



Faire autrement pour changer le monde



RAPPORT SUR LES ENJEUX ESG
ET LA DURABILITÉ 2022

Créer un futur meilleur

TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d’exploitation annuels de plus de 18 milliards de dollars et à 18 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité sur nos réseaux primés. Notre vocation sociale a pour but de tirer profit de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain. Notre engagement de longue date à accorder la priorité aux clients transparaît dans toutes nos sphères d’activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l’excellence du service à la clientèle.

Présente dans 30 pays, TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions de prochaine génération pour des marques mondiales des marchés verticaux à forte croissance. TELUS Santé est un chef de file mondial en soins de santé qui exploite le potentiel des capacités numériques et d’analyse de données et offre un service à la clientèle sans pareil pour améliorer les résultats en santé de 68 millions de personnes situées partout dans le monde. TELUS Agriculture & Biens de consommation favorise une production efficace et durable, des semences jusqu’aux magasins, et permet d’améliorer la salubrité et la qualité des aliments et des autres marchandises.

Notre philosophie de donner où nous vivons a inspiré TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, à donner 1,5 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris deux millions de jours de bénévolat depuis 2000. Cette générosité des membres de l’équipe et leur action bénévole ont d’ailleurs fait de TELUS l’entreprise la plus généreuse au monde.

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

Table des matières

1

À propos du présent rapport

4

Objectifs et progrès à l’égard des enjeux ESG

7

Message de notre équipe de haute direction

9

Notre vocation sociale

11

Notre approche en matière d’enjeux ESG

12

Environnement

13

À l’avant-garde en matière de durabilité de l’environnement

18

Durabilité de la chaîne d’approvisionnement

20

Économie circulaire et utilisation responsable des ressources

24

Social

25

Connectivité à la portée de tous

28

Contributions à nos collectivités

36

Révolution des soins de santé et mieux-être des employés

39

Connexion des chaînes d’approvisionnement mondiales

42

Gouvernance

43

Gouvernance de la durabilité

45

Évaluation de l’importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones

49

Les clients d’abord

50

Éthique

51

Politiques publiques et revendications

53

Retombées économiques

56

Notre équipe et notre culture

65

Gouvernance de la chaîne d’approvisionnement

68

Droits de la personne

71

Gestion des risques et continuité des affaires

72

Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

77

Rapport d'assurance limitée

78

Annexe A

80

Indice Global Reporting Initiative

84

Indice Sustainability Accounting Standards Board

86

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

À propos du présent rapport

Créons un futur meilleur

Chez TELUS, la promesse de notre marque est le reflet de notre engagement à faciliter le changement transformationnel et à changer réellement les choses pour les citoyens de partout dans le monde.

Dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2022, nous mettons davantage l'accent sur cet engagement en explorant notre rendement sur des questions qui ont des répercussions considérables sur notre société et à l'égard desquelles nous avons la possibilité d'exercer une influence positive. Nous accordons la priorité aux questions qui sont importantes pour toutes nos parties prenantes, que ce soit les membres de notre équipe, les clients, les investisseurs et les membres des collectivités ou encore les fournisseurs, gouvernements, agences de notation ou organismes non gouvernementaux, de même que pour la société dans son ensemble.

Cette année, nous avons organisé notre rapport autour des concepts des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, aussi connus sous le nom « ESG ». Ce cadre nous permet d'avoir un échange transparent sur nos succès et les occasions qui se présentent à nous. Les autres changements apportés au rapport de cette année comprennent la rubrique relative à l'agriculture et aux biens de consommation pour tenir compte d'un secteur en croissance de nos activités et d'un pilier supplémentaire de notre vocation sociale, et nous avons optimisé le contenu pour l'ensemble de la communication de l'information financière et non financière pour éviter toute présentation d'information en double et respecter les normes et règlements en évolution.

Lorsque les données d'années antérieures sont redressées, nous en faisons mention dans le présent rapport.

Rapport d'assurance indépendant

Le présent rapport a été rédigé selon l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (Global Reporting Initiative ou GRI), et nous avons retenu les services de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. à titre de fournisseur de rapport d'assurance indépendant. Le rapport d'assurance limitée figure à la [page 77](#). Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la [page 87](#).

Période de déclaration et limites organisationnelles

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le présent rapport s'échelonne du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022. Dans le présent rapport, « TELUS (sauf TI) » renvoie à TELUS Corporation et à ses filiales autres que TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International » ou « TI ») et ses filiales. Tous les renvois à TELUS International ou à TI dans les présentes incluent ses filiales. Dans le présent rapport, sauf indication contraire, tous les renseignements non monétaires concernent TELUS (sauf TI), autres que les renseignements et données concernant l'énergie, l'eau et les émissions de gaz à effet de serre, les contributions aux collectivités et les heures de bénévolat, lesquels incluent les

données de TI, sauf indication contraire. Pour connaître les données en matière de durabilité de TI, veuillez vous reporter au [lien suivant](#). Le présent rapport décrit également les subventions faites par la Fondation TELUS pour un futur meilleur (FTFM). La FTFM est l'organe qui finance les décisions de subventions caritatives prises par nos 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS et est une entité distincte de l'entité consolidée qu'est TELUS Corporation et son exercice clôt le 30 novembre 2022. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022 ne sont pas inclus.

Information provenant de tiers

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

Renseignements financiers

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

Marques de commerce

© 2023 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Les symboles ^{MC} et ^{MD} indiquent des marques de commerce qui sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales utilisées sous licence. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Renseignements supplémentaires

Il est possible de lire le message de notre chef de la direction, y compris un engagement envers le Pacte mondial des Nations Unies, dans notre [rapport annuel 2022](#).

Nos archives de rapports sur la durabilité antérieurs peuvent être consultées à l'adresse [telus.com/durabilite](#). De plus, nous mettons régulièrement à jour notre site Web en y ajoutant des articles et de l'information sur nos accomplissements en matière de durabilité et de vocation sociale. Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer notre processus de déclaration d'information, et vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Les questions ou les commentaires peuvent être adressés à sustainability@telus.com.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Documents connexes



[Rapport annuel 2022](#)



[Bilan ESG 2022](#)



[Notice annuelle 2022](#)



[Circulaire d'information 2023](#)



[Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2022](#)

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Engagements et récompenses

Engagements

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



Distinctions obtenues en 2022

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Objectifs et progrès à l'égard des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

Notre processus annuel de mobilisation des parties prenantes permet de confirmer les objectifs de développement durable des Nations Unies pertinents à l'égard desquels nous croyons que TELUS aura une influence positive. Ces objectifs, comme nos priorités, façonnent nos stratégies et nos secteurs d'intervention privilégiés. Au moment de la publication, nous faisons l'objet d'un processus de schématisation actualisé pour mieux repérer nos actions et les harmoniser avec les objectifs de développement durable mentionnés, dans le but de déterminer comment nous pouvons aider à les atteindre tant au niveau mondial que local.



Objectif	Année ciblée	Progrès en 2022
Gestion du carbone et de l'énergie ¹		
Activités carboneutres	2030	En cours d'atteinte : Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 46 % par rapport à 2010
Combler nos besoins en électricité en totalité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions	2025	En cours d'atteinte : 71 % des besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions
Réduire l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 50 % par rapport à 2019	2030	En cours d'atteinte : Réduction de l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 33 % par rapport à 2019
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 % les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2019	2030	En cours d'atteinte : Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 25 % par rapport à 2019
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 % les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés par rapport à 2019	2030	En cours d'atteinte : Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés de 74 % par rapport à 2019 ²
Déchets et économie circulaire		
Réduire de 5 % tous les ans les matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement	Annuel- lement	Retard : Réduction de 2 % des matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement. Cette réduction s'explique par l'augmentation du nombre de membres de l'équipe qui retournent au bureau. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la page 20 .
Détourner 65 % des déchets produits par les bureaux et les installations	2025	En cours d'atteinte : Détournement de 60 % des déchets produits par les bureaux et les installations
Détourner 85 % des déchets des flux de déchets supplémentaires	2025	En cours d'atteinte : Détournement de 96 % des déchets des flux de déchets supplémentaires

1 Comprend TELUS International
2 La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 % des membres de l'équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir quand les membres de l'équipe retourneront au bureau.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Objectif	Année ciblée	Progrès en 2022
Eau¹		
Réduire l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 50 % par rapport à 2019	2030	En cours d'atteinte : Réduction de l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 39 % par rapport à 2019
Santé		
Recevoir 300 000 ³ visites de patients à nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir de TELUS	2025	En cours d'atteinte : Plus de 47 000 visites de patients ont pris place à nos cliniques mobiles en 2022, et plus de 143 000 à ce jour
Collectivités		
Accorder des subventions dépassant 60 millions de dollars ⁴ au moyen de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à plus de 3 500 projets offerts par des organismes caritatifs canadiens depuis 2018	2025	En cours d'atteinte : En 2022, la FTFM et les 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS ont accordé des subventions totalisant 10,6 millions de dollars à 548 organismes caritatifs, pour un total de 36 millions de dollars en subventions pour aider plus de 2 100 projets depuis sa création en 2018
Accorder 10,8 millions de dollars par l'intermédiaire de nos six Comités d'investissement communautaire mondiaux de TELUS à plus de 1 000 projets partout dans le monde depuis 2012	2025	En cours d'atteinte : Cette année, nos six Comités d'investissement communautaire mondiaux de TELUS ont accordé plus de 800 000 \$ en subventions à plus de 125 organismes caritatifs locaux, pour un total de 7 millions de dollars en subventions pour aider 700 projets
Faire en sorte que TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, donnent 1,75 ⁵ milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires grâce à des initiatives caritatives de TELUS depuis 2000	2025	En cours d'atteinte : Cette année, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 125 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, ce qui porte notre contribution totale à 1,5 milliard de dollars depuis 2000
Cumuler 2,5 millions de jours de bénévolat depuis 2000	2025	En cours d'atteinte : En 2022, notre famille TELUS a fait 192 000 jours de bénévolat, ce qui porte à 2 millions le nombre total de jours de bénévolat faits depuis 2000
Connectivité		
Internet pour l'avenir ^{MD} : aider 85 000 ⁶ ménages de familles à faible revenu, aînés, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil ou personnes vivant avec un handicap en leur offrant une connectivité haute vitesse à faible coût depuis 2016	2025	En cours d'atteinte : En 2022, nous avons ajouté 15 500 ménages au programme de connectivité haute vitesse à faible coût. Plus de 46 500 ménages en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec se sont greffés au programme depuis ses débuts
Mobilité pour l'avenir ^{MD} : aider 65 000 ⁷ jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, aînés à faible revenu et autres Canadiens marginalisés à avoir accès à des téléphones intelligents et à des forfaits donnés gratuits depuis 2017	2025	En cours d'atteinte : En 2022, nous avons aidé à connecter plus de 10 800 jeunes, aînés et autres Canadiens marginalisés grâce à des téléphones et à des forfaits gratuits ou subventionnés, pour un total de 43 000 personnes à ce jour
TELUS Averti ^{MD} : mobiliser et éduquer 900 000 ⁸ jeunes, adultes, parents et aînés grâce à nos ateliers en apprentissage numérique TELUS Averti depuis 2013	2025	En cours d'atteinte : Grâce à ses ateliers éducatifs et informatifs, plus de 563 000 personnes de partout dans le monde ont profité de TELUS Averti depuis son lancement, y compris 112 000 cette année

