soutenons et notre entreprise;
- En favorisant l'appui direct des membres de l'équipe et des retraités à des organismes de bienfaisance et communautaires qui ont une incidence directe sur leur collectivité locale;
- En appuyant financièrement les organismes de bienfaisance de manière concrète pour la collectivité et qui appuie notre entreprise.

En 2012, nous avons accompli beaucoup de choses.

- Nous avons appuyé des projets axés sur les jeunes et l'innovation;
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie d'investissement communautaire en offrant à nos clients des produits et des services dont l'achat engendrait un versement direct à des organismes de bienfaisance locaux;
- Nous nous sommes associés à des organismes qui appuient l'avancement de la recherche médicale, de la prévention des maladies et des soins de santé au profit de tous les Canadiens;
- Nous avons établi des liens entre les membres de notre équipe, nos retraités et des organismes qui leur tiennent à cœur et qui ont besoin d'aide;
- Nous avons mobilisé davantage les membres de notre équipe et les retraités dans le cadre de nos programmes de dons et de bénévolat;
- Nous avons appuyé des programmes sportifs locaux afin de promouvoir de saines habitudes de vie auprès des jeunes;
- Nous nous sommes associés à des entreprises sociales afin de favoriser l'entrepreneuriat social et à but lucratif;
- Nous avons mené des campagnes de marketing de causes sociales – Télé pour la cause et Appareils pour la cause – qui nous ont permis de remettre 3,8 millions de dollars à 41 projets communautaires.

### **Vous voulez en savoir plus sur la façon dont nous donnons.**

Afin d'appuyer notre philosophie en matière d'investissement communautaire, notre équipe utilise notre technologie, notre temps et nos ressources financières afin de créer des collectivités saines et de susciter des occasions qui permettent aux jeunes de développer leur potentiel et de redonner à la collectivité. En 2012, nous avons lancé la campagne [Susciter des occasions pour toute une génération](#), dans le cadre de nos efforts constants visant à raconter notre histoire. Cette campagne nous a permis de recueillir des commentaires de clients sur l'importance de faire le lien entre nos initiatives d'investissement communautaire et les résultats positifs qu'elles entraînent. La campagne comprenait les éléments suivants :

- Publicité télévisée;
- Site web personnalisé;
- Présence dans les médias sociaux;
- Aide supplémentaire relative aux communications pour les organismes de bienfaisance présentés dans le cadre de notre campagne.

### **Nous sollicitons les commentaires de nos intervenants.**

Pour nous assurer que nous donnons à la collectivité d'une manière significative, nous amorçons régulièrement des conversations avec nos



partenaires caritatifs, nos clients et les membres de la collectivité. Nous le faisons à l'aide de plusieurs plateformes de médias sociaux, comme Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, ainsi que de moyens plus traditionnels comme le courrier, les appels téléphoniques, nos célébrations de l'implication communautaire et nos comités d'investissement communautaire. Sur une base annuelle, nous interagissons avec plus de 2 300 organismes de bienfaisance, des milliers de membres de l'équipe et des centaines de milliers de personnes dans la collectivité dans le cadre de nos programmes de marketing communautaire et de participation à la vie communautaire.

En 2013, nous avons l'intention de réaliser tous nos programmes en mettant davantage l'accent sur les jeunes. Nous le ferons en respectant nos engagements envers :

- **Les arts et la culture** : Nous aidons à former la prochaine génération de spectateurs et d'artistes et à rendre les arts accessibles à tous.
- **La santé et le mieux-être** : Nous appuyons la santé des jeunes, la recherche et la prévention des maladies.
- **L'environnement** : Nous faisons la promotion d'un environnement propre et sain.
- **L'éducation** : Nous favorisons l'apprentissage, le perfectionnement et l'alphabétisation des jeunes.
- **Sports** : Nous encourageons l'activité physique, les sports de haut rendement, les loisirs et l'accessibilité aux sports.

## Évaluation de nos dons

À TELUS, la compréhension de l'impact de notre programme d'investissement communautaire est essentielle à la gestion de nos ressources limitées. Nous utilisons la méthode du [London Benchmarking Group](#) pour mesurer cet impact. Pour 2012, notre programme d'investissement communautaire peut être catégorisé 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 Partenariats 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)

### Total des dons de TELUS

(en millions de dollars)	2012	2011	2010
Investissement philanthropique	6,80	7,83	7,08
Investissement social	18,97	22,93	22,06
Projets commerciaux	14,78	11,89	5,97
Valeur des dons des employés <sup>1</sup>	3,43	3,54	3,48
<b>Total</b>	<b>43,98</b>	<b>46,192</b>	<b>38,59</b>

<sup>1</sup> Les montants équivalents versés par TELUS sont compris dans la catégorie Investissement philanthropique.

### Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme [Imagine Canada](#). Faisant partie de la centaine d'entreprises canadiennes qui détiennent cette appellation, nous versons chaque année plus d'un pour cent de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2012, nous avons dépassé notre objectif et avons versé 2,5 pour cent de nos bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. Pour 2013, nous visons à dépasser une fois 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 de TELUS

Nous remettons des fonds locaux à des causes locales.

Les [Comités d'investissement communautaire de TELUS](#) remettent la prise de décisions entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent leur collectivité et sont les mieux placés pour déterminer les gestes qui seront les plus utiles. 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 2012, les 11 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux responsables de 466 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.

Afin de nous assurer que la prise de décision incombe à ceux qui connaissent le mieux nos collectivités, la majorité des membres de nos comités d'investissement communautaire sont extérieurs à TELUS. À la fin de 2012, 62 pour cent des membres étaient des représentants externes.

### Financement des comités d'investissement communautaire en 2012 par champ d'action

(en millions de dollars)	Total	Pourcentage du financement total
Arts et culture	1,18	21 %
Santé et mieux-être	1,87	33 %
Éducation et sports	2,59	46 %
<b>Total</b>	<b>5,64</b>	<b>100 %</b>

En 2013, TELUS prévoit continuer d'appuyer les comités d'investissement communautaire qui accordent du financement à des organismes qui participent à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel.

## Aide humanitaire

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 de plusieurs façons, notamment en égalisant le montant des dons versés par les

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

membres de l'équipe TELUS, en mettant en place des fonctions de dons par messages texte, et en donnant des produits, tels que des appareils mobiles.

En 2012, TELUS a appuyé les efforts de secours aux sinistrés aux Philippines après le passage du typhon Saola en lançant une campagne Textez pour donner en partenariat avec la Croix-Rouge canadienne. Nous avons également aidé les membres de l'équipe dans la région en leur fournissant du transport gratuit, des abris temporaires, des repas gratuits pour leur famille et payer des avances sur la paie afin de couvrir une partie des dépenses d'urgence.

Afin d'accroître notre capacité à nous mobiliser en cas de catastrophe au pays, TELUS a élargi son partenariat avec la Croix-Rouge canadienne et mettra en œuvre le programme [Partenaires dans l'action](#) en 2013. Depuis 2007, TELUS, les membres de l'équipe et les retraités ont donné plus de 450 000 \$ afin d'appuyer les efforts de secours de la Croix-Rouge dans le monde. Le programme Partenaires dans l'action offrira de la formation aux membres de l'équipe et aux retraités afin qu'ils puissent participer aux efforts de secours d'urgence si jamais nous avons besoin de leurs services au pays. En 2013, TELUS offrira des possibilités de formation à plus de 1 000 membres de l'équipe parallèlement à la [Journée du bénévolat de TELUS](#).



## Partenariats stratégiques

TELUS crée des [partenariats](#) avec un grand nombre d'organismes caritatifs et communautaires 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. En 2012, nous avons appuyé le développement de soins pédiatriques de qualité, suscité des occasions pour toute une génération et inspiré la créativité chez les jeunes. Voici quelques exemples des activités de TELUS en 2012 :

- [Enfants Entraide](#) : TELUS a élargi son partenariat avec Enfants Entraide dans le cadre d'une cocommandite nationale de cinq ans d'Unis pour l'action, une série d'événements tenus au Canada pour inciter les jeunes à changer les choses dans leur collectivité et dans le monde. Pendant l'année scolaire 2012-2013, plus de 90 000 jeunes devraient participer aux événements Unis pour l'action dans sept villes du Canada
- Voices in the Park : Concert dans le parc Stanley à Vancouver, en Colombie-Britannique au profit de la [Sarah McLachlan School of Music](#).
- [Marche pour la guérison du diabète de TELUS](#) : Augmentation de la mobilisation des membres de l'équipe et des collectes de fonds.
- 100e Coupe Grey à Toronto : La Coupe des Fans de TELUS a mobilisé les partisans de la LCF au pays.
- Nous avons accueilli le Skins mondial TELUS à Halifax au profit de la fondation du [IWK Health Centre](#)

- Centres des sciences de TELUS : Ouverture du nouveau centre des sciences [TELUS Spark](#) à Calgary.
- Le [Club des enfants 60 minutes](#) est une initiative que TELUS offre gratuitement aux écoles et qui fournit du coaching et des ressources pour encourager les enfants de la maternelle à la sixième année à faire de l'activité physique pendant 60 minutes chaque jour.
- [Arbres Canada](#) : Depuis 1998, TELUS et Arbres Canada ont travaillé ensemble pour planter un total de 411 067 arbres dans tout le Canada. À la fin de l'année 2012, TELUS avait remis un total de 1 685 086 \$ à l'organisme. En 2012, TELUS a remis 264 067 \$ à Arbres Canada pour ses programmes de 2013/2014, dans le cadre de notre vision commune visant l'aménagement de meilleurs milieux de vie. Nous avons également planté 78 467 arbres dans cinq régions du Canada grâce au soutien de TELUS.
- [Randonnée pour papa](#) : Plus de 11 000 motocyclistes ont pris part à l'événement et recueilli plus de 1,7 million de dollars pour combattre le cancer de la prostate. Grâce au soutien de TELUS lors de ces événements en 2012, plus de 900 000 dollars ont été recueillis afin de financer la recherche sur le cancer de la prostate et 600 000 \$ afin de sensibiliser les gens à la détection précoce du cancer de la prostate. TELUS sera une fois de plus le commanditaire principal pour tous les événements Randonnée pour papa au Canada en 2013.