3 Objectif de 200 000 révisé en 2021

4 Objectif de 55 millions de dollars révisé en 2021

5 Objectif de 1,2 milliard de dollars révisé en 2021

6 Objectif de 75 000 révisé en 2021

7 Objectif de 30 000 révisé en 2021

8 Objectif de 700 000 révisé en 2021

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Objectif	Année ciblée	Progrès en 2022
Diversité du conseil		
Avoir au moins deux administrateurs siégeant à notre conseil qui représentent une minorité visible ou qui sont des Autochtones; et une représentation des femmes et des hommes d’au moins 33,3 % des administrateurs indépendants pour chaque groupe, comme l’indique notre politique en matière de diversité administrative	2025	Objectif atteint* : Nous avons dépassé ces objectifs en 2022 puisque notre conseil est désormais composé de six administratrices indépendantes (43 %) et de trois administrateurs qui représentent une minorité visible ou qui sont des Autochtones
Chaîne d’approvisionnement		
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 75 % par million de dollars de produits d’exploitation les émissions de GES du champ d’application 3 ¹ provenant de l’achat de produits, de services et de biens d’équipement, ainsi que de l’utilisation de produits vendus par rapport à 2019	2030	En cours d’atteinte : Réduction de 6 % par million de dollars de produits d’exploitation des émissions de GES du champ d’application 3 provenant de l’achat de produits, de services et de biens d’équipement, ainsi que de l’utilisation de produits vendus de 2019 à 2021
Maintenir un minimum de 50 % de matières recyclées et renouvelables de sources bien gérées ⁹ pour notre papier d’impression.	2023	Retard : Notre papier d’impression est composé à 26 % de matières recyclées et renouvelables provenant de sources bien gérées. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la page 21 . Cette baisse s’explique par de nombreux problèmes rencontrés dans la chaîne d’approvisionnement que nous tentons de régler

* Pour les objectifs qui ont été atteints plus tôt, nous continuerons de déployer des efforts pour maintenir les progrès faits et atteindre nos objectifs sur une base annuelle.

Pour connaître les objectifs liés à l’engagement de TELUS visant à étendre la connectivité aux collectivités autochtones, veuillez vous reporter à notre [rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones](#) (également accessible au www.telus.com/reconciliation). Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la [page 47](#).

1 Comprend TELUS International
9 Matières qui contiennent au moins 30 pour cent de matières recyclées post-consommation ou fabriquées sans fibre d'arbre.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Message de notre équipe de haute direction

Faire autrement pour changer le monde

En tant que chef de file mondial en socio-capitalisme guidé par notre vocation sociale, nous mettons à profit notre technologie pour aider à répondre à certains des problèmes sociaux les plus pressants du monde et à permettre un avenir plus durable.

En 2022, l'équipe de TELUS a fait montre d'un engagement indéfectible visant à exploiter le potentiel de notre compassion et de notre technologie de premier ordre mondial pour stimuler des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain. Dans l'ensemble de nos activités, nous demeurons concentrés sur les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui ont un effet positif sur nos diverses parties prenantes. Qu'il s'agisse d'améliorer les résultats en santé et en mieux-être et d'investir dans les énergies renouvelables ou de lier notre financement au rendement environnemental, nous continuons d'être la plus grande référence en matière de pratiques en socio-capitalisme.

Prendre soin de notre planète

Chez TELUS, nous avons intégré des stratégies de développement durable à tous nos secteurs d'activités et nous sommes en bonne voie d'atteindre nos cibles et objectifs environnementaux, qui comprennent de nous approvisionner auprès de sources d'énergie renouvelable ou à faibles émissions pour combler 100 pour cent de nos besoins en électricité d'ici 2025, d'améliorer de 50 pour cent l'efficacité énergétique par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030, et de devenir une entreprise carboneutre à zéro déchet d'ici 2030. Dans les faits, en 2022, nos accords d'achat d'énergie virtuelle avec des projets d'aménagement d'énergies renouvelables en Alberta sont entrés en service, ce qui signifie que l'ensemble de nos besoins actuels en électricité dans cette province sont réellement comblés par des sources éoliennes ou solaires. Ces investissements dans les énergies renouvelables nous permettent de faire croître nos activités principales de façon durable tout en alimentant nos réseaux en électricité provenant de sources plus vertes.

La réduction, le recyclage et la réutilisation sont au cœur de nos efforts pour devenir une entreprise zéro déchet. Par l'intermédiaire de nos programmes novateurs, les clients peuvent échanger, faire

réparer ou donner leurs appareils usagés. Ainsi, en 2022, nous avons suprarecyclé 232 700 appareils dans le cadre de nos programmes Option Retour^{MC} et Gagnez à retourner, avons remis plus de 3 860 appareils dans le cadre du programme Mobilité pour l'avenir et avons empêché l'émission de 40 tonnes métriques de gaz à effet de serre (GES).

Créer une valeur durable

Les investisseurs, en plus des membres de notre conseil, des clients et des membres de l'équipe, tiennent de plus en plus compte de facteurs non financiers lorsqu'ils analysent les principaux risques et principales occasions de croissance d'une société. En 2022, TELUS a resserré les liens entre son financement et ses objectifs ambitieux en matière de durabilité de l'environnement avec l'émission, en février, d'obligations liées au développement durable (ODD) échéant dans 10 ans d'un capital de 900 millions de dollars américains, suivie d'un appel public à l'épargne de 2 milliards de dollars en septembre, dans le cadre duquel 1,1 milliard de dollars ont été émis aux termes de notre cadre relatif aux ODD. De plus, le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur^{MC} a investi dans 13 nouvelles sociétés en démarrage à vocation sociale novatrices qui transforment les soins de santé, prennent soin de notre planète, appuient une agriculture responsable et favorisent des collectivités inclusives. Le Fonds a été sélectionné finaliste aux prix World Changing Ideas Awards de Fast Company en matière d'investissement à impact social, et il continue d'afficher des caractéristiques de premier plan en matière de diversité puisque 42 pour cent des sociétés du portefeuille sont dirigées par des femmes et 58 pour cent par des fondateurs autochtones ou issus de groupes racisés.

Bâtir un avenir meilleur pour tous

En septembre, nous avons accueilli l'équipe et les clients de LifeWorks dans les activités de TELUS Santé, ce qui a consolidé notre position en tant que fournisseur mondial de premier plan de



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

services de soins de santé et de mieux-être. En unissant nos équipes, TELUS Santé pourra étendre son offre de solutions et de services en santé numériques non seulement partout au Canada, mais à l'échelle mondiale. Dans la foulée de la pandémie mondiale, la santé globale des employés et de leurs familles, ainsi que les programmes de santé mentale et de mieux-être, n'ont jamais été aussi importants. Notre équipe élargie de TELUS Santé offrira une vaste sélection de solutions de soins de santé préventifs et de mieux-être aux employés et à leurs familles, en s'appuyant sur nos initiatives de premier ordre en santé mentale et en mieux-être.

La production d'aliments sains, salubres et durables demeure une priorité cruciale à l'échelle mondiale, tant à l'heure actuelle que dans l'avenir. Grâce à TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous mettons à profit notre technologie et notre innovation pour autonomiser et connecter les clients. Soutenus par des données et des solutions numériques connectées, nous permettons l'atteinte de résultats durables pour toutes les sociétés de la chaîne de valeur. Au moyen d'une résolution de problèmes et d'une prise de décisions améliorées, nous offrons des solutions novatrices variées, de la réduction du gaspillage alimentaire à l'optimisation de l'agriculture industrielle, ce qui permet de transformer les défis en occasion.

Accorder la priorité à nos collectivités et à nos clients
Notre équipe est déterminée à faire autrement pour changer le monde dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Grâce à #ÉquipeTELUS, nous avons mobilisé nos membres de l'équipe, actuels et retraités, nos familles et nos amis de partout dans le monde à faire don collectivement de 125 millions de dollars et de 1,44 million d'heures de bénévolat partout dans le monde en 2022, et nous avons tenu la 17^e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS^{MD} dans 20 pays, auxquelles plus de 65 000 personnes ont participé à l'échelle mondiale. Nous avons également célébré le quatrième anniversaire couronné de succès de notre Fondation TELUS pour un futur meilleur^{MD}, qui a remis 10,6 millions de dollars à 548 projets caritatifs pour aider à améliorer les résultats de plus de 1 million de jeunes cette année.

Comblent le fossé numérique
Nous continuons de tirer profit de notre réseau primé pour offrir une connectivité fiable à chaque Canadien, peu importe qui il est et où il vit. La connectivité est la clé qui permet de combler le fossé numérique en soutenant la diversification économique et en stimulant l'innovation socioéconomique. Nos programmes Connectés pour l'avenir uniques fournissent de l'aide essentielle aux familles et aux aînés à faible revenu ainsi qu'aux jeunes vulnérables, aux itinérants, aux femmes autochtones qui sont victimes de violence ou qui risquent de l'être et aux personnes vivant avec un handicap. Grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir, soit Internet pour l'avenir, Mobilité pour l'avenir, Santé pour l'avenir et Technologies pour l'avenir, plus de 342 000 personnes ont été outillées d'une plus grande connectivité.

Faire progresser le socio-capitalisme en 2023 et par la suite
L'année dernière a été mémorable en raison des résultats remarquables que nous avons continué d'obtenir pour toutes nos parties prenantes. Le dévouement et la détermination de notre équipe à bâtir un avenir meilleur sont réellement au cœur de qui nous sommes et de ce que nous faisons. Dans une perspective d'avenir, nous continuerons d'être à l'avant-garde dans notre secteur, et dans le monde, grâce à notre engagement indéfectible envers le socio-capitalisme et à faire autrement pour changer le monde d'une façon favorable pour tous les citoyens. Notre équipe passionnée continuera sans aucun doute à rechercher de nouvelles façons novatrices de créer des collectivités plus fortes et plus saines.

Ensemble, créons un futur meilleur.
L'équipe de haute direction de TELUS – Andrea, Doug, Jeff, Jill, Jim, John, Sid, Michael, Navin, Sandy, Tony, Zainul et Darren

125 millions de dollars

versés à des organismes caritatifs et communautaires

Plus de 342 000

personnes aidées par nos programmes Connectés pour l'avenir

Plus de 65 000

membres de l'équipe dans 20 pays ont participé à la 17^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS

68 millions

de vies couvertes par nos programmes de santé



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre vocation sociale

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

Depuis plus de deux décennies, TELUS est le chef de file mondial en socio-capitalisme et utilise ses principales activités pour aider à aborder les défis les plus pressants du monde. Ensemble, nous favorisons la création de relations humaines et comblons le fossé numérique en plus de redonner à nos collectivités et de transformer les soins de santé. Nous prenons soin de la planète et améliorons la salubrité, la qualité et la durabilité des aliments et des biens de consommation.

La priorité que nous accordons depuis longtemps aux clients transparaît dans toutes nos sphères d'activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l'excellence du service à la clientèle. TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d'exploitation annuels de plus de

18 milliards de dollars et à 18 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Présente dans 30 pays, TELUS International est un innovateur de premier plan en expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions de prochaine génération pour des marques mondiales des marchés verticaux à forte croissance. TELUS Santé est un chef de file mondial dans le secteur des soins de santé qui exploite le potentiel des capacités numériques et d'analyses de données et offre un service à la clientèle sans pareil pour améliorer les résultats en santé de 68 millions de personnes situées partout dans le monde. TELUS Agriculture & Biens de consommation favorise une production efficace et durable, des semences jusqu'aux magasins, et permet d'améliorer la salubrité et la qualité des aliments et des autres marchandises.



Offrons une connectivité aux Canadiens



Donnons où nous vivons



Aidons tout le monde à vivre plus en santé



Prenons soin de l'avenir de notre planète



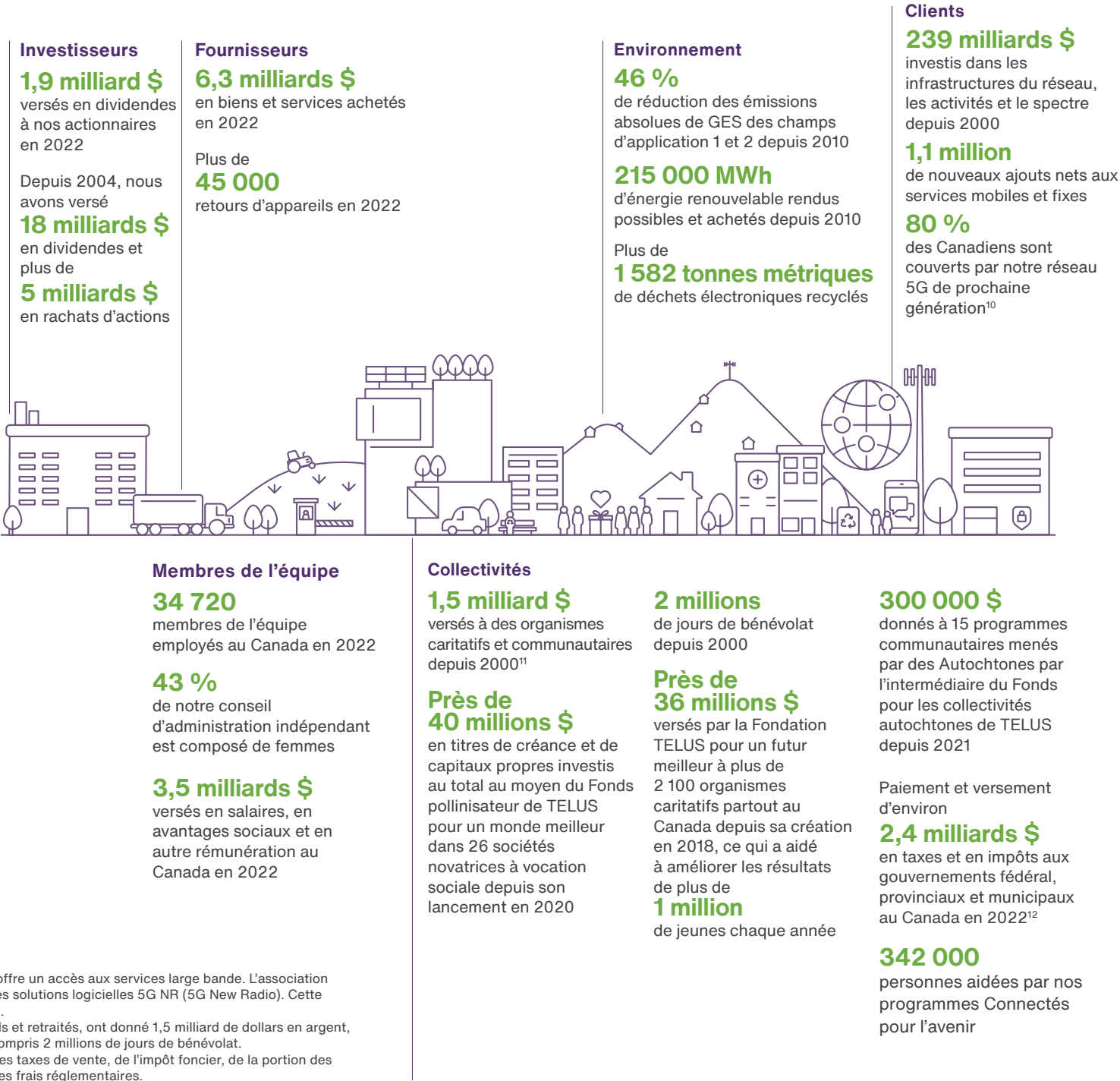
Bâtissons un meilleur système alimentaire mondial plus durable

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Créer de la valeur

Notre vocation sociale guide notre stratégie et agit comme le fondement qui dicte comment nous interagissons non seulement avec nos clients et nos collectivités, mais aussi les uns avec les autres. Cela motive toutes nos activités, y compris où nous investissons notre capital, sur quoi nous axons la recherche et développement, et, ultimement, comment nous créons une valeur durable à long terme pour les parties prenantes.

Cela a été rendu possible grâce à notre équipe incroyable, à nos réseaux de premier ordre dans le monde et à notre engagement d'accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités.



¹⁰ Technologie du réseau mobile de cinquième génération qui offre un accès aux services large bande. L'association sectorielle 3GPP qualifie de « 5G » tout système utilisant des solutions logicielles 5G NR (5G New Radio). Cette définition est entrée dans l'usage courant vers la fin de 2018.

¹¹ Depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 1,5 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2 millions de jours de bénévolat.

¹² Le montant total est composé de l'impôt sur les bénéfices, des taxes de vente, de l'impôt foncier, de la portion des charges sociales assumées par l'employeur et de divers autres frais réglementaires.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

Notre approche en matière d'enjeux ESG est au cœur de notre exploitation en tant que société. Par l'intermédiaire de nos cinq piliers directeurs en matière d'impacts sociaux (connectivité, collectivités, soins de santé, environnement et agriculture), nous mobilisons notre technologie et notre compassion de premier ordre pour obtenir des résultats remarquables pour nos collectivités et notre planète.

Ces piliers sont utilisés partout dans le présent rapport pour illustrer comment nous exploitons le potentiel de notre innovation technologique et de notre vocation sociale pour nous attaquer aux enjeux les plus pressants auxquels fait face notre planète. Notre approche en matière d'enjeux ESG évolue continuellement pour reproduire notre engagement à améliorer les résultats environnementaux, sociaux, économiques et de santé des Canadiens et des citoyens du monde entier.

Nous échangeons avec nos parties prenantes par l'intermédiaire d'un sondage annuel sur les enjeux ESG et réalisons également une évaluation exhaustive de l'importance tous les trois ans. Les résultats de cette mobilisation façonnent et améliorent nos priorités ESG. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la [page 45](#). Les principaux sujets de celle-ci nous aident à prioriser les enjeux qui sont importants pour nos collectivités et ceux qui ont la plus grande incidence sur nos activités. Les sujets fondamentaux qui demeurent à la base de nos activités comprennent les suivants :

- Énergie et émissions de GES
- Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
- Investissement communautaire

- Santé, sécurité et mieux-être
- Éthique commerciale
- Retombées économiques
- Protection de la vie privée et cybersécurité
- Conformité réglementaire
- Fiabilité et couverture du réseau
- Relations avec les clients.

Ces sujets nous aiguillent dans l'élaboration et l'amélioration de nos stratégies alors que nous nous efforçons d'honorer les engagements que nous avons pris envers nos parties prenantes, nos investisseurs, nos clients et nos membres de l'équipe. L'intégration de notre approche en matière d'enjeux ESG à notre société crée une valeur continue pour nos activités, démontre notre leadership dans notre secteur et influence positivement notre collectivité mondiale. Nous avons structuré notre rapport 2022 pour correspondre à ce cadre dans lequel les catégories E, S et G contiennent nos priorités et piliers pertinents.



Connectivité



Collectivités



Soins de santé



Environnement



Agriculture

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Environnement



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement

L'engagement de TELUS envers le développement durable est au cœur de notre leadership en socio-capitalisme. Notre équipe se consacre à la protection de la planète dont hériteront nos enfants, comme le prouve notre histoire de longue date d'atteindre, voire de dépasser, d'ambitieux objectifs environnementaux.

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

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Détournement de 70 pour cent de nos déchets totaux des sites d'enfouissement, ce qui comprend nos flux de déchets supplémentaires et ceux provenant de nos immeubles. De plus, nous avons diminué de 2 pour cent les déchets enfouis d'octobre 2021 à septembre 2022
- Besoins en électricité réellement comblés à 71 pour cent au moyen de sources renouvelables, ce qui a également permis de réaliser des économies de plusieurs millions de dollars
- Ouverture de TELUS Sky^{MD} Calgary, considéré comme l'un des développements les plus novateurs sur le plan technologique et écologiquement durable en Amérique du Nord
- Appui du CEO Water Mandate du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU).

71 %

de nos besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables

70 %

de nos déchets détournés des sites d'enfouissement

2 %

de réduction des déchets enfouis d'octobre 2021 à septembre 2022



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Système de gestion environnementale

Nos initiatives de durabilité environnementale prennent racine dans notre système de gestion environnementale (SGE). En 2022, nous nous sommes soumis aux audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de notre SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée. Le maintien de cette certification fait de nous un chef de file mondial en excellence environnementale. Elle crée aussi continuellement des occasions pour améliorer nos processus.

Audits et évaluations de sites

Nous effectuons régulièrement des évaluations de nos sites et des audits de nos activités afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et aux normes de TELUS, et de conserver notre certification ISO 14001. En plus des audits officiels, plus de 2 000 évaluations des installations sont réalisées par les techniciens réseau chaque année. En 2022, aucun manquement majeur n'a été révélé par ces audits. Un petit nombre de manquements mineurs ont été découverts, principalement en lien avec le nettoyage des installations, les calendriers d'entretien de l'équipement, la signalisation et le contrôle des documents.

Formation

La formation relative à l'environnement, tant pour les employés que pour les entrepreneurs, porte entre autres sur des sujets comme les risques liés à la construction, les déversements et les rejets, l'intervention et le signalement ainsi que le transport et l'élimination des déchets. En 2022, les employés ont suivi 2 000 cours de formation sur des thèmes relatifs à l'environnement.

Conformité

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

En 2022, TELUS a reçu un avis de non-conformité du ministère de l'Environnement et de la Stratégie sur les changements climatiques de la Colombie-Britannique. Cet avis portait sur notre utilisation d'herbicides sur le terrain d'une propriété du réseau de TELUS située à l'île Gabriola, en Colombie-Britannique. Après examen, TELUS était en situation de conformité, mais, en raison du sujet sensible que représente l'utilisation d'herbicides sur les îles Gulf, nous procédons actuellement à un examen de toutes les activités de gestion de la végétation dans le secteur dans le but d'effectuer une transition vers un contrôle mécanique de la végétation.

Déversements et rejets

La déclaration externe de déversements (de liquides) et de rejets (de gaz) est réglementée dans les collectivités où nous travaillons. Nous exigeons également que tous les déversements et rejets, peu importe la quantité, soient déclarés par l'intermédiaire de notre système de déclaration interne accessible en tout temps. Grâce à cette ligne, les membres de l'équipe peuvent obtenir des conseils d'experts sur la gestion de site et la déclaration des

incidents aux organismes externes. La majorité (plus de 85 pour cent) des incidents de déversement que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Ces incidents résultent généralement d'un stress causé aux systèmes par temps chauds. Nous poursuivons nos recherches pour utiliser des technologies de refroidissement plus efficaces.

Nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant graves et devant être signalés, et nous nous sommes fixé un objectif de zéro incident pour cette catégorie. En 2022, nous avons eu un déversement de catégorie A, soit le déversement de 125,6 kg de fluide frigorigène R-22 le 8 mars 2022 à une installation réseau de North Vancouver en raison de la défaillance d'une électrovalve. Le R-22 est un gaz réfrigérant (halocarbure) utilisé dans nos systèmes de climatisation.