En 2013, notre objectif est de lancer un nouveau processus de demande en ligne à l'intention des partenaires de commandite potentiels. Nous visons également à cultiver des partenariats améliorés relativement à :

- Notre entreprise
- La mobilisation des membres de l'équipe
- La création d'expériences clients authentiques et intégrées
- La promotion de la promesse de notre marque – Le futur est simple<sup>MD</sup>
- Susciter des occasions pour toute une génération.

Pour en savoir plus sur le soutien que TELUS offre à ses partenaires, consultez le site [telus.com/commandites](http://telus.com/commandites).

## Donnez où vous vivez

TELUS souhaite aider les jeunes à transformer leur passion et leurs idées en changements réels. C'est une autre raison pour laquelle nous avons établi un partenariat avec [Enfants Entraide](#) pour créer *Donnez où vous vivez*, un nouveau programme éducatif passionnant conçu spécialement pour les jeunes. Ce programme informe les jeunes Canadiens, en plus de les encourager et de les habiliter à identifier les problèmes sociaux afin d'agir pour changer concrètement les choses dans leurs communautés locales. L'objectif



consiste à motiver les élèves des écoles secondaires et intermédiaires à devenir des chefs de file en consacrant du temps à la philanthropie.

En 2013, 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 auront élaboré une stratégie, ils auront l'occasion de 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.

Le programme Donnez où vous vivez, ses tournées et ses ateliers seront donnés dans 40 écoles secondaires de la Colombie-Britannique. D'ici 2016, nous espérons que 150 000 jeunes y auront participé à l'échelle du pays.

TELUS s'est engagée à devenir un chef de file à l'échelle du Canada en matière d'autonomisation des jeunes et de création d'occasions qui permettront aux jeunes adultes d'être plus actifs au sein de leur collectivité. Donnez où vous vivez s'inscrit dans le cadre d'une vaste stratégie qui vise à inciter les générations futures à découvrir la philanthropie. En 2013, nous avons l'intention de lancer une plateforme numérique qui comprendra des modules d'apprentissage et des applications mobiles pour sensibiliser, motiver et mobiliser davantage les jeunes canadiens.

## Marketing de causes sociales

Nous poursuivons la consolidation de notre stratégie d'investissement communautaire en créant des occasions de marketing de causes sociales qui permettent aux Canadiens d'appuyer des causes qui leur sont chères. Pour ce faire, nous offrons à nos clients des produits et des services qui profitent aux organismes caritatifs locaux dans leur propre voisinage. Ces efforts améliorent davantage nos relations avec nos clients en suscitant des changements dans le cadre des causes qui leur tiennent à cœur.

### Marketing de causes sociales à l'échelle nationale

#### Enfants Entraide et Unis pour l'action

TELUS et les membres de son équipe croient que pour favoriser l'épanouissement de nos collectivités, nous devons éduquer et motiver les jeunes d'aujourd'hui à contribuer au mieux-être de leur collectivité à l'avenir. Dans le cadre d'un partenariat de cinq ans, TELUS appuie [Enfants Entraide](#) grâce à une campagne de marketing intégrée novatrice qui vise à créer des liens avec les jeunes et à appuyer notre cocommandite d'[Unis pour l'action](#) à l'échelle nationale.



Dans le cadre de cette campagne, TELUS a remis 25 \$ à Enfant Entraide pour chaque appareil Samsung Galaxy SIII ou Samsung Ace Q vendu. Voici d'autres initiatives qui visaient à accroître le niveau de soutien à l'organisme et à la série d'événements :

- Lancer des communications dans l'ensemble des points de contact de TELUS, notamment en magasin, [en ligne](#) et sur les panneaux appartenant à TELUS
- Générer de l'intérêt sur les médias sociaux grâce au concours Gagnez votre place à l'événement Unis pour l'action et au concours Idée à 20 000 \$ à la suite de l'événement Unis pour l'action.

Le succès de la campagne a permis à TELUS de donner 750 000 dollars à Enfants Entraide en plus de son partenariat de cinq ans.

### Donnez le feu rose

TELUS soutient depuis longtemps des organismes caritatifs qui cherchent à assurer un avenir sans cancer du sein. Pour la cinquième fois, TELUS a fait équipe avec l'organisme [Rethink Breast Cancer](#) et la [Fondation du cancer du sein du Québec](#) (FCSQ) pour sa campagne annuelle Passez au rose, créant ainsi un moyen simple et mobilisant pour les clients d'aider les femmes atteintes du cancer du sein. Pendant le mois d'octobre, TELUS et ses partenaires ont encouragé les utilisateurs de Facebook à donner le feu rose. Pour chaque client qui teintait de rose sa photo de profil, TELUS remettait 2 \$ à Rethink et à FCSQ.

Nous avons atteint notre objectif de 2012 qui consistait à amasser 100 000 dollars en appui à nos deux partenaires caritatifs.



rethink  
breast cancer



## Marketing de causes sociales à l'échelle régionale

### Télé et appareils pour la cause

Dans le cadre des campagnes [Télé pour la cause](#) et [Appareils pour la cause](#), nous donnons 25 \$ en appui à un projet local dans certaines collectivités chaque fois qu'un nouveau client s'abonne à l'un de ces services. En 2012, TELUS a versé 1,7 million de dollars pour soutenir 19 projets communautaires locaux en Colombie-Britannique et en Alberta grâce aux campagnes Télé pour la cause. Nous avons également remis 2,1 millions de dollars à 22 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 9,5 millions de dollars à 64 projets locaux.



En 2013, notre objectif est de continuer à obtenir le taux de mobilisation à l'égard de la marque parmi les plus élevés de l'industrie à l'aide de nos campagnes nationales de marketing de causes sociales.

## Équipe TELUS bienfaisance

TELUS s'engage 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. Notre entreprise s'implique au sein de la collectivité et l'appuie financièrement depuis longtemps. Depuis 2006, l'[équipe TELUS bienfaisance](#) motive et mobilise les membres de l'équipe et les retraités dans le cadre de quatre programmes : la [Journée du bénévolat de TELUS<sup>MC</sup>](#), [Dons de charité de l'équipe TELUS](#), [Dollars pour gens d'action](#) et Dons pour collectes de fonds.

En 2012, TELUS et les membres de l'équipe actuels ou à la retraite ont remis 7,7 millions de dollars d'aide financière et ont réalisé plus de 568 000 heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance sans but lucratif partout au Canada.

- En 2012, la Journée du bénévolat de TELUS a eu lieu le samedi 26 mai, où nous avons enregistré 37 545 heures de bénévolat en une seule journée. Plus de 12 500 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont participé à 400 activités en collaboration avec des organismes sans but lucratif. Le taux de participation global a augmenté de neuf pour cent, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de 12 000 participants. En 2013, notre objectif est que les activités de la Journée du bénévolat de TELUS réunissent 13 000 participants.
- Dans le cadre du programme Dons de charité de l'équipe TELUS en 2012, nous avons remis un total de 6,8 millions de dollars à plus de 2 800 organismes de bienfaisance du Canada. Depuis 2000, TELUS a remis 63,7 millions de dollars à des milliers d'organismes communautaires au Canada. En 2013, notre objectif est d'amasser 5 millions de dollars à l'aide de ce programme.
- Les membres de l'équipe qui ont participé au programme Dollars pour gens d'action ont enregistré 568 328 heures de bénévolat, soit 12 515 heures de plus que les 555 813 heures enregistrées en 2011. Au total, TELUS a remis plus de 660 000 \$ dans le cadre du programme Dollars pour gens d'action en 2012. En 2013, notre objectif est que les membres de l'équipe et les retraités enregistrent 569 000 heures de bénévolat.

En 2012, nous avons  
remis un total de  
**7,7 millions**  
de dollars  
et ont réalisé plus de  
**568 000**  
heures de bénévolat

- Le programme Dons pour collectes de fonds visait à répondre aux demandes et aux besoins constants des membres de l'équipe qui désirent que TELUS participe à leurs activités de financement. Grâce à la [Marche pour la guérison du diabète de TELUS](#) nous avons remis un don équivalant à tous les dons des membres de l'équipe TELUS, soit 50 000 \$, à la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, dans le cadre de notre principale activité de financement. En 2012, TELUS a versé plus de 250 000 \$ à 173 organismes caritatifs enregistrés au Canada pour reconnaître le travail des 652 membres de son équipe qui ont amassé 575 000 \$.

### TELUS International

Des activités de la Journée du bénévolat TELUS ont eu lieu partout dans le monde, notamment à San Salvador (El Salvador), à Guatemala City (Guatemala), à Quetzaltenango (Guatemala), à Manille (Philippines), à Staffordshire (Royaume-Uni) et à Mesa, en Arizona (États-Unis).

Vous pouvez visionner la vidéo de la [Journée du bénévolat de TELUS aux Philippines](#).

Apprenez-en davantage sur la [Journée du bénévolat de TELUS en Amérique centrale](#).

Nos équipes mondiales ont organisé des dizaines d'activités en lien avec la responsabilité sociale de l'entreprise et ont vraiment donné tout son sens à notre philosophie « nous donnons où nous vivons ». Le nombre de bénévoles de TELUS International aux Philippines a augmenté de près de 50 pour cent; 6 013 bénévoles nous ont prêté main-forte en 2012 et ensemble, les membres de l'équipe ont fait plus de 36 078 heures de bénévolat depuis 2007.

En 2013, nous prévoyons organiser des événements de la Journée du bénévolat de TELUS à Bucarest, en Roumanie, à Sofia, en Bulgarie, ainsi qu'au Nevada, aux États-Unis pour la première fois. Notre objectif est de compter 7 100 participants de TELUS International aux activités de la Journée de bénévolat de TELUS partout dans le monde en 2013. Cet objectif s'ajoute aux événements que nous organisons déjà chaque année et dont nous avons fait mention ci-dessus.

# Ambassadeurs communautaires de TELUS

Grâce au programme des [ambassadeurs communautaires de TELUS<sup>MD</sup>](#), nous donnons l'occasion aux retraités de faire du bénévolat et du réseautage social. Ce programme perpétue la tradition de travail communautaire qui anime l'industrie des télécommunications depuis plus de 100 ans.



En 2012, nous avons recruté près de 400 nouveaux ambassadeurs communautaires, dépassant notre objectif fixé à 250. Plus de 2 800 retraités et membres de l'équipe ont participé au programme au sein des 21 clubs locaux, soit 11 en Colombie-Britannique, trois en Alberta, quatre en Ontario et trois au Québec. En 2011, nous avons fabriqué 63 582 articles de soins personnels (oreillers en forme de cœur et de poumon, trousse d'écoliers, couvertures de bébé, etc.) avec l'intention d'en fabriquer 67 500 en 2012. Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif, le nombre d'articles de soins remis a augmenté de cinq pour cent pour se chiffrer à 66 935, pour une valeur de plus de 910 000 \$.

En 2013, nous avons comme objectif de recruter 150 nouveaux membres au sein des Clubs des ambassadeurs de TELUS dans l'ensemble du pays et de produire 70 000 articles de soins personnels aux personnes qui en ont besoin dans nos collectivités.



# Changements climatiques



# Changements climatiques

## Les changements climatiques vous préoccupent. Nous aussi.

La communauté scientifique a déterminé que les changements climatiques à l'échelle mondiale constituaient un risque social, environnemental et économique pour nos collectivités. Pour la société, les gouvernements et les entreprises, le défi consiste à enregistrer une croissance économique sans émettre plus de gaz à effet de serre (GES). Il n'existe pas de solution unique à ce problème. À TELUS, nous tenons compte des risques physiques des changements climatiques dans notre processus de planification de la continuité des affaires et travaillons à l'amélioration de la gestion des risques environnementaux.

En 2010, nous nous sommes fixé des objectifs de réduction de la consommation d'énergie et de réduction des émissions de GES qui représentaient un défi pour notre équipe. Comme prévu, il est difficile d'atteindre nos objectifs à mesure que nous tentons de maintenir le rythme de la croissance économique de manière durable.

## Voici nos objectifs quant à notre stratégie en matière de changements climatiques :

- Réduction absolue de l'énergie consommée d'ici 2020 de 10 pour cent par rapport aux niveaux de 2009;
- Réduction de 25 pour cent des émissions de GES d'ici 2020 par rapport aux niveaux de 2009.

## Réalisation de nos objectifs de 2012

En 2012, notre équipe a continué de mettre en œuvre des programmes d'efficacité énergétique pour réduire la consommation absolue d'énergie et les émissions de GES. Nous avons mis en place plus de 100 initiatives de réduction de la consommation d'énergie, ce qui nous a permis d'éliminer annuellement 42,7 GWh en pertes énergétiques. Cette réduction équivaut au carbone séquestré annuellement par la plantation de 435 000 arbres ou à 3 500 voitures de moins sur la route.

Nous y sommes parvenus grâce aux initiatives de réduction de la consommation d'énergie suivantes :

- Abandon de l'ancien équipement de réseau et de TI

- Installation de solutions de refroidissement intelligentes dans les principaux édifices du réseau
- Optimisation de la climatisation dans les salles d'équipement grâce à des ajustements du seuil des commandes et de l'équipement
- Consolidation des immeubles de bureaux grâce au programme Styles de travail

Lorsqu'il est question de notre empreinte énergétique globale, TELUS classe 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.

## Énergie

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, TELUS International aux Philippines, les sites de tours cellulaires et le carburant du parc de véhicules et de génératrices à distance. Pour la première fois, nous avons inclus nos espaces de bureaux loués et TELUS Santé dans nos résultats vérifiés, nous permettant de déclarer une valeur globale d'énergie pour l'ensemble de notre empreinte. Nous avons inclus les données de TELUS Vente au détail, mais elles ne sont pas prises en compte dans nos résultats globaux en matière de consommation d'énergie et d'émissions de GES à mesure que nous continuons d'améliorer nos processus de collecte de données. Nous fournissons également des rapports sur la valeur énergétique qui comprennent les mêmes éléments que l'année dernière, ce qui nous permet de comparer notre rendement d'une année à l'autre entre 2012 et 2011.

Comparativement à l'empreinte de l'année dernière, notre consommation d'énergie directe en 2012 a connu une baisse d'un pour cent, tandis que notre consommation d'énergie indirecte a augmenté de 0,6 pour cent. Le total des kilowatts-heures, excluant nos propriétés louées, de détail et de TELUS Santé, a diminué de 2,3 pour cent. À compter de 2014, nous rendrons compte des kilowatts-heures en incluant les propriétés de TELUS Santé, de détail et louées. En tenant compte de cette augmentation, pour 2012, notre consommation d'énergie directe totale s'est élevée à  374 390 000 kWh et notre consommation d'énergie indirecte totale à  929 869 000 kWh.

Notre objectif stratégique est de réduire notre consommation d'énergie de 10 pour cent par rapport à la base de référence de 2009 (volets 1 et 2



au Canada). À la fin de 2012, nous avons augmenté notre consommation d'énergie de 5,3 pour cent.

En 2012, 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 3,2 pour cent par rapport à 2011, en passant de 86 à 83 kWh par connexion client.

### Consommation d'énergie totale

	2012	Pourcentage de variation	2011	Pourcentage de variation	2010	Pourcentage de variation	2009
Énergie directe (kWh)	313 680 000	-1,0	315 925 000	-4,3	330 190 000	-8,0	358 854 000
Énergie indirecte (kWh)	778 260 000	0,6	773 607 000	2,9	751 488 000	10,8	678 109 000
<b>Total comparativement aux années antérieures<sup>1</sup></b>	<b>1 091 940 000</b>	<b>0,2</b>	<b>1 089 532 000</b>	<b>0,7</b>	<b>1 081 673 000</b>	<b>4,3</b>	<b>1 036 963 000</b>
Déplacements en avion (kWh) <sup>2</sup>	s. o.	s. o.	26 620 000	-1,8	27 095 000	-12,0	30 800 000
Énergie directe à l'échelle internationale (kWh) <sup>3</sup>	142 000		s. o.				
Énergie indirecte à l'échelle internationale	14 471 000	-11,4	16 332 000	-1,1	16 517 000	3,9	15 900 000
<b>Total</b>	<b>1 106 553 000</b>	<b>-2,3</b>	<b>1 132 484 000</b>	<b>0,6</b>	<b>1 125 285 000</b>	<b>3,8</b>	<b>1 083 663 000</b>
Énergie directe pour nos propriétés louées (kWh) <sup>4</sup>	28 409 000		s. o.				
Énergie indirecte pour nos propriétés louées (kWh) <sup>4</sup>	126 789 000		s. o.				
Énergie directe pour TELUS Santé (kWh)	32 159 000		s. o.				
Énergie indirecte pour TELUS Santé (kWh)	10 349 000		s. o.				
<b>Total</b>	<b>1 304 259 000</b>						
Énergie directe pour nos propriétés de détail (kWh) <sup>5</sup>	23 802 000		s. o.				
Énergie indirecte pour nos propriétés de détail (kWh)	5 190 000		s. o.				

- 1 Le total comprend les propriétés immobilières qui nous appartiennent, le parc de véhicules au Canada, les sites de tours cellulaires et les génératrices à distance.
- 2 Pour 2012, en raison de changements apportés à la méthodologie, nous ne déclarons que les résultats vérifiés en matière de CO<sub>2</sub>e provenant des déplacements en avion.
- 3 Pour 2012, nous avons ajouté les données du parc de véhicules de TELUS aux Philippines (énergie directe). Elles n'étaient pas prises en compte par les années passées.
- 4 Les données déclarées provenant de nos propriétés louées représentent 89 pour cent de l'empreinte globale provenant de nos propriétés louées.
- 5 Les données provenant de nos propriétés de détail sont suivies, mais ne sont pas vérifiées. Nous prévoyons les vérifier en 2013.

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

	2012	Pourcentage de variation	2009
kWh d'énergie directe	313 680 000	-12,9	358 854 000
kWh d'énergie indirecte	778 260 000	14,8	678 109 000
<b>Total comparativement à la base de référence</b>	<b>1 091 940 000</b>	<b>5,3</b>	<b>1 036 963 000</b>

## Gaz à effet de serre

Comme dans le cas de nos rapports sur notre consommation d'énergie, nous déclarons nos émissions totales d'équivalent CO<sub>2</sub> sans tenir compte de nos espaces loués et de ceux de TELUS Santé, afin de comparer les résultats de cette année à ceux de 2011. Nous déclarerons également des résultats incluant nos propriétés louées et celles de TELUS Santé.