Un autre volume important de liquides a été déversé en raison de deux importants déversements d'eaux de traitement d'un système de traitement des eaux d'une installation de TELUS à Burnaby, en Colombie-Britannique. En raison des pluies torrentielles en janvier 2022 et des chutes de neige en décembre 2022, le système de collecte des eaux n'a pas été en mesure de gérer les volumes d'eau. L'eau excédentaire a été déversée dans le réseau d'égouts pluvial avant son traitement. L'eau de traitement déversée répondait aux critères du réseau d'égouts pluvial et n'a donc pas eu une incidence importante sur l'environnement. TELUS travaille avec notre consultant en environnement pour améliorer nos systèmes de collecte et de traitement des eaux dans le but de réduire le risque de futurs déversements. Notre [bilan ESG 2022](#) comprend toutes les données sur nos déversements et rejets.

Résoudre le problème de la contamination

Nous dressons la liste des sites contaminés dont la gestion est prioritaire en utilisant une grille de risques fondée sur le guide publié par le [Conseil canadien des ministres de l'environnement](#). La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices diesel étaient utilisées pour faire fonctionner l'équipement. En 2022, nous avons atteint notre objectif de terminer les travaux de remédiation sur cinq sites. On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices réglementaires appropriées pour le sol et/ou les eaux souterraines.

En 2022, les employés ont suivi

2 000

cours de formation sur des thèmes relatifs à l'environnement.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Initiatives climatiques et carboneutralité

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

13 Les paramètres d’émissions cibles comprennent les émissions biogéniques et les retraits découlant des charges d’alimentation tirées de la bioénergie.

14 La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur ces résultats puisque plus de 95 % des membres de l’équipe ont fait du télétravail et nous prévoyons que ces résultats reviendront à la normale dans les années à venir quand les membres de l’équipe retourneront au bureau.

Transition vers un futur à faibles émissions de carbone



2010-2022 : Plus d’une décennie de réductions importantes de la consommation énergétique et des émissions



Nos objectifs climatiques actuels

46 % de réduction des émissions absolues de GES des champs d’application 1 et 2 depuis 2010

215 000 MWh d’énergie renouvelable rendus possibles et achetés virtuellement depuis 2010

51 % de réduction de l’intensité énergétique (par M\$ de produits d’exploitation) depuis 2010

Cibles de 2020 dépassées et nouvelle cible ambitieuse fixée d’atteindre la carboneutralité des activités d’ici 2030

Cibles approuvées par Science Based Targets

Lancement des obligations liées au développement durable

	Progrès de 2022 :
	Comblant la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d’ici 2025
	71 % provenant de sources renouvelables ou à faibles émissions
	Réduire notre intensité énergétique (par To de trafic de données) de 50 % par rapport aux niveaux de 2019 d’ici 2030
	Réduction de 33 % de l’intensité énergétique (par To de trafic de données) par rapport aux niveaux de 2019
	Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d’ici 2030
	Réduction de 11 % sur douze mois par rapport aux niveaux de 2021
	Réduire de 46 % par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d’application 1 et 2 d’ici 2030 ¹³
	Réduction absolue de 25 % par rapport aux niveaux de 2019
	Réduire de 46 % par rapport à 2019 les émissions absolues de GES du champ d’application 3 provenant des voyages d’affaires et du déplacement quotidien des employés d’ici 2030
	Réduction absolue de 74 % par rapport aux niveaux de 2019 ¹⁴
Cibles fondées sur des données scientifiques	Réduire de 75 % par million de dollars de produits d’exploitation par rapport à 2019 les émissions de GES du champ d’application 3 provenant de l’achat de produits, de services et de biens d’équipement ainsi que de l’utilisation de produits vendus d’ici 2030
	Réduction de l’intensité de 6 % entre 2019 et 2020



2022-2030 : atteindre la carboneutralité de nos activités

- Faire progresser notre programme d’efficacité énergétique et de décarbonisation
- Mettre en œuvre une stratégie d’électrification de la flotte pour réduire les émissions de GES
- Évaluer et mettre en œuvre des technologies émergentes et leur potentiel pour réduire les impacts sur le climat
- S’adapter à l’évolution de la législation et des règlements en matière de climat dans nos territoires
- Échanger avec nos partenaires de la chaîne d’approvisionnement pour réduire les émissions de GES du champ d’application 3
- Mettre en œuvre nos partenariats de gestion des données en matière de carboneutralité

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Consommation d'énergie

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

- Mise en œuvre de notre stratégie d'optimisation des immeubles, y compris le déploiement de technologies d'écoconstruction
- Achèvement de notre stratégie de migration cuivre à fibre optique dans notre réseau
- Amélioration de notre programme de gestion d'énergie pour l'ensemble de nos activités.

Nous avons augmenté, en 2022, notre consommation d'énergie à l'échelle de la société de 6 pour cent par rapport à 2021. Cette hausse s'explique principalement par la croissance de la technologie 5G et l'utilisation d'énergie au cours d'un autre été qui a été le théâtre de multiples vagues de chaleur ainsi que par l'importante croissance de l'empreinte de nos bureaux de TELUS International en 2022. Pour plus d'information, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).

Un élément essentiel de notre stratégie d'approvisionnement en énergie est de conclure des partenariats à l'égard d'énergie renouvelable lorsque de tels partenariats sont pertinents et disponibles. Au total, nous avons quatre accords d'achat d'énergie virtuelle (AAEV) en cours en Alberta, dont trois d'une capacité de production solaire d'électricité de 82 MW et un d'une capacité de production éolienne d'électricité de 85 MW. Nous sommes propriétaires des attributs environnementaux générés par ces installations, lesquels nous aident à atteindre nos objectifs en matière d'électricité renouvelable et de carboneutralité. Le fait d'investir dans l'électricité renouvelable nous aide non seulement à assurer une croissance durable de notre entreprise principale en alimentant avec succès notre réseau en électricité provenant de sources vertes, mais contribue également à produire des effets financiers positifs sur notre organisation.

Cibles fondées sur des données scientifiques

En 2021, nos cibles proposées à l'égard de l'initiative Science Based Targets (SBTi) ont été approuvées et concernent nos émissions de GES des champs d'application 1, 2 et 3. Puisque nos cibles fondées sur des données scientifiques ont été approuvées, nous avons inclus nos cibles fondées sur des données scientifiques pour les champs d'application 1 et 2 à titre de cible de rendement en matière de durabilité dans notre [cadre de référence pour les ODD](#). Sustainalytics, entreprise indépendante de premier plan en matière de recherche, de notation et d'analytique ESG, a émis une [seconde opinion](#) qui confirme que le cadre de référence concorde avec les Principes applicables aux obligations liées au développement durable 2020 de l'International Capital Market Association.

Par la suite, nous avons réalisé notre placement inaugural d'ODD en 2021, le premier en son genre au Canada. En 2022, nous avons procédé à deux autres émissions d'ODD, y compris à notre première émission d'ODD libellées en dollars américains. La réussite de ces placements prouve notre engagement à long terme envers la durabilité de l'environnement en liant notre financement à l'atteinte de cibles environnementales ambitieuses, plus particulièrement de réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030.

État de situation pour les billets de série CAF et de série CAG et les billets en dollars US à 3,4 % liés au développement durable

Émissions de GES à l'échelle de la société par source	Éq. CO ₂ en 2022 ¹ (tonnes)	Éq. CO ₂ en 2021 ² (tonnes)	Éq. CO ₂ en 2020 (tonnes)	Éq. CO ₂ en 2019 ³ (tonnes)	Statut de performance cumulative
Champ d'application 1	50 689	51 075	53 002	61 215	En cours d'atteinte
Champ d'application 2	175 268	204 698	200 848	240 919	En cours d'atteinte
Total	225 957	255 773	253 850	302 134	En cours d'atteinte

- 1 Le total ne tient pas compte de 113 tonnes d'éq. CO₂ d'émissions biogéniques qui proviennent du biodiesel.
2 Le total ne tient pas compte de 117 tonnes d'éq. CO₂ d'émissions biogéniques qui proviennent du biodiesel.
3 2019 est l'année de référence pour nos cibles.

À l'avenir, nous poursuivrons notre engagement à réduire les émissions en maintenant le cap sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C, et nous prévoyons fixer un objectif ambitieux d'atteindre zéro émissions nettes. Nous avons l'intention de nous engager envers notre objectif de carboneutralité et de recevoir l'approbation de celui-ci par la SBTi d'ici la fin 2023.

Pour nous aider à respecter cet engagement, nous mettons au point un plan d'action pour décarboner nos activités et la chaîne de valeur, accélérer notre cheminement vers la carboneutralité et permettre une économie à émissions de carbone plus faibles. Nous prévoyons explorer des initiatives stratégiques comme la conclusion de partenariats avec nos fournisseurs pour réduire collectivement les émissions ainsi que l'augmentation graduelle de solutions technologiques à faibles émissions de carbone avec nos partenaires dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

Émissions de gaz à effet de serre

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

En 2022, nous avons réduit nos émissions absolues de GES à l'échelle de la société des champs d'application 1 et 2 de 11 pour cent par rapport à 2021. Les réductions peuvent s'expliquer par les programmes de gestion énergétique, comme la modernisation de l'équipement et le déploiement de technologies novatrices, par les inoccupations temporaires des bureaux occasionnées par la pandémie de COVID-19 et par une réduction importante des émissions du réseau électrique de l'Alberta. Cela comprend le retrait et la production de 21 274 MWh de crédits d'énergie renouvelable certifiés EcoLogo produits par la centrale solaire de Brooks, en Alberta, et de 55 787 MWh de crédits d'énergie renouvelable du Western Renewable Energy Generation Information System retirés de nos autres AAEV renouvelables.

Nous avons affiché une amélioration d'environ 15 pour cent sur douze mois de l'intensité de nos émissions de GES par téraoctet de trafic de données par rapport à 2021.

11 %
de réduction sur douze mois des
émissions des champs d'application 1
et 2 par rapport à 2021

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



En 2022, Shakti par TELUS a planté

242 000 arbres

dans l’Ouest canadien pour aider à atténuer les incidences des changements climatiques.

Décarbonisation de la flotte de véhicules

Puisque nous visons la carboneutralité, nous avons mis au point une feuille de route visant à décarboner les activités de notre flotte louée et nous travaillons avec une société de services-conseils mondiale dans l’objectif de peaufiner notre stratégie de décarbonisation pour les années à venir. Au début de 2022, nous avons élargi notre flotte de véhicules électriques et, dans les années à venir, nous prévoyons continuer d’augmenter le déploiement de véhicules électriques. Nous remplaçons également les véhicules plus vieux par des modèles plus efficaces qui consomment moins de carburant.

De plus, une approche proactive d'entretien a été mise en place en 2022 pour prolonger les intervalles d'entretien préventif de nos flottes de véhicules légers, ce qui réduira considérablement le nombre de vidanges d'huile requises. Nous exploitons également le potentiel de la technologie qui nous donne la possibilité de faire des diagnostics à distance des codes-moteur afin de résoudre les problèmes mécaniques avant que des réparations

importantes ne soient nécessaires.

Offrir des solutions basées sur la nature à nos clients

Nous approfondissons notre engagement de longue date à rendre notre planète plus durable en trouvant des moyens novateurs de mieux soutenir le bien-être de nos forêts. Nous élargissons nos efforts en matière de plantation d'arbres par l'intermédiaire de notre récente acquisition de *Shakti*, une société de reboisement axée sur l’environnement spécialisée dans la préparation de sites, la récolte de semences, l’approvisionnement en arbres et la plantation d’arbres.

Nous nous appuyons désormais sur notre expertise en matière de plantation d’arbres en explorant comment mettre à profit les capacités fondamentales de TELUS pour aider à révolutionner la foresterie, notamment par la mise en œuvre de réseaux mobiles privés, la technologie des drones et les solutions numériques. Nous explorons également comment accroître la portée des répercussions que nous pouvons avoir, en agissant proactivement, dans le domaine des solutions carbone basées sur la nature en 2023 et par la suite.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Nous nous efforçons de tenir compte des répercussions du parcours de nos produits dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, soit de l'approvisionnement en matières premières à la production, à l'entreposage, à la livraison et à tous les processus impliqués.

Notre objectif est de minimiser les dommages environnementaux causés par des facteurs comme la consommation d'énergie, la consommation d'eau et la production de déchets tout en ayant un impact positif sur les gens et les collectivités où nous exerçons nos activités et autour de celles-ci.

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Atteinte d'une hausse, d'un exercice à l'autre, de 98 pour cent de la remise à neuf d'appareils Sécurité Maison connectée avec le recyclage de 4 892 unités supplémentaires
- Mise à l'essai de nouveaux blocs hydrauliques alimentés par pile pour les camions nacelle, remplaçant ainsi les blocs hydrauliques entraînés par générateurs traditionnels à essence
- Mise à jour de notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs pour tenir compte de notre engagement évolutif à intégrer la durabilité à notre chaîne d'approvisionnement, y compris en officialisant que nous nous attendons à ce que les fournisseurs surveillent, déclarent et fixent de façon dynamique leurs propres objectifs axés sur les données scientifiques pour réduire les émissions de GES.

Intégration de la durabilité dans notre chaîne d'approvisionnement

Vers la fin de 2022, TELUS est devenue membre de [Joint Audit Co-operation \(JAC\)](#), une organisation qui facilite la collaboration entre les entreprises de télécommunications pour réaliser des audits indépendants sur place des fournisseurs mondiaux de technologies de l'information et de la communication (TIC). Être membre de JAC nous permettra de surveiller plus efficacement les risques liés à notre chaîne d'approvisionnement et de travailler directement avec nos pairs du secteur pour favoriser la collaboration, partager les ressources et réduire le fardeau imposé aux fournisseurs.

Nous sommes résolus à intégrer des questions de durabilité, comme des facteurs environnementaux et sociaux, à notre processus de sélection des fournisseurs ainsi que dans l'ensemble de nos pratiques de gestion et de nos prises de décisions relatives à notre chaîne



d'approvisionnement. Nous maintenons une exigence de pondération minimale de 10 pour cent en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, conformément à notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, à l'égard de tous les approvisionnements, et nous travaillons à intégrer davantage les questions de durabilité à notre processus d'approvisionnement.

En 2022, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de notre comptabilisation du carbone et de nos stratégies de mobilisation pour nos émissions du [champ d'application 3](#) (chaîne de valeur). Nous avons notamment adhéré au programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement et réalisé d'autres travaux fondamentaux qui façonneront notre approche pour entamer un dialogue avec nos fournisseurs et cibler une réduction des émissions de GES pour l'ensemble de notre chaîne de valeur dans le but d'atteindre notre cible ambitieuse de réduction des émissions de GES du champ d'application 3.

Nous sommes résolus à intégrer des questions de durabilité, comme des facteurs environnementaux et sociaux, à notre processus de sélection des fournisseurs ainsi que dans l'ensemble de nos pratiques de gestion et de nos prises de décisions relatives à notre chaîne d'approvisionnement.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Champ d'application 3

Dans le cadre de nos efforts pour réduire les émissions de GES dans l'ensemble de la chaîne de valeur de TELUS, nous avons fixé une cible fondée sur des données scientifiques visant à réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation par rapport à 2019 les émissions de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus d'ici 2030. Ces trois catégories représentent nos plus importantes sources d'émissions de GES et les secteurs sur lesquels nous pouvons avoir le plus grand effet.¹⁵

En 2022, nous avons concentré nos efforts sur le peaufinage de nos méthodes de comptabilisation du carbone pour améliorer la qualité de nos futurs rapports et inclure plus de données relatives aux émissions de GES propres aux fournisseurs et aux produits. Ce processus a compris d'officialiser, dans notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, nos attentes selon lesquelles les fournisseurs doivent prendre des mesures relatives aux changements climatiques et joindre le programme de CDP relatif à la chaîne d'approvisionnement pour 2023, nous permettant ainsi d'échanger plus efficacement avec nos fournisseurs pour accélérer les initiatives climatiques. Nous nous attendons à améliorer grandement notre communication d'information relative au champ d'application 3 en 2023, notamment par l'amélioration de l'exactitude de nos données et de notre capacité à assurer le suivi et à faire d'importants progrès vers l'atteinte de notre cible.

Pour obtenir une ventilation de nos données de rendement en matière d'émissions de GES et de consommation d'énergie, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).

Conception responsable des produits

Nous mettons de plus en plus l'accent sur une conception durable des produits dans la gestion responsable de nos appareils des services mobiles, de télévision, d'Internet et de Sécurité Maison connectée. Pour y parvenir, nous travaillons avec nos fournisseurs pour comprendre, gérer et réduire l'impact de nos produits tout au long de leur cycle de vie. Nous tenons compte des matériaux utilisés dans la fabrication, de l'efficacité énergétique lorsque les clients utilisent nos produits et de l'assemblage des composants pour faciliter la remise à neuf et la gestion de la fin de vie.

¹⁵ La sélection initiale des catégories du champ d'application 3 et l'estimation des émissions en fonction des dépenses provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ont été effectuées à l'aide de l'évaluateur du champ d'application 3 pour le protocole des GES de Quantis (*GHG Protocol Quantis Scope 3 Evaluator*).

529 000

appareils remis à neuf

Plus de 45 000

appareils retournés avec une garantie argent remis

Près de 194 000

appareils échangés

Gestion de la fin de vie

Notre équipe Services d'approvisionnement se concentre sur la gestion des produits et des appareils en fin de vie retournés par les clients ou récupérés auprès de ceux-ci, y compris dans le cadre de nouveaux programmes visant les produits comme les appareils remis en marché certifiés, Empochez maintenant, retournez plus tard ainsi qu'Option Retour et Gagnez à retourner en ligne. Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- 529 000 appareils remis à neuf dont la majorité était composée d'appareils et de décodeurs Internet haute vitesse
- plus de 45 000 appareils retournés avec une garantie argent remis
- près de 194 000 appareils échangés
- plus de 178 000 appareils remis en marché certifiés et revendus (hausse de 11 pour cent par rapport à 2021)
- transfert de la production d'appareils remis en marché certifiés à nos partenaires de Mobile Klinik pour augmenter l'efficacité et la capacité de traitement.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Économie circulaire et utilisation responsable des ressources

Chez TELUS, nous avons l'ambition de devenir un chef de file en économie circulaire par la création de systèmes efficaces qui réduisent au minimum la production de déchets, par la priorité accordée à la réutilisation interne et externe et par la maximisation du détournement de nos déchets des sites d'enfouissement.

Nous adoptons les principes et pratiques exemplaires de l'économie circulaire à l'interne et investissons dans plusieurs projets pour nous aider à atteindre la circularité. En même temps, nous aidons nos collectivités à mettre en place des stratégies semblables pour encourager l'utilisation responsable des ressources.

Promouvoir la circularité dans les collectivités

En 2022, TELUS est devenue un partenaire fondateur dans le cadre du premier mois de l'économie circulaire du Circular Innovation Council qui a eu lieu en octobre, soit un événement ayant pour but de sensibiliser les gens sur l'importance, pour les sociétés, de promouvoir la circularité au sein de leurs activités. Pendant cet événement, nous avons fait la promotion de notre programme d'appareils remis en marché certifiés qui encourage l'achat d'appareils usagés, de nos services de réparation offerts par Mobile Klinik et de notre programme de recyclage des appareils en magasin.

En 2022, nous avons célébré le premier anniversaire de notre partenariat avec l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région en lien avec le lancement du [Circular Economy Leaders Consortium](#). Ce consortium est composé de chefs de file du secteur résolus à mettre en œuvre de nouvelles pratiques au sein de leurs organisations. Le groupe comprend TELUS, Air Canada, Longos, le Réseau universitaire de santé, Woodbine Entertainment, Velcro Canada, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, la ville de Mississauga, l'Université Wilfrid-Laurier, le Collège Sheridan, le Collège Seneca et l'Université métropolitaine de Toronto.

Détournement des déchets

La gestion des déchets pour l'ensemble de nos activités demeure une priorité. En 2022, nous avons détourné 70 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement. Globalement, nous avons réduit la quantité de déchets totaux enfouis de 2 pour cent, baisse partiellement attribuable à une meilleure quantification de nos programmes internes de réutilisation, y compris des palettes, de notre flotte de véhicules et de notre équipement de réseau.

Le taux de détournement des déchets de nos actifs immobiliers (qui nous appartiennent et que nous louons) a augmenté pour s'établir à 60 pour cent en 2022, alors qu'il était de 51 pour cent en 2021.

Déchets et recyclage par source au Canada (en tonnes métriques)^{1,2,3}

Source 2022	Flux de déchets supplémentaires	Immobilier	Globalement
Recyclage ^{4,5}	2 429	3 866	6 286
Enfouissement	92	2 602	2 694
Total	2 522	6 468	8 980
Taux de détournement (%)	96	60	70

- 1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1^{er} octobre au 30 septembre de chaque année.
- 2 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchiquetage de papier). Les données ne comprennent pas celles des magasins de détail TELUS et des magasins Mobile Klinik, de TELUS Santé, de TELUS Agriculture & Biens de consommation et de TELUS International ni les poteaux ou les déchets de construction et de démolition.
- 3 Pour communiquer de manière plus exacte notre détournement des déchets, les catégories « Propriétés louées par TELUS » et « Propriétés appartenant à TELUS » déclarées dans nos précédents rapports sur la durabilité ont été regroupées en une seule catégorie en 2022, soit « Immobilier ».
- 4 Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).
- 5 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

Chez TELUS, nous remettons à neuf nos produits lorsque possible depuis longtemps. Ces flux de déchets supplémentaires, soit des matériaux qui nous reviennent d'un client, habituellement par l'intermédiaire d'un technicien, sont réutilisés dans le cadre d'un programme de remise à neuf ou sont recyclés. En 2022, les trois produits les plus remis à neuf comprenaient les décodeurs (225 763 appareils), les modems (212 284 appareils) et les terminaux de réseau optique (54 100 appareils).

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

La technologie fait partie intégrante du cheminement vers la circularité. Internet des objets (IdO) de TELUS s'est associé à [Superfy](#) (autrefois Taoglas) pour fournir la meilleure technologie de surveillance par capteurs de niveau des poubelles qui permet aux consommateurs de surveiller leur niveau de remplissage afin de mieux comprendre leur production de déchets. Au moyen de cette technologie, les clients seront en mesure de gérer leurs déchets en temps réel, d'optimiser les circuits de collecte, de déterminer la taille adéquate des poubelles et de comprendre la fréquence de collecte tout en faisant la promotion de la durabilité. Nous utilisons également ces capteurs pour nos propres activités et, en 2022, nous avons terminé l'installation de 40 capteurs au sein de nos activités au Québec.