- Nos émissions excluant nos propriétés louées et celles TELUS Santé ont totalisé 347 800 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par rapport à 378 700 tonnes en 2011. Il s'agit d'une baisse de 8,1 pour cent. L'une des principales raisons qui expliquent la différence entre nos progrès en matière de réduction des émissions et ceux en matière de réduction des kilowatts-heures est la grande influence sur nos calculs du facteur d'émission fixé annuellement par Environnement Canada pour chaque province. En 2012, le facteur d'émission pour l'Alberta que nous avons utilisé dans nos calculs était inférieur à celui de 2011. Parmi les provinces, l'Alberta représente 88 pour cent de nos émissions indirectes.
- Nos émissions totales de GES, y compris nos propriétés louées et TELUS Santé sont de 391 300 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, soit ▲ 82 200 tonnes directes, ▲ 304 600 tonnes indirectes et ▲ 4 500 tonnes du volet 3
- Nous divulguons les émissions provenant des propriétés de détail de TELUS pour 2012, mais ces données ne sont pas vérifiées. Nous prévoyons vérifier ces données pour notre rapport de 2013.

Nos émissions provenant de sources d'énergie du volet 3, soit les émissions liées aux déplacements en avion, diminuent continuellement depuis 2008. En 2012, ces émissions ont chuté de 40,8 pour cent par rapport à 2011. TELUS a mis en œuvre un programme de réduction du nombre de déplacements en avion et a encouragé une plus grande utilisation de nos technologies internes de téléconférence et de vidéoconférence.

En comparant les émissions de 2012 à notre objectif de 2009 visant une réduction de 25 pour cent d'ici 2020, nous sommes à 0,6 pour cent au-dessus de notre base de référence de 2009.

Nous mesurons également notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> sous forme d'équivalent CO<sub>2</sub> par connexion client. Notre efficacité en matière d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> s'est accrue de 10 pour cent en 2012 par rapport à 2011, passant de 0,0257 à 0,0286 tonne d'équivalent CO<sub>2</sub> par connexion client.



### Total des émissions de gaz à effet de serre

	2012	Pourcentage de variation	2011	Pourcentage de variation	2010	Pourcentage de variation	2009
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	71 000	1,4	70 000	-2,8	72 000	-7,7	78 000
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	266 300	-9,5	294 000	5,0	280 000	8,9	257 000
<b>Total comparativement aux années antérieures<sup>1</sup></b>	<b>337 300</b>	<b>-7,4</b>	<b>364 000</b>	<b>3,4</b>	<b>352 000</b>	<b>5,1</b>	<b>335 000</b>
Émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant des déplacements en avion (tonnes)	4 500	-40,8	7 600	-1,3	7 700	-12,3	8 800
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> à l'échelle internationale (tonnes) <sup>2</sup>	35		s. o.				
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> à l'échelle internationale (tonnes)	6 300	-11,3	7 100	12,7	6 300	5,0	6 000
<b>Total du volet 3</b>	<b>348 100</b>	<b>-8,1</b>	<b>378 700</b>	<b>3,5</b>	<b>366 000</b>	<b>4,9</b>	<b>349 000</b>
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de nos propriétés louées (tonnes) <sup>3</sup>	5 000		s. o.				
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de nos propriétés louées (tonnes) <sup>3</sup>	31 200		s. o.				
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de TELUS Santé (tonnes)	6 200		s. o.				
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de TELUS Santé (tonnes)	800		s. o.				
<b>Total d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub> (tonnes)</b>	<b>391 300</b>						
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de nos propriétés de détail (tonnes) <sup>4</sup>	4 300		s. o.				
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> provenant de nos propriétés de détail (tonnes) <sup>4</sup>	1 100		s. o.				

- 1 Le total comprend les propriétés immobilières qui nous appartiennent, le parc de véhicules au Canada, les sites de tours cellulaires et les génératrices à distance.
- 2 Pour 2012, nous avons ajouté les données du parc de véhicules de TELUS aux Philippines (énergie directe). Elles n'étaient pas prises en compte par les années passées.
- 3 Les données déclarées provenant de nos propriétés louées représentent 89 pour cent de l'empreinte globale provenant de nos propriétés louées.
- 4 Les données provenant de nos propriétés de détail sont suivies, mais ne sont pas vérifiées. Nous prévoyons les vérifier en 2013.

### Total des émissions au Canada par rapport à la base de référence

	2012	Pourcentage de variation	2009
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	71 000	-8,9	78 000
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	266 300	3,5	257 000
<b>Total comparativement à la base de référence</b>	<b>337 300</b>	<b>0,6</b>	<b>335 000</b>

En 2013, nous continuons d'exécuter les programmes mis en œuvre en 2012, mais dans un plus grand nombre d'emplacements afin de nous aider à atteindre notre objectif de réduction de 40,5 millions de kWh en pertes énergétiques durant l'année. En 2013, nous profitons des leçons apprises en 2012 pour devenir plus efficaces quant à notre consommation d'énergie. Pour ce faire, nous allons :

- Installer des systèmes de refroidissement intelligents afin de réduire les coûts de climatisation

- Nous doter de systèmes d'alimentation et de climatisation d'une efficacité accrue
- Démanteler certaines pièces de l'ancien équipement de réseau et de TI
- Consolider le parc immobilier.

À l'avenir, nous nous efforcerons de nous améliorer graduellement quant à l'atteinte de nos objectifs de consommation d'énergie et de réduction des émissions de carbone. Pour ce faire, nous ajouterons notamment à notre gouvernance des objectifs de réduction liés aux objectifs de performance du président et directeur général et peaufinerons nos plans de gestion des risques dans le cadre de notre stratégie en matière d'adaptation aux changements climatiques.

## Constructions durables

Dans le monde, les bâtiments sont responsables de 20 pour cent de la consommation d'eau, de 25 à 40 pour cent de la consommation totale d'énergie, de 30 à 40 pour cent des émissions de gaz à effet de serre et de 30 à 40 pour cent de la production de déchets solides. Nous visons à réduire notre empreinte écologique grâce à des conceptions et à des constructions novatrices.

### **Nos nouveaux centres de données Internet sont les plus avancés sur le plan technologique de leur genre.**

Construits selon les normes de niveau Or du programme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), nos deux nouveaux centres de données sont de calibre mondial. Notre centre de données à Rimouski a ouvert en 2012 et celui de Kamloops est en construction. Ce sont les installations les plus avancées technologiquement et les plus écoénergétiques en leur genre au monde. Les éléments clés de la conception écologique de l'installation comprennent :

- L'utilisation de l'air extérieur pour refroidir les supports de serveurs et la faible consommation d'eau pour assurer le refroidissement pendant les jours les plus chauds de l'année;
- La consommation d'énergie produite par l'alimentation hydroélectrique, nous permettant d'utiliser jusqu'à 80 pour cent moins d'énergie qu'un centre de données ordinaire de la même taille.

En octobre 2012, TELUS a fait un investissement stratégique dans la société [Vigilent](#), une entreprise de Silicon Valley qui vend des solutions écoénergétiques pour les édifices et les centres de données. Fondée en

2004, cette entreprise utilise l'intelligence artificielle et la technologie mobile pour aider les clients à réduire leurs coûts énergétiques, à améliorer le temps disponible (durée pendant laquelle les serveurs fonctionnent). De plus, grâce au système de refroidissement intelligent de Vigilent, nous sommes en mesure de réduire les pertes d'énergie dans les installations plus anciennes et de les refroidir plus efficacement.

### **Le Jardin TELUS est l'une des premières tours de bureaux construites conformément au niveau Platine des normes LEED.**

D'ici 2014, le Jardin TELUS deviendra notre nouveau siège social à Vancouver, en Colombie-Britannique. Ce projet immobilier d'un million de pieds carrés transformera un pâté de maisons vieillissant du centre-ville en l'un des lieux de vente au détail, de commerce et d'habitation des plus évolués. Le Jardin TELUS sera l'un des endroits les plus écologiques et novateurs en matière de technologie en Amérique du Nord.

La tour de bureaux réduira de plus de 1 000 000 de kilogrammes l'émission de CO<sub>2</sub> annuelle, ce qui revient à planter 400 000 arbres, et sera l'une des premières tours à bureaux en Amérique du Nord dont la construction est conforme au niveau Platine des normes LEED, tandis que la tour résidentielle respectera le niveau Or de ces mêmes normes. Pour obtenir ces niveaux élevés de certification, notre équipe a mis l'accent sur l'optimisation énergétique, la réduction de la consommation d'eau, le choix de matériaux durables, des espaces intérieurs sains et la création de liens avec l'environnement urbain.

En 2012, les faits saillants de la construction du Jardin TELUS comprenaient :

- Le début de la construction de la tour de bureaux et de la tours résidentielle;
- L'approbation par le B.C. Utility Commission d'un système de récupération de chaleur entre les bâtiments nouveaux et existants.