De plus, nous sommes heureux d'annoncer notre partenariat avec [Intuitive AI](#) pour être la première organisation de télécommunication à installer la technologie de tri « Oscar Sort » dans certaines de nos installations. La technologie Oscar Sort est conçue pour offrir de l'aide au recyclage à la source au moyen de suggestions. Ces suggestions sont des repères visuels, textuels et audio conçus pour attirer l'attention et rendre ludique l'expérience de recyclage dans le but de faire participer les clients et d'améliorer le tri tout en les renseignant sur les pratiques exemplaires de gestion des déchets de leur immeuble.

Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).

Déchets électroniques

Nos clients peuvent réduire leurs déchets en faisant réparer le matériel électronique auprès de Mobile Klinik, soit le chef de file canadien des services professionnels de réparation, de remise à neuf et de revente de téléphones intelligents et de tablettes, qui compte 100 emplacements partout au Canada. La réparation de vieux appareils ou l'achat d'appareils usagés permettent de les détourner des sites d'enfouissement en plus d'offrir aux gens des options qui sont meilleures pour la planète et plus abordables.

En 2022, nous avons recyclé 1 579 tonnes métriques de déchets électroniques et 36 tonnes métriques d'appareils mobiles (pour un total de 258 799 appareils).

Déchets électroniques recyclés^{1,2}

Type de déchets	2022
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles	1 579
Appareils mobiles (unités)	258 799

- 1 L'augmentation dans le recyclage d'appareils mobiles en 2022 est le résultat des données tirées du programme Option retour.
- 2 Les données comprennent seulement les déchets provenant du matériel de logistique inverse (comme les cartes de circuit imprimé, le matériel de traitement de données, le matériel informatique et les téléphones).

Déchets dangereux

En général, nos activités au Canada génèrent de petites quantités de déchets dangereux, comme des contenants d'aérosol, des batteries et de l'huile à moteur. En 2022, nous avons constaté une hausse de production de déchets dangereux liquides en raison de l'élimination de désinfectant pour les mains périmé acheté en réponse à la pandémie de COVID-19.

Déchets dangereux^{1,2}

Type de déchets	2022
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	508
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (litres)	18 528
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre flotte de véhicules (tonnes métriques)	75

- 1 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT et du matériel de logistique inverse. Les données ne comprennent pas celles des magasins de détail TELUS et des magasins Mobile Klinik, de TELUS Santé, de TELUS Agriculture & Biens de consommation et de TELUS International ni les poteaux ou les déchets de construction et de démolition.
- 2 Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre bilan ESG 2022.

Papier et emballages

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

Rendement concernant le papier et l'emballage^{1,2}

Ressources	2022
Papier d'impression avec la certification FSC	75 %
Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées ³	26 %
Volume	
Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques) ⁴	18,1
Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques)	601,5

- 1 Ces données ne comprennent pas TELUS International et TELUS Agriculture & Biens de consommation.
- 2 Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de rendement concernant les déchets et le recyclage, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).
- 3 Matières qui contiennent au moins 30 pour cent de matières recyclées post-consommation ou fabriquées sans fibre d'arbre.
- 4 Nous déclarons seulement le papier d'impression acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Malgré ces mesures, notre consommation globale de papier et d’emballages a augmenté de 22 pour cent en 2022. Plusieurs facteurs ont contribué à cette hausse, y compris l’ajout de nouveaux produits et les efforts continus faits pour combler les lacunes en matière de données. De plus, nous n’avons pas réussi à atteindre notre cible de durabilité à l’égard du papier d’impression principalement en raison de problèmes au sein de la chaîne d’approvisionnement, y compris d’une pénurie mondiale de papier recyclé. Notre utilisation de papier d’impression a enregistré une hausse puisque les membres de l’équipe sont retournés au bureau; toutefois, elle demeure considérablement inférieure à ce qu’elle était avant la pandémie.

Nous sommes résolus à travailler avec nos parties prenantes internes et externes pour atteindre nos cibles relatives au papier et aux emballages, y compris à travailler avec nos fournisseurs pour trouver des solutions visant à répondre aux défis continus de la chaîne d’approvisionnement.

Pour ce qui est du papier et des emballages à base de papier que nous consommons, nous en compensons l'utilisation en plantant des arbres dans le cadre de notre programme [Des arbres pour notre papier de TELUS](#), soit notre propre programme de conservation dans le cadre duquel nous nous engageons à planter suffisamment d’arbres au Canada chaque année pour restaurer la biomasse qui sert à produire notre consommation annuelle de papier et d’emballages. En 2022, nous avons planté 14 882 arbres dans le cadre de ce programme en collaboration avec nos partenaires. Pour une ventilation détaillée de nos données historiques sur douze mois en matière de plantation d’arbres, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).

Eau

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

À l’heure actuelle, nous ne consommons pas des quantités importantes d’eau dans des régions où l’eau se fait rare. Nous surveillons activement nos répercussions liées à l’eau en réalisant de l’entretien préventif régulier, comme des inspections et des essais d’étanchéité de nos bâtiments et équipements. De plus, nos systèmes automatisés de surveillance et processus de déclaration par appel téléphonique permettent des réparations sur demande en cas de nouvelles fuites ou d’autres situations problématiques liées à l’eau. TELUS Sky a mis en place un système de gestion des eaux pluviales qui recycle l’eau de pluie et l’utilise dans les toilettes et urinoirs, ce qui réduit la demande en eau municipale de l’immeuble de 70 pour cent.

En 2022, notre intensité de consommation d’eau a augmenté de 11 pour cent pour l’ensemble de la société par rapport à 2021, en raison de la croissance de TELUS International. Nous continuons de travailler vers l’atteinte de notre cible visant à réduire de moitié l’intensité de consommation d’eau, par téraoctet de trafic de données sur notre réseau, d’ici 2030 par rapport au niveau de 2019. Cet objectif s’harmonise avec nos objectifs d’efficacité énergétique et notre calendrier à cet égard ainsi qu’avec les lignes directrices réglementaires locales en plus de soutenir une croissance durable de notre entreprise.

En juin 2022, le président et chef de la direction de TELUS, Darren Entwistle, a pris l’engagement du CEO Water Mandate du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU). TELUS fait partie d’un groupe trié sur le volet de chefs de file en affaires qui reconnaissent l’importance croissante d’une gestion saine de l’eau. En effet, la crise grandissante de l’eau et de l’assainissement de l’eau dans plusieurs endroits du monde présente plusieurs risques et, dans certains cas, des occasions pour les sociétés de presque tous les secteurs.

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

Biodiversité

Nous comprenons l’importance de reconnaître la valeur réelle de la nature. Dans le cadre de notre engagement en tant que société à protéger notre planète, nous visons à protéger et à conserver les ressources naturelles et la biodiversité.

En tant que société de télécommunications, l’impact de nos activités directes sur la biodiversité est faible comparativement à bien d’autres secteurs; toutefois, nous sommes conscients que notre impact englobe également notre chaîne de valeur. Dans notre [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#), il est énoncé que nous nous attendons à ce que les fournisseurs prennent des mesures pour minimiser les effets défavorables sur l’environnement, y compris la biodiversité, les écosystèmes et les habitats. Notre [Politique relative au papier et aux emballages durables](#) présente notre engagement envers l’utilisation responsable des produits forestiers et elle s’applique à tous les emballages de nos marques privées ainsi qu’aux emballages achetés auprès de nos fournisseurs.

Par l’intermédiaire de Shakti par TELUS, nous investissons dans les forêts qui agissent comme des puits de carbone et aident à renverser la perte de biodiversité et d’habitats. TELUS Agriculture & Biens de consommation utilise des approches axées sur les données pour tirer le maximum de la terre tout en ayant le moins d’impacts possible sur l’environnement. Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur soutient également l’agriculture responsable et aide les systèmes alimentaires à adopter des pratiques durables pour réduire les émissions de CO₂ ainsi que pour protéger la santé des sols, l’eau et la biodiversité.

Nous avons également des partenariats avec des organismes caritatifs et communautaires spécialisés dans la conservation de la biodiversité. En s’associant avec [Ocean Wise](#), TELUS vient en aide aux efforts faits par l’organisation pour revitaliser la présence des laminaires afin de stimuler la biodiversité, de protéger les rivages et de séquestrer du carbone. Nous tentons de mieux comprendre, mesurer et réduire nos impacts sur la biodiversité causés par nos activités et notre chaîne d’approvisionnement. Notre objectif est de publier un engagement envers la biodiversité en 2023 qui présente notre approche et nos plans futur à cet égard.

Dans le cadre de notre engagement en tant que société à protéger notre planète, nous visons à protéger et à conserver les ressources naturelles et la biodiversité.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
À l'avant-garde en matière de durabilité de l'environnement
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Changer les choses en Créant des collectivités plus fortes et saines

TELUS Sky, qui a ouvert ses portes en juillet 2022, est notre projet phare au cœur de Calgary et le nouveau lieu de travail des membres de notre équipe locale. Dessiné par l'architecte de renommée mondiale Bjarke Ingels, l'édifice a été conçu selon la norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Platine et illustre parfaitement notre engagement à bâtir des collectivités fortes et saines.

Les étages de TELUS s'articulent autour de l'atrium aux murs vivants offrant aux membres de l'équipe un espace de travail vivifiant et inspirant qui nous rappelle notre engagement collectif de créer une planète plus saine. Doté d'un système sophistiqué de récupération des eaux de pluie et d'un système d'automatisation de l'éclairage, TELUS Sky réduit notre dépendance à l'aqueduc municipal et au réseau électrique de l'Alberta. À l'extérieur de l'immeuble, TELUS Sky présente la plus grande œuvre d'art publique de Calgary – Northern Lights de Doug Coupland. À l'intérieur, l'art canadien et autochtone donne vie à l'histoire de TELUS Sky à travers les thèmes de l'innovation, de la lumière, de la couleur, de la nature et de la connectivité.

Cet immeuble fait partie de notre engagement continu envers l'Alberta, y compris notre investissement récemment annoncé de 17 milliards de dollars à la grandeur de la province et la création de 8 500 emplois jusqu'en 2026.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Social



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Connectivité à la portée de tous

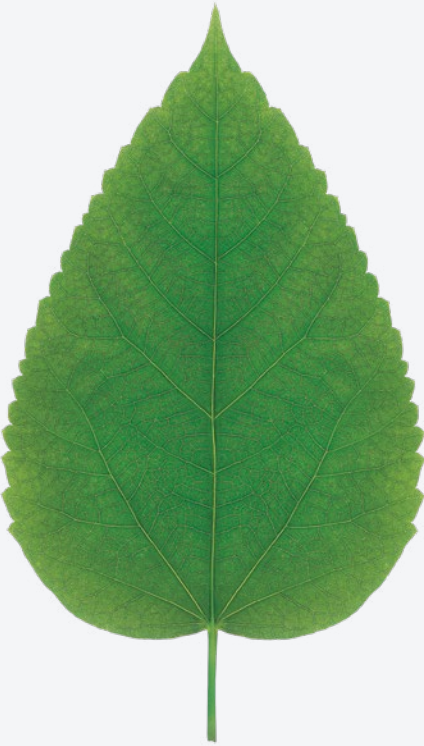
Nous bâtissons un futur meilleur en faisant bon usage de notre technologie, ce qui signifie fournir un accès équitable à la technologie, en promouvoir l'utilisation responsable et utiliser à bon escient nos solutions de premier ordre. Soutenus par nos réseaux d'avant-garde mondiale, notre technologie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

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Amélioration de nos programmes Connectés pour l'avenir afin de continuer à offrir des bienfaits qui changent la vie des personnes dans le besoin en leur donnant accès à notre technologie de pointe – à ce jour, ces programmes sont venus en aide, au total, à 342 000 personnes marginalisées
- Élargissement de notre programme Santé pour l'avenir en lançant une nouvelle clinique de soins mobile, gérée par TELUS Santé, en partenariat avec The Alex Community Health Centre de Calgary
- Augmentation de la portée de notre programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être au-delà de l'Alberta et de la Colombie-Britannique pour l'offrir en Ontario, en partenariat avec Native Child and Family Services of Toronto et le Native Women's Resource Centre de Toronto
- Expansion de notre programme Internet pour l'avenir pour englober les aînés à faible revenu de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec
- Poursuite de la promotion de la littératie numérique grâce à notre programme d'éducation TELUS Averti, qui permet aux personnes de tous âges de rester en sécurité et informées dans notre monde numérique. Depuis sa création, plus de 563 000 personnes ont participé à nos ateliers TELUS Averti.