En 2013, nous nous concentrerons sur la construction :

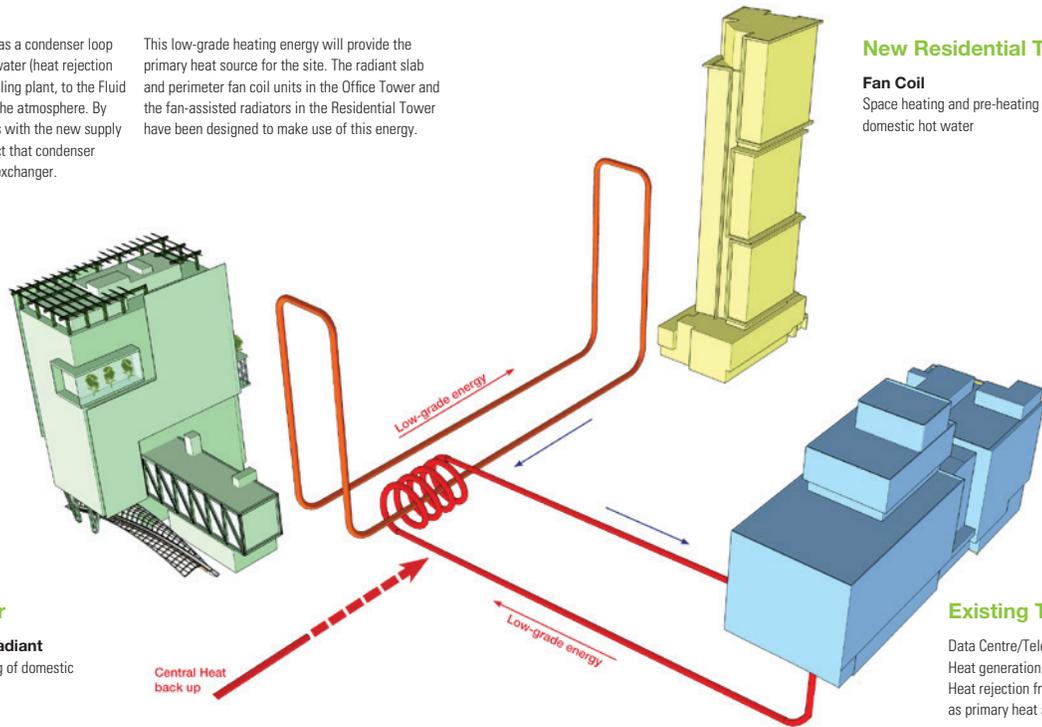
- D'un système de récupération de chaleur entre les bâtiments nouveaux et existants;
- De panneaux solaires sur la tour de bureaux;
- D'un système de cueillette des eaux pluviales.



**How It Works**

The existing TELUS Building has a condenser loop that transfers the condenser water (heat rejection cycle) from the Chillers, or cooling plant, to the Fluid Cooler, which rejects heat to the atmosphere. By tapping into the existing risers with the new supply and return pipes, we will direct that condenser water toward the new heat exchanger.

This low-grade heating energy will provide the primary heat source for the site. The radiant slab and perimeter fan coil units in the Office Tower and the fan-assisted radiators in the Residential Tower have been designed to make use of this energy.



**New Office Tower**

**Fan Coil and In-Slab Radiant**  
Space heating and pre-heating of domestic hot water

**New Residential Tower**

**Fan Coil**  
Space heating and pre-heating of domestic hot water

**Existing TELUS Facility**

Data Centre/Telephone Switch  
Heat generation  
Heat rejection from Cooling Plant as primary heat source

# Gestion environnementale



# Gestion environnementale

## Un avenir plus durable

### L'environnement vous tient à cœur. À nous aussi.

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, Services d'approvisionnement, Conformité juridique et 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.

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

L'équipe de direction RSS fournit la surveillance et l'orientation stratégique au niveau de la direction en ce qui a trait aux questions de durabilité à TELUS. Conformément à l'objectif de TELUS d'être une entreprise citoyenne de premier plan au Canada, nous avons l'intention de réduire notre empreinte écologique et de fournir des solutions qui aideront les autres à faire de même. TELUS dispose d'une [politique environnementale](#) et poursuit ses efforts visant une harmonisation complète avec la norme ISO 14001:2004.

En 2012, l'équipe TELUS est demeurée déterminée à réduire l'incidence environnementale de ses activités nationales et internationales. L'entreprise a connu une autre année positive dans ce domaine et a réalisé plusieurs de ses plans de durabilité.

- Nous avons progressé vers notre objectif consistant à harmoniser notre système de gestion environnementale (SGE) avec la norme ISO 14001:2004 en créant et en mettant en œuvre une norme en matière

de gestion des hydrocarbures halogénés, et en revoyant les risques associés au stockage et à la manutention du carburant.

- Nous avons dépassé notre objectif visant à réduire les achats de papier de 10 pour cent en atteignant une réduction de 15 pour cent.
- Nous avons fait une transition vers l'utilisation de papier recyclé composé à 30 pour cent de fibres postconsommation plutôt qu'à 10 pour cent. En 2013, nous prévoyons passer au papier composé à 50 pour cent de fibres postconsommation.
- Nos technologies de téléphonie et de téléconférence ont continué de fournir à nos clients et aux membres de notre équipe des solutions leur permettant de minimiser leur empreinte environnementale
- Nous avons poursuivi notre programme de gestion d'énergie pour réduire les pertes énergétiques et améliorer notre efficacité dans l'ensemble de l'entreprise.

Nous avons entrepris la construction du Jardin TELUS, qui sera la nouvelle résidence de l'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 2012, TELUS a terminé la construction d'un nouveau centre de données Internet intelligent à Rimouski, au Québec et entrepris les travaux de construction d'une installation identique à Kamloops, en Colombie-Britannique. Les deux édifices sont conformes à la norme LEED Or et nous permettront d'utiliser jusqu'à 80 pour cent moins d'énergie qu'un centre de données ordinaire de la même taille. Les éléments clés de la conception écologique de l'installation comprennent l'utilisation d'une source d'air extérieur pour extraire la chaleur du système de refroidissement des supports de serveurs et la faible consommation d'eau pour assurer le refroidissement pendant les jours les plus chauds de l'année.

Nos pratiques de divulgation sont harmonisées avec le niveau A+ de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports. TELUS a été reconnue à titre de chef de file nord-américain ou mondial de l'[indice Dow Jones de viabilité économique](#) au cours des 10 dernières années et nommée parmi les chefs de file de la divulgation des émissions de carbone par le [Carbon Disclosure Project](#) à trois reprises (2007, 2010, 2012).

À l'avenir, nous continuerons de mettre l'accent sur les améliorations à valeur ajoutée de notre système de gestion environnementale, dans un effort visant à l'harmoniser en totalité avec la norme ISO 14001:2004.



# Système de gestion environnementale

Afin de gérer ses risques environnementaux, TELUS dispose d'un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. Fixé en 2009, notre objectif consiste à harmoniser notre SGE avec la norme ISO 14001:2004 d'ici 2014. En 2012, nous avons continué de mettre en œuvre notre plan, créé une nouvelle norme en matière de gestion des hydrocarbures halogénés et entrepris des démarches vers la création d'une norme de gestion du carburant.

Notre objectif pour 2013 est de nous concentrer sur l'achèvement de notre norme de gestion du carburant et d'entreprendre la mise à jour de nos procédures de gestion des risques liés à la construction.

## Audits et évaluation environnementale de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires, aux normes de TELUS et au cadre ISO 14001, nous effectuons régulièrement des évaluations environnementales de sites et des audits de nos activités.

En 2012, nous avons effectué un audit externe de la conformité réglementaire et du SGE en Colombie-Britannique, et nous suivrons un programme d'audit semblable en Alberta en 2013.

En plus des audits externes, notre objectif en 2012 était d'effectuer l'évaluation environnementale de 1 750 sites, dont 1 700 par les techniciens de réseau et 50 par les membres de l'équipe Environnement. Nous avons dépassé notre objectif en effectuant  1 792 évaluations environnementales. À l'avenir, à mesure que notre système de gestion environnementale sera mis à jour, nous allons poursuivre notre programme d'évaluation environnementale de sites, mais ne divulguons plus ces chiffres dans notre rapport sur la responsabilité sociale des sociétés.

## Formation

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à certains membres de l'équipe et 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 et traitent de sujets comme les interventions d'urgence en cas de déversements et d'émissions toxiques ainsi que le transport et l'élimination des ordures. En 2012, pour la première fois, nous avons intégré notre [politique environnementale](#) à la formation sur l'intégrité à l'intention de tous les membres de l'équipe et contractuels.

En 2012, les cours de formation ayant un thème environnemental ont été réussis 1 718 fois par les membres de l'équipe. Ce résultat inférieur à celui de l'année 2011 (4 656 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie d'un à trois ans, selon le contenu.

## Déchets et recyclage

### **Vous voulez que nous réduisions nos déchets et que nous recyclions.**

En 2012, nous avons continué de chercher de nouvelles façons de réduire notre impact environnemental en réacheminant les déchets ailleurs que dans les sites d'enfouissement. Nos efforts couvrent l'ensemble de nos activités, que ce soit le papier que nous utilisons dans nos bureaux ou les téléphones mobiles que nous vendons à nos clients. Nous travaillons à l'atteinte de notre objectif visant à publier un taux transparent de réacheminement des déchets à l'échelle de l'entreprise dans notre rapport de 2014. Pour y arriver, il faut d'abord une collecte de données fiables et vérifiables, et nous visons à mettre en place de tels processus de collecte de données d'ici la fin de 2013. Le fait de fournir un taux de réacheminement précis d'ici 2014 devrait nous permettre de fixer des objectifs significatifs et à long terme en matière de taux de réacheminement des déchets à l'avenir.

En 2012, nous avons réacheminé 8 291 889 kg de déchets à l'extérieur des sites d'enfouissement, notamment :

#### **Déchets solides**

- 3 069 970 kg de papier et 878 300 kg de carton
- 1 195 120 kg de métal
- 267 980 kg de bois
- 1 391 372 kg de poteaux de téléphone hors service

#### **Déchets électroniques**

- Recyclé, remis à neuf et reconverti 430 329 kg de déchets électroniques
- Recyclé 545 872 appareils mobiles, comparativement à 236 391 appareils en 2011 (dépassant notre objectif de 2012 fixé à 250 000 appareils mobiles) dans le cadre de programmes internes et de Recycle mon cell, une initiative menée par l'[Association canadienne des télécommunications sans fil](#). L'augmentation importante du nombre d'appareils recyclés est le fruit de notre programme [Gagnez à retourner de TELUS](#) lancé en 2012, qui a accru le taux de



sensibilisation et qui incite les clients à recycler ou à échanger les appareils qui s'accumulent chez eux.