Gouvernance et supervision

Notre équipe Responsabilité sociale supervise la stratégie et l'évolution de notre programme Connectés pour l'avenir. Notre équipe Programmes à vocation sociale élabore, gère et surveille nos programmes Connectés pour l'avenir et les objectifs de ceux-ci, qui ont été intégrés à notre carte de pointage de la société 2022 de TELUS dans le cadre de notre indice de socio-capitalisme. Les pratiques en matière de déclaration d'information mensuelle, trimestrielle et annuelle nous aident à surveiller notre performance dans l'atteinte des objectifs du programme.



Programmes Connectés pour l'avenir

Nous comblons les fossés numériques et socio-économiques en faisant valoir que toute personne, quel que soit son niveau de revenu, devrait pouvoir accéder à Internet et rester en sécurité dans notre monde numérique. Nous sommes fiers d'avoir aidé près de 900 000 Canadiens grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti.

Santé pour l'avenir

Le programme [Santé pour l'avenir](#) aide à connecter les personnes mal desservies et les itinérants à notre système de santé grâce à des cliniques de santé mobiles spécialement équipées, à l'œuvre dans 23 collectivités à l'échelle nationale où les soins de première ligne sont nécessaires de toute urgence.

En 2022, plus de 47 000 visites de patients ont eu lieu et nous avons élargi notre programme Santé pour l'avenir à Calgary avec une nouvelle clinique de soins mobile, gérée par TELUS Santé et en partenariat avec The Alex Community Health Centre. Depuis le début de notre programme, nous avons facilité plus de 143 000 visites au total grâce à nos cliniques mobiles.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Changer les choses en

Obtenant des résultats significatifs en santé dans nos collectivités

Plus de 235 000 Canadiens vivent en situation d'itinérance chaque jour, parmi lesquels bon nombre sont aux prises avec des problèmes complexes de santé mentale et de toxicomanie et éprouvent toujours de la difficulté à accéder aux services de santé traditionnels. Les cliniques mobiles de TELUS Santé, reposant sur la technologie de TELUS Santé, rejoignent et traitent les plus marginalisés d'entre nous tout en respectant leur vie privée et leur dignité.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Mobilité pour l’avenir

Le programme Mobilité pour l’avenir fournit aux jeunes qui quittent une famille d'accueil, aux aînés à faible revenu, aux femmes autochtones victimes de violence ou qui risquent de l’être et à d’autres personnes mal desservies des téléphones intelligents et des forfaits mobiles gratuits ou subventionnés, pour que ces personnes puissent rester en contact avec les réseaux de soutien, les services sociaux et plus encore.

En 2022, plus de 10 800 jeunes et aînés se sont inscrits au programme et, depuis sa création, 43 000 Canadiens marginalisés en ont bénéficié. En outre, nous avons élargi la portée de notre programme Mobilité pour l'avenir aux femmes autochtones à risques au-delà de l’Alberta et de la Colombie-Britannique jusqu’en Ontario, en partenariat avec Native Child and Family Services of Toronto et le Native Women’s Resource Centre de Toronto. Nous l’avons également élargie pour y inclure les réfugiés pris en charge par le gouvernement, grâce à des partenariats avec d’autres organismes de réinstallation. De plus, en 2022, nous sommes venus en aide à des Ukrainiens dans le besoin qui sont arrivés au Canada, en leur fournissant plus de 3 300 cartes SIM gratuites avec des bons prépayés de 100 \$.

Internet pour l’avenir

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

En 2022, nous avons ajouté 15 500 nouveaux ménages au programme, ce qui porte à 150 000 le nombre total de Canadiens qui ont bénéficié du programme depuis sa création en 2016. De plus, nous avons élargi le programme pour y accueillir les aînés à faible revenu vivant en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l’est du Québec.

Technologies pour l’avenir

Le programme Technologies pour l’avenir vient en aide aux personnes vivant avec un handicap pour qu’elles puissent utiliser elles-mêmes leurs appareils mobiles. En partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, le programme offre de la formation et des outils spécialisés et, dans certains cas, de l’aide financière pour acheter des technologies d’assistance.

En 2022, le programme a aidé près de 1 800 personnes, ce qui porte à 6 500 le nombre total de Canadiens aidés depuis sa création.

150 000

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



TELUS Averti

Le programme TELUS Averti permet aux personnes de tous âges de rester en sécurité et informées dans notre monde numérique. Le programme, soutenu par l’Association canadienne des chefs de police et offert gratuitement, propose des ateliers et des ressources en ligne portant sur la protection de la sécurité, de la vie privée et de la réputation en ligne, sur la lutte contre la cyberintimidation et sur le mieux-être dans notre monde connecté.

En 2022, plus de 112 000 personnes au Canada et ailleurs ont participé à des ateliers en direct, virtuels et en ligne de TELUS Averti, pour un total de 563 000 personnes depuis le lancement du programme en 2013. De plus, nous avons lancé une nouvelle chaîne TELUS Averti sur Kahoot!, qui permet de transformer en jeux le contenu pour les jeunes et de les faire participer davantage.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Contributions à nos collectivités



Notre équipe a à cœur de faire autrement pour changer le monde dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Depuis plus de deux décennies, notre culture d'entraide nous a permis de donner la priorité à nos clients et à nos collectivités, de favoriser les changements sociaux transformationnels et de faire une vraie différence dans la vie des citoyens du monde entier. Cette générosité et cette action bénévole sans précédent ont fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Les faits de saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Don de 125 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes de la part de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités
- Participation au bien-être de nos collectivités en redonnant 5 pour cent de nos bénéfices avant impôt de 2022
- Contribution de 1,44 million d'heures de bénévolat pour aider les collectivités locales où notre famille mondiale TELUS vit, travaille et offre ses services
- Octroi de subventions totalisant 10,6 millions de dollars de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à 548 organismes caritatifs
- Don de 30 millions de dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin de créer un nouveau fonds de bourses d'études
- Engagement à verser 300 000 \$ à 15 programmes communautaires par l'entremise du Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS depuis sa création en novembre 2021, pour assurer la sécurité alimentaire, la revitalisation culturelle et la santé, la santé mentale et le bien-être des peuples autochtones partout au Canada
- Octroi de 6,6 millions de dollars en aide humanitaire et en secours aux sinistrés partout dans le monde pour aider directement les personnes touchées par l'ouragan Fiona au Canada atlantique, l'ouragan Ian en Floride, les inondations au Pakistan, la crise humanitaire en Ukraine et les troubles en Iran
- Élargissement de l'activation du programme TELUS Kick for Good à nos six équipes partenaires de la LCF, qui a permis d'amasser 100 000 \$ pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur
- Investissement dans 13 nouvelles entreprises en démarrage novatrices, à but lucratif et à vocation sociale par l'entremise du Fonds pollinisateur de TELUS, portant l'investissement total à près de 40 millions de dollars en titres de créance et de capitaux propres dans 26 entreprises durables depuis le lancement en 2020. Fait important, plus de 40 pour cent des sociétés de notre portefeuille sont dirigées par des femmes et plus de 50 pour cent, le sont par des fondateurs autochtones et racisés
- Lancement de TELUS Wilderness Point à Sechelt, notre tout premier camp d'été pour les jeunes Canadiens axé sur l'inclusion, le mieux-être et les expériences en nature personnalisées.

1,44 million

d'heures de bénévolat en 2022

548

organismes caritatifs ayant reçu des subventions de la Fondation TELUS pour un futur meilleur en 2022

6,6 millions \$

donnés en aide humanitaire et en secours aux sinistrés partout dans le monde en 2022

40 millions \$

investis en titres de créance et de capitaux propres de 26 entreprises durables au cours des 3 dernières années au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS

30 millions \$

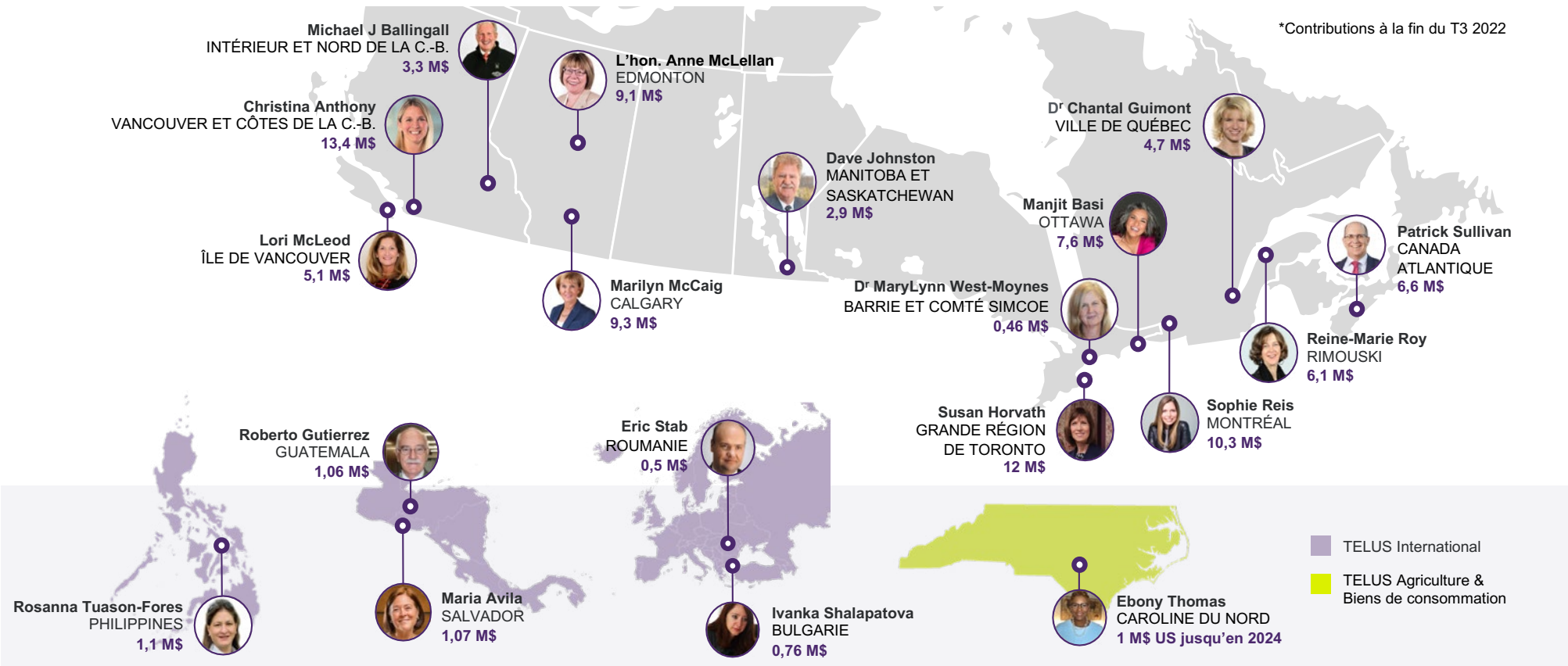
en investissements de l'équipe TELUS pour établir une nouveau fonds de bourses d'études de la Fondation TELUS pour un futur meilleur

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

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

Chez TELUS, nous comprenons que chaque collectivité a des besoins uniques. C'est pourquoi nous confions le financement des collectivités aux dirigeants locaux qui les connaissent le mieux. Les Comités d'investissement communautaire de TELUS, composés de dirigeants des collectivités locales et de TELUS, se réunissent plusieurs fois par année pour prendre des décisions stratégiques en matière de financement. Nous avons actuellement 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS en activité dans le monde. Depuis 2005, nos Comités d'investissement communautaire ont effectué des dons en argent de 100 millions de dollars et aidé plus de 8 000 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens défavorisés, en particulier les jeunes, partout dans le monde.