- Donné 689 ordinateurs et imprimantes dans le cadre du programme [Ordinateurs pour les écoles](#).



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 2013 est de recycler 400 000 appareils mobiles.

### Déchets dangereux

Même si les activités de TELUS 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 2012, TELUS a recyclé :

- 12 802 kg de produits chimiques liquides et 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
- 183 170 kg de piles provenant de l'équipement de notre réseau et des activités de notre parc de véhicules

### Papier

En 2012, l'équipe TELUS a continué de se concentrer sur ses programmes de réduction de la consommation de papier et d'achats responsables, ainsi que sur ses efforts de formation des membres de l'équipe. Notre objectif pour 2012 était de réduire de 10 pour cent notre consommation de papier par rapport à 2011. Notre objectif pour 2012 était de réduire de 10 pour cent notre consommation de papier par rapport à 2011. Nous avons dépassé cet objectif en réduisant nos achats de papier à <sup>A</sup> 24,6 millions de feuilles, une réduction de 15 pour cent, ce qui représente un peu plus de 4,3 millions de feuilles de papier. Notre objectif pour 2013 est de réduire les achats de papier de 10 pour cent.

En 2012, TELUS a achevé la transition visant l'utilisation de papier recyclé composé à 30 pour cent de fibres postconsommation, conforme aux nombres du Forest Stewardship Council et a amorcé la transition visant l'utilisation de papier composé à 50 pour cent de fibres postconsommation. En 2013, notre objectif est d'utiliser uniquement du papier recyclé composé à 50 pour cent de fibres postconsommation.

# Conformité environnementale

## **Vous vous attendez à ce que nous fassions preuve de conformité environnementale. Nous avons un historique exceptionnel.**

Depuis 2006, TELUS n'a fait l'objet d'aucune amende pour non-respect des normes environnementales. Nous croyons qu'il s'agit là d'une indication de la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe.

Afin d'être plus transparente, TELUS produit maintenant des rapports sur les enjeux de conformité environnementale, ce qui a donné lieu à des avertissements écrits de la part des autorités réglementaires. En 2012, nous avons reçu l'un de ces avertissements concernant la violation du Règlement fédéral sur les halocarbures, un règlement régissant le maintien et la tenue des registres des systèmes de climatisation utilisant des gaz réfrigérants. L'avertissement a été émis à la suite de l'inspection de deux immeubles de TELUS à Vancouver, en Colombie-Britannique. Les inspecteurs ont relevé des incohérences entre les dossiers sur le site quant au rejet d'halocarbures et le rapport de rejet officiel remis à Environnement Canada. Un examen officiel a été effectué et a permis de déterminer que la formation des entrepreneurs et leur connaissance des exigences étaient la cause principale de ces incohérences. TELUS prend ces avertissements au sérieux et continuera à travailler à la résolution des points de non-conformité qui pourraient survenir.

# Consommation d'eau

## **Vous vous attendez à ce que nous gérons notre consommation d'eau.**

Notre consommation d'eau totale pour 2012 dans les propriétés qui nous appartiennent au pays a été de **▲** 465 691 mètres cubes, comparativement à 528 113 mètres cubes en 2011. Ce chiffre représente notre consommation d'eau dans environ 75 pour cent de la superficie globale du parc immobilier de TELUS, car il ne comprend pas la consommation de nos locaux loués. TELUS fait état pour la première fois de sa consommation d'eau dans ses installations aux Philippines. Notre consommation d'eau dans nos propriétés aux Philippines se chiffrait à **▲** 86 505 mètres cubes en 2012.

En 2013, nous lancerons un programme de réduction de la consommation d'eau dans les 10 édifices de TELUS où elle est la plus élevée. De plus, un de nos principaux centres de données prendra part à une revue de l'optimisation de la consommation d'eau 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 effectuera des audits dans ces bâtiments, qui comprendront :

- Un aperçu des activités, des processus et des échéanciers de l'installation
- La philosophie de gestion de l'eau
- Les programmes de conservation et de surveillance de l'eau
- Les exigences en matière de qualité de l'eau
- Les inefficacités et les fuites
- Les autres sources d'eau sur le site
- Les variations saisonnières

Grâce aux données recueillies pour chaque bâtiment, l'équipe va établir un bilan hydrique de l'installation qui quantifiera toutes les sources et les rejets d'eau, ainsi que les flux par divers supports, pièces d'équipement et processus. De plus, une analyse de la qualité de l'eau requise pour chaque utilisation sera notée. Un nouveau plan de gestion de l'eau, y compris la possibilité de traitement, de réutilisation ou de réutilisation directe de l'eau, le besoin de formation et des initiatives de conservation axées sur le comportement sera ensuite élaboré pour chaque bâtiment.

## Autres enjeux environnementaux

### Déversements et rejets

TELUS continue d'appliquer un processus efficace de déclaration et de suivi de ses déversements et de ses 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 de cette déclaration externe, TELUS oblige la déclaration interne de tous les déversements et rejets, peu importe la quantité.

En 2012, nous avons enregistré 191 déversements, soit 20 déversements de moins que le nombre enregistré en 2011. De ces 191 déversements, 44 étaient à signaler selon les normes réglementaires.

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. Le poids total des gaz rejetés a augmenté en passant de 1 656 kg en 2011 à 1 936 kg en 2012. De son côté, le volume de déversements liquides a considérablement





diminué en 2012 comparativement à l'année précédente, en raison d'un faible nombre de cas de déversements. À la suite de la masse croissante sur un an des rejets d'halocarbures provenant de l'équipement de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, TELUS procède actuellement à un examen approfondi des programmes de maintenance et de remplacement de son système en fonction du cycle de vie.

En 2012, nous avons poursuivi avec une nouvelle méthode de classement de nos incidents de déversement et de rejet fondé sur le volume. Les tranches de quantité pour chaque type de matériaux 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 catégorie A en 2012. Nous sommes heureux d'annoncer que nous avons atteint cet objectif.

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. Les membres de l'équipe affectés à cette ligne prioritaire fournissent également des conseils sur la gestion sur place et offrent leur 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<sup>1</sup>

	2012	2011 <sup>2</sup>	2010
À signaler	43	37	46
Non à signaler <sup>3</sup>	147	176	175
<b>Nombre total de déversements et rejets</b>	<b>190</b>	<b>213</b>	<b>221</b>
Volume approximatif (L) <sup>4</sup>	672	10 311	3 605
Poids approximatif (kg) <sup>5</sup>	2 105	1 685	1 905
Catégorie A – À signaler, sérieux <sup>6</sup>	0	4	3
Catégorie B – À signaler, important <sup>6</sup>	47	40	47
Catégorie C – Non à signaler, non important <sup>6</sup>	143	169	172

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

### Gestion du carburant

Pour assurer la permanence des services comme l'exige la réglementation fédérale, TELUS doit fournir sa propre alimentation électrique de secours si jamais l'approvisionnement commercial venait à manquer. En outre, certains sites éloignés où se trouve TELUS ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale. Cette situation exige l'utilisation et l'entreposage de diesel et de propane comme carburant pour les génératrices électriques, le carburant diesel présentant un risque environnemental en cas de fuite dans un réservoir ou dans un tuyau d'alimentation défectueux.

Nous continuons de nous concentrer sur l'amélioration de nos systèmes de carburant, car l'installation et l'entretien de ces systèmes constituent la meilleure approche pour réduire les risques de déversement. Ces mises à niveau comprennent l'installation de réservoirs de combustible à double paroi et de systèmes de surveillance des déversements à distance qui alertent notre centre des opérations d'urgence en cas de déversement de carburant.

Depuis que nous avons entrepris le programme de mise à niveau de nos principaux systèmes de carburant en 2002, nous avons mis à niveau la majorité des sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres. En 2012, notre objectif était de procéder à l'amélioration de 15 sites supplémentaires, mais en raison de problèmes logistiques ayant retardé nos horaires d'installation, nous n'avons pu en compléter que neuf. En 2012, nous avons également effectué la mise à jour de tous nos principaux emplacements d'alimentation électrique (c.-à-d. les sites qui dépendent en tout temps du diesel comme carburant pour les génératrices électriques en raison de leur situation géographique et du manque de sources d'électricité alternatives).

Pour 2013, nous effectuons une revue complète des derniers risques associés à notre système de gestion du carburant, fixons de nouveaux objectifs en matière de réduction des risques et déterminons d'autres normes de gestion et mises à niveau de systèmes.

### Élimination du halon

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 s'efforce donc depuis plusieurs années d'éliminer l'utilisation de ce produit dans l'ensemble de l'entreprise et de le remplacer par une technologie de détection et d'extinction des incendies plus écologique. Depuis 2004, TELUS a retiré plus de 34 000 kg de halon 1301 de ses propriétés. En 2012, nous avons éliminé ce gaz dans quatre établissements éloignés.

En 2013, nous visons à éliminer les stocks restants de halon 1301, situés dans trois de nos établissements éloignés.

### Résolution du problème de la contamination

Afin de gérer le problème de l'impact environnemental des déversements et des rejets passés et actuels, TELUS privilégie les sites qui doivent être restaurés en se servant d'un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#). L'évaluation et les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination. Nous nous concentrons sur la restauration afin d'améliorer l'état de notre empreinte sur l'environnement.

Notre objectif pour 2012 était d'effectuer une évaluation ou d'entreprendre la restauration de 20 sites et de terminer la restauration de deux sites. 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 34 sites et avons pu restaurer les quatre sites en 2012.

Notre objectif pour l'année 2013 consiste à effectuer une évaluation ou à entreprendre la restauration de 25 sites et à terminer la restauration de cinq sites.

### Émissions de radiofréquences

Les téléphones mobiles émettent de faibles champs magnétiques de radiofréquences non ionisants. Un petit nombre d'études épidémiologiques ont révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, tandis que 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 cellulaire, 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.

### Équipes vertes

Les Équipes vertes de TELUS sont constituées d'un réseau de membres de l'équipe qui donnent de leur temps à la promotion du développement durable. Il s'agit d'un réseau national composé de membres de l'équipe soucieux de l'environnement et provenant de diverses unités d'affaires au Canada et à l'échelle internationale. Ils sont passionnés par ce sujet et se consacrent à changer le cours des choses dans leurs milieux de travail et de vie personnelle. Les Équipes vertes sont organisées localement et à l'échelle du pays, et sont ouvertes à tous les membres de l'équipe.

Les Équipes vertes ont pour vision d'encourager les membres de l'équipe à respecter l'environnement tant au travail que dans leur vie personnelle. Leur mission est de créer à TELUS une communauté au sein de laquelle les membres s'appuient, s'instruisent et inspirent les autres en adoptant les pratiques écologiques au travail et à la maison. En 2012, nous comptons 15 Équipes vertes à TELUS formées de plus de 100 membres participant à plusieurs événements, notamment des :

- Midis-conférences avec conférenciers du secteur de l'environnement
- Présentations de documentaires
- Collectes de vêtements
- Initiatives de recyclage
- Webinaires sur un mode de vie écologique et la durabilité au sein des collectivités
- Ateliers sur le jardinage collectif

De plus, les membres des Équipes vertes ont organisé d'importants événements lors de l'Heure de la Terre, du Jour de la Terre, de la Semaine de l'environnement et de la semaine Bike to Work (Opération vélo-boulot), et y ont participé. 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 2013, les Équipes vertes feront la promotion d'idées écologiques et durables sur le plan de l'environnement en collaborant avec l'équipe Exploitation des immeubles et les membres de l'équipe de façon à :

- réduire leur empreinte carbone
- réduire leur consommation des ressources (papier, eau, etc.)
- améliorer les programmes de réacheminement des déchets
- promouvoir des initiatives de transport écologiques, comme le programme Styles de travail, le transport en commun, le vélo et le covoiturage.

En outre, les Équipes vertes ont l'intention d'améliorer leur gouvernance et leur structure organisationnelle afin de mieux s'harmoniser avec la stratégie et les priorités de l'entreprise. Plus précisément, les équipes locales planifient en 2013 de développer des initiatives de jardinage et de recyclage communautaires.

# Foire aux questions



# Foire aux questions

## Pourquoi TELUS produit-elle un rapport sur la RSS?

TELUS s'efforce toujours d'être une entreprise citoyenne de premier plan en équilibrant sa santé financière avec le mieux-être social et environnemental des collectivités où les membres de son équipe vivent et travaillent et où elle offre ses services. L'une des principales caractéristiques d'une entreprise citoyenne de premier plan est la promotion de la transparence sur le rendement au moyen du niveau le plus élevé de divulgation.

## De quelle façon TELUS décide-t-elle de ce qui fera partie de son rapport sur la RSS?

TELUS utilise une variété de mécanismes pour déterminer ce qui fera partie de son rapport. Les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI), ainsi que les normes du London Benchmarking Group pour notre investissement communautaire, sont parmi nos plus importants outils. En 2012, TELUS a agi en fonction de sa croyance selon laquelle il est de plus en plus important de revoir 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 nos stratégies. Comme nous l'avons annoncé dans notre rapport de 2011, nous avons organisé un atelier sur la pertinence de la RSS, animé par le groupe Développement durable et changements climatiques de Deloitte s.r.l. L'objectif de la séance était que les participants s'entendent sur les intervenants clés et les problèmes importants 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.

## Quel a été le rendement de TELUS en matière de RSS en 2012?

TELUS a atteint ou dépassé 30 de ses 40 indicateurs clés de performance. De plus, nous avons reçu plusieurs prix récompensant notre rapport et notre divulgation en matière de RSS.

## Quelle est l'approche de TELUS en matière de gouvernance?

À TELUS, nous croyons qu'une bonne gouvernance d'entreprise est essentielle à l'établissement d'un solide leadership en matière de RSS. Cette gouvernance doit tenir compte des éléments suivants :

- une conduite conforme à l'éthique et, de la part des dirigeants, le respect des normes d'éthique et l'établissement d'objectifs à atteindre

- un conseil d'administration indépendant et efficace qui supervise la gestion
- la responsabilisation à l'égard des investisseurs et 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 responsable.

### Qui administre les programmes de TELUS en matière de RSS?

[L'équipe de la haute direction](#) 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 20 hauts dirigeants, continue de favoriser une culture de durabilité. L'équipe se réunit chaque trimestre 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](#). De plus, nous informons 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 les vice-présidents des unités d'affaires doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de RSS. Notre rapport annuel sur la RSS communique l'information concernant notre rendement et nos engagements pour l'avenir. En outre, ce rapport est un moyen d'inciter les intervenants à formuler des commentaires sur nos programmes et notre rendement.

### Quelle est l'approche de TELUS quant à la mobilisation des intervenants?

En 2012, nous avons fait appel à bon nombre de nos intervenants pour nous aider à déterminer les problèmes importants en vue du présent rapport. Tout au long de ce rapport, vous trouverez des exemples précis de leur mobilisation et de leur influence sur nos activités. Nous avons déterminé que les groupes ci-dessous constituaient des intervenants de TELUS :

- 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
- Ambassadeurs communautaires de TELUS<sup>MD</sup>
- 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 l'intention d'organiser d'autres séances de mobilisation des intervenants afin de mieux comprendre les problèmes qui sont importants pour eux et pour TELUS.

### Que signifie « Les clients d'abord »?

TELUS s'engage à tenir la promesse de notre marque (le futur est simple<sup>MD</sup>) et le fait d'accorder la priorité à nos clients fait partie intégrante du respect de cet engagement. En fait, notre programme Les clients d'abord constitue la priorité absolue de notre entreprise et il nous aidera à accomplir notre démarche visant à devenir l'entreprise la plus recommandée dans les marchés que nous servons.

En 2012, nous avons amélioré nos [communications](#) en insistant sur le fait que nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'améliorer encore plus leur expérience TELUS.

### Dans quelle mesure TELUS investit-elle dans des activités communautaires et de quelle façon prend-elle ces décisions?

Notre programme d'investissement communautaire est une partie importante de la promesse que nous faisons depuis 12 ans – le futur est simple<sup>MD</sup>. Pour tenir cette promesse, nous aidons les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services à être saines, dynamiques et prêtes pour l'avenir. Notre philosophie Nous donnons où nous vivons illustre bien nos efforts et notre stratégie d'investissement communautaire visant à participer à l'éducation et à la responsabilisation des jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel en est un bon exemple. Nous créons une tradition de générosité fondée sur l'innovation en appuyant les jeunes grâce à la technologie et à nos programmes qui mobilisent les membres de l'équipe TELUS, les retraités et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Par exemple :

- En utilisant notre expertise technologique pour contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines;

- En créant des partenariats à long terme avec des organismes à l'échelle locale et nationale;
- 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 à la fois pour les organismes de bienfaisance que nous soutenons et notre entreprise;
- En favorisant l'appui direct des membres de l'équipe et des retraités à des organismes de bienfaisance et communautaires qui ont une incidence directe sur leur collectivité locale;
- En appuyant financièrement les organismes de bienfaisance de manière concrète pour la collectivité et qui appuie notre entreprise.

### **TELUS exerce ses activités au Canada et à l'étranger. De quelle façon l'entreprise intègre-t-elle les pratiques en matière de RSS dans ses activités à l'étranger?**

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 Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) en 2010 et a continué de respecter ses engagements tout au long de 2012.

En 2012, TELUS a été invitée à devenir un membre clé d'un groupe consultatif travaillant à la création d'une section locale du PMNU au Canada. Au début de 2013, nous avons fait une contribution financière afin de soutenir la mise en place de cette section.

### **De quelle façon TELUS gère-t-elle son empreinte environnementale?**

TELUS a un système de gestion environnementale (SGE) en bonne et due forme depuis le milieu des années 1990. Fixé en 2009, notre objectif actuel consiste à harmoniser nos programmes SGE avec la norme ISO 14001:2004 d'ici 2014.

### **Pourquoi TELUS dispose-t-elle d'une stratégie relative aux changements climatiques?**

Bien que TELUS ne soit pas considérée comme une entreprise émettant beaucoup de gaz à effet de serre, nous utilisons beaucoup d'électricité pour faire fonctionner notre infrastructure de réseau et fournir des services de télécommunications à des millions de Canadiens. Nous comptons également un important parc de véhicules à essence et au diesel afin d'offrir nos services à nos clients, ce qui contribue également à l'émission de gaz à effet de serre.

Notre stratégie est axée sur la réduction de notre empreinte, l'adaptation de nos activités aux changements physiques et réglementaires et l'investissement dans des technologies novatrices afin d'accroître notre efficacité et notre empreinte globale en matière de gaz à effet de serre.

### 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 2012, nous avons :

- Recyclé, remis à neuf et reconverti 430 329 kg de déchets électroniques
- Recyclé 545 872 appareils mobiles, comparativement à 236 391 appareils en 2011 (dépassant notre objectif de 2012 fixé à 250 000 appareils mobiles) dans le cadre de programmes internes et de [Recycle mon cell, une initiative menée par l'Association canadienne des télécommunications sans fil](#). L'augmentation importante du nombre d'appareils recyclés est le fruit de notre programme [Gagnez à retourner de TELUS](#) lancé en 2012, qui a accru le taux de sensibilisation et qui incite les clients à recycler ou à échanger les appareils qui s'accumulent chez eux.
- Donné 689 ordinateurs et imprimantes dans le cadre du programme [Ordinateurs pour les écoles](#).

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 2013 est de recycler 400 000 appareils mobiles.

### De quelle façon TELUS s'assure-t-elle de s'approvisionner auprès de fournisseurs responsables?

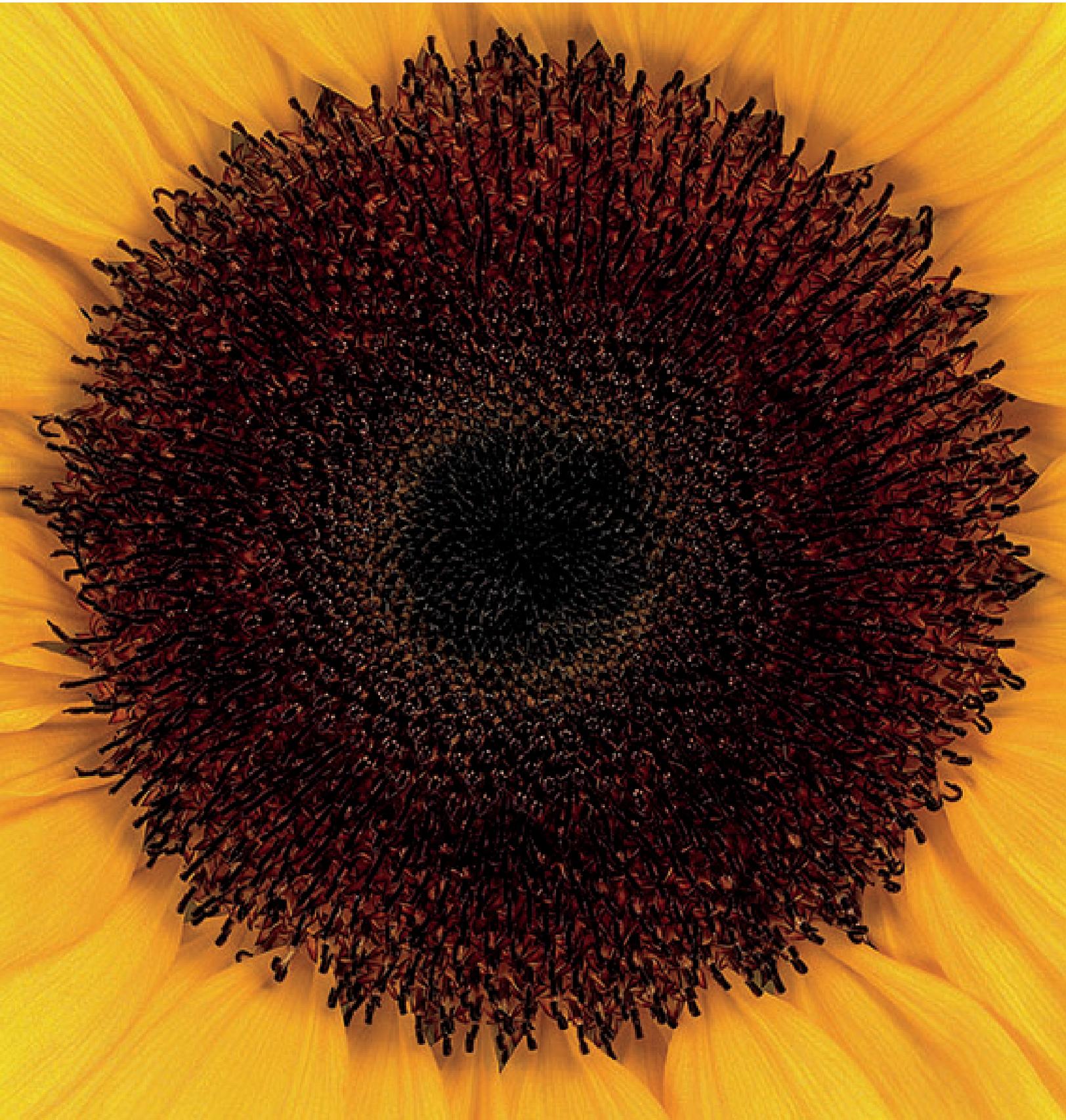
Notre entreprise compte sur des milliers de fournisseurs de tailles multiples de partout au Canada et dans le monde. Les intervenants s'attendent à ce que les entreprises citoyennes de premier plan prennent en considération la durabilité sur le plan de la chaîne d'approvisionnement. Au début de 2012, nous avons mis en œuvre notre [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#) et le programme sur la [diversité des fournisseurs](#) afin de faire progresser notre engagement envers le respect des normes environnementales et de responsabilité sociale.

Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur des normes généralement reconnues en éthique des affaires et puise à même les normes internationales reconnues. Ce document vient confirmer notre respect des 10 principes du [Pacte mondial des Nations Unies](#) dont nous sommes devenus signataires en 2010.

Notre programme sur la diversité des fournisseurs vise à améliorer l'expérience client grâce à la prise de mesures proactives afin d'assurer un accès égal à une base d'approvisionnement qui reflète la diversité des collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et offrons nos services. TELUS s'engage également à apporter un leadership éclairé au développement de politiques et à la croissance de la diversité des fournisseurs au Canada en devenant membre du [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council](#) et de [WEConnect](#).

Nos activités d'approvisionnement interne et de gestion de la chaîne d'approvisionnement sont guidées par plusieurs directives, procédures et politiques qui régissent l'achat de tous les biens et services externes. Parmi ces directives, nous retrouvons la politique d'approvisionnement de TELUS, notre Politique des signataires autorisés et la [Politique d'éthique de TELUS](#).

# Glossaire



# Glossaire

**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.

**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.

**compte harmonie-vie :** Avantage social fournissant aux membres de l'équipe un montant d'argent annuel pour effectuer des activités qui contribuent à leur équilibre travail-vie personnelle.

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

**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.

**équivalent CO<sub>2</sub> :** 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<sub>2</sub>) 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 associée au réseau de transport énergétique selon la 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 structurée, 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 de l'indice de mobilisation dans le cadre du sondage L'heure juste.

**HSPA+ (accès haute vitesse par paquets) :** Cette technologie utilise des techniques de multiplexage complexes combinant deux canaux de fréquences d'une capacité de transmission de 21 Mbit/s chacun (selon les indications du fabricant, vitesses moyennes prévues de 4 à 6 Mbit/s) dans une seule voie dont la capacité de transmission descendante totale est de 42 Mbit/s. (vitesses moyennes prévues de 7 à 14 Mbit/s). Cette capacité doublée se traduit ainsi par une augmentation des vitesses et une réduction du temps d'attente sur le réseau.

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

**ISO 14001:2004 :** Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aide les entreprises à (a) minimiser la façon dont leurs activités (processus, etc.) ont une incidence négative sur l'environnement (c.-à-d. ont un effet nocif sur l'air, l'eau ou la terre); (b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) à s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

**L'heure juste :** Sondage annuel en ligne sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

**Les clients d'abord :** Priorité de l'entreprise axée sur l'offre de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par les sondages à l'intention des 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.

**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 l'entreprise pour laquelle ils travaillent, qu'ils en sont fiers, et qu'ils voient un lien étroit entre leur contribution au quotidien et la réussite de cette entreprise.

**Own.it :** Processus en six étapes visant l'amélioration des affaires en 90 jours, dans le cadre duquel les membres de l'équipe participent activement à la détermination et à la mise en œuvre des recommandations.

**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.

**processus équitable :** Processus en cinq étapes permettant aux membres de l'équipe de prendre des décisions et de les appliquer de façon participative.

**restauration :** Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

**retour à l'apprentissage :** 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 de l'année précédente.

**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.

**travailleur à domicile :** Travaille à domicile selon un horaire établi au moins 90 pour cent de la semaine. 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 30 Mbit/s, permettant quatre flux vidéo simultanés dans une maison. Ce débit peut être augmenté par le regroupement de plusieurs lignes.

### Pour en savoir plus Information sur les investisseurs

TELUS s'est engagée à réaliser une croissance économique durable.  
Consultez [telus.com/investors](http://telus.com/investors).

### Dons à la collectivité

TELUS gère un programme unique et novateur composé de 11 comités d'investissement communautaire au Canada et de trois comités à l'étranger aux Philippines, au Guatemala et en El Salvador. Depuis 2005, les comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons d'une valeur de 35,75 millions de dollars pour soutenir 2 800 projets communautaires.  
Consultez [telus.com/communautaire](http://telus.com/communautaire).

### Employment

TELUS offre un milieu de travail exceptionnel et s'est fixée pour objectif d'attirer et de retenir les personnes les plus talentueuses.  
Consultez [telus.com/carrieres](http://telus.com/carrieres).

### Gérance de l'environnement

TELUS a le souci de contribuer à la protection de l'environnement.  
Consultez [telus.com/rss](http://telus.com/rss).



TELUS Corporation  
555 rue Robson  
Vancouver, Colombie-Britannique  
Canada V6B 3K9

Téléphone : 604-697-8044  
Télécopieur : 604-432-9681

[sustainability@telus.com](mailto:sustainability@telus.com)