La Fondation TELUS pour un futur meilleur accorde des subventions à des organismes caritatifs partout au Canada qui aident les jeunes à s'épanouir. Les 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS formulent des recommandations sur l'affectation des fonds de la Fondation pour les subventions aux organismes caritatifs canadiens locaux qui viennent en aide aux jeunes des collectivités mal desservies. Les projets privilégiés sont ceux qui donnent aussi des résultats concrets en matière d'innovation technologique ou sociale. Collectivement, ces comités ont versé des dons en argent de plus de 10,6 millions de dollars en 2022 pour venir en aide à 548 organisations caritatives, créant ainsi un avenir meilleur pour les jeunes à travers le Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de la [Fondation TELUS pour un futur meilleur](#).



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

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

De plus, en décembre 2022, nous avons lancé le Comité d'investissement communautaire de la Caroline du Nord de TELUS, notre premier Comité d'investissement communautaire aux États-Unis et le 19^e à l'échelle mondiale, qui met la prise de décisions en matière d'œuvres de bienfaisance entre les mains des dirigeants locaux et qui accorde des subventions aux organismes communautaires locaux qui viennent en aide aux jeunes vulnérables. Ce Comité d'investissement communautaire s'inspire des efforts de nos membres de l'équipe de la Caroline du Nord, qui ont un passé riche et significatif de générosité dans l'ensemble de l'État. Le comité accordera plus d'un million de dollars américains sur quatre ans à des projets axés sur la santé, l'éducation, l'environnement et la technologie pour aider les jeunes de la Caroline du Nord à s'épanouir, y compris des programmes de lutte contre l'insécurité alimentaire.

Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS

Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS accorde des subventions allant jusqu'à 50 000 \$ pour des programmes sociaux, de santé et communautaires dirigés par des Autochtones. Ensemble, nous pouvons créer un futur meilleur en prêtant main-forte aux dirigeants et aux groupes communautaires autochtones qui connaissent le mieux leurs collectivités. Depuis la création du programme en 2021, nous avons fièrement accordé 300 000 \$ à 15 programmes communautaires qui veillent à la sécurité alimentaire, favorisent la revitalisation culturelle et protègent la santé et le bien-être des peuples autochtones partout au Canada. Pour en savoir plus sur l'engagement de TELUS envers les peuples autochtones, cliquez [ici](#).

Journées du bénévolat de TELUS

Chez TELUS, nous donnons où nous vivons pour les collectivités dans le besoin partout dans le monde. Notre événement annuel phare – les Journées du bénévolat de TELUS – n'est qu'une des nombreuses occasions pour notre équipe de faire du bénévolat durant l'année. En mai 2022, nous avons tenu notre 17^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS, qui a réuni plus de 65 000 bénévoles dans 20 pays. Les bénévoles ont offert leur temps pour contribuer à soutenir des initiatives et des organismes communautaires locaux afin de bâtir des collectivités plus fortes et plus durables. Cet événement atteste clairement l'omniprésence de notre culture de bienfaisance et a grandement contribué au bénévolat de 1,44 million d'heures de notre famille TELUS dans le monde en 2022.

Jumelage de dons et récompenses aux bénévoles de TELUS

Le jumelage de dons de TELUS donne aux membres de notre équipe et à nos retraités l'occasion d'en faire plus pour leur collectivité. Grâce à ces programmes, nous motivons, mobilisons et récompensons les employés, actuels et retraités, qui contribuent positivement au mieux-être des collectivités où nous vivons et travaillons. Lorsque des membres de la famille TELUS font un don à un organisme caritatif enregistré, nous faisons un don équivalent, en jumelant les dons des membres de l'équipe et des retraités, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par personne, par année. De plus, pour chaque heure de bénévolat consignée par un membre de la famille TELUS, nous remettons un don de 1 \$ à l'organisme caritatif de son choix.

En 2022, ensemble, nous avons fait don de 4,6 millions de dollars pour soutenir nos collectivités dans le cadre de ces programmes.



Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le club des ambassadeurs communautaires de TELUS, notre réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe, actuels et retraités, crée un lien essentiel entre TELUS et nos collectivités. Plus de 5 000 ambassadeurs dans 23 clubs au Canada travaillent ensemble pour répondre aux besoins de leurs collectivités.

En 2022, nos ambassadeurs ont :

- fait don de plus de 145 000 articles de soins fabriqués à la main et recueillis pour des organismes qui soutiennent la santé et le bien-être des Canadiens d'un océan à l'autre
- rempli et distribué 17 000 troussees Des outils pour les jeunes (sacs à dos remplis de fournitures scolaires essentielles) pour les élèves du primaire dans le besoin partout au Canada
- fourni plus d'un million de dollars en nourriture et en repas à l'échelle nationale.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Soutenir l’inclusion dans nos collectivités

L’un des 23 clubs d’ambassadeurs communautaires de TELUS est situé à Prince George (C.-B.) et le groupe prête assistance à de nombreux membres de leur collectivité locale tout au long de l’année. Pour aider des personnes en situation d’itinérance, le club a fait équipe avec des organismes de services comme le Needle Exchange afin d’offrir un lieu sécuritaire et diverses ressources pour que les personnes sentent qu’elles sont bien entourées et à l’aise. En 2022, le club a fait don de centaines de tuques et de foulards cousus ou tricotés à la main, de mitaines et de chaussons, d’articles de soins personnels, de nourriture et de boissons chaudes.

Durant l’année, le club a également prêté main forte à de nombreux organismes de personnes âgées, comme le Hart Community Centre, le Prince George Elders Recreation Centre et le Prince George Council of Seniors, en finançant des choix de repas peu coûteux pour environ 300 aînés dans le cadre de diverses activités à leur intention ainsi que des services de popote roulante. Les enfants et les jeunes de leur collectivité ont également bénéficié du soutien du club grâce à des dons de livres à 25 bibliothèques locales, de 100 trousse de produits d’hygiène de première nécessité et de 200 paniers de Noël contenant des jouets et des cadeaux.

Aide humanitaire et secours aux sinistrés de TELUS

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

- Lorsque la crise humanitaire en Ukraine a éclaté, nous avons rapidement offert de l’aide en argent et en nature, y compris des dons de la Fondation TELUS pour un futur meilleur, des Comités d’investissement communautaire de TELUS et des membres individuels de l’équipe (dons que TELUS a jumelés), ainsi que des dons faits par des clients par l’entremise du programme TELUS Récompenses^{MD} et de la campagne de dons par texto. Les équipes de TELUS Agriculture & Biens de consommation ont également prêté leur concours à RefuAid pour parrainer 50 Ukrainiens qui sont arrivés au Royaume-Uni, en leur offrant des possibilités d’emploi, en accueillant temporairement des familles déplacées dans les foyers des membres de l’équipe et en faisant don de ressources et de temps pour aider les Ukrainiens déplacés à cause du conflit.
- Dans le sillage de l’ouragan Fiona, des membres de l’équipe locale et des ambassadeurs communautaires de TELUS étaient sur place pour distribuer des trousse de secours aux sinistrés, donner des fournitures et aider les organismes caritatifs locaux. De plus, TELUS Agriculture & Biens de consommation a fait don de 5 000 \$ à la Fédération de l’agriculture de la Nouvelle-Écosse pour aider ses membres en difficulté et de 10 000 \$ au Convoy of Hope pour les efforts de secours en Floride, où de nombreux clients et membres de l’équipe de TELUS Agriculture & Biens de consommation vivent et travaillent.
- En tant que fournisseur de premier plan de services en santé mentale et en mieux-être, nous avons mis sur pied une ligne téléphonique de soutien en cas de crise gratuite en tout temps par l’intermédiaire de LifeWorks pour soutenir la communauté iranienne et leurs êtres chers lors des manifestations et des troubles en Iran. De plus, pour aider les clients à rester en contact avec leur famille et leurs amis, nous avons renoncé aux frais d’interurbain et de messagerie texte pour les gens du Canada qui communiquent avec leurs amis et leur famille.

TELUS, les membres de notre équipe, la Fondation TELUS pour un futur meilleur et nos clients ont versé collectivement 6,6 millions de dollars en argent et en nature pour les efforts d’aide humanitaire et de secours aux sinistrés en 2022.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Partenariats stratégiques de TELUS

Tout au long de 2022, nous avons travaillé avec nos partenaires stratégiques partout au Canada pour accroître l'impact social et favoriser la création de liens humains significatifs dans nos collectivités locales. Voici quelques-uns de ces partenariats :

Musée canadien des droits de la personne

La *Couverture des témoins* est une œuvre d'art à grande échelle créée par le maître sculpteur et artiste autochtone Carey Newman, qui contient des centaines d'objets récupérés auprès de pensionnats. TELUS a engagé un million de dollars pour numériser l'œuvre originale en mettant à contribution le pouvoir de la technologie pour partager ces histoires importantes et la vérité sur la vie des enfants et des familles, qui a été bouleversée à jamais par les pensionnats.

En 2022, TELUS, en partenariat avec le [Musée canadien pour les droits de la personne](#), a lancé publiquement la *Couverture des témoins* sous forme numérique et, en peu de temps, a déjà connu une portée et un impact incroyables – 610 000 visionnements, 355 000 séances éducatives, ainsi que 175 000 éducateurs et étudiants ayant utilisé la plateforme numérique.

Ligue canadienne de football (LCF)

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

En 2022, nous avons tiré parti de nos partenariats avec la LCF et les six équipes que nous parrainons pour rehausser la vocation sociale de TELUS et mobiliser les partisans grâce à notre activation du jeu [TELUS Kick for Good](#). En nous fondant sur un thème de football pour rejoindre le public, nous avons créé une activation unique pour que les partisans et les joueurs puissent botter le ballon sur le terrain et à l'extérieur pendant la saison et à la Coupe Grey. Ces bottés ont permis d'amasser 100 000 \$ pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur afin d'aider les jeunes à pratiquer des sports. Des dons de 25 \$ ont été versés pour chaque botté d'envoi dans le cadre de nos activations sur place, de 1 000 \$ par match pour l'activation de l'engagement des partisans sur le terrain et de 1 000 \$ pour chaque botté de précision aux éliminatoires et à la Coupe Grey.

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



Centres des sciences

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

Nos camps virtuels et notre programme de recyclage sont deux initiatives clés que nous sommes fiers de mettre en œuvre en partenariat dans nos collectivités locales.

- Camps virtuels** Pendant la pandémie, TELUS s'est associée à TELUS Spark et au TELUS World of Science d'Edmonton pour créer des camps virtuels, ce qui a permis de combler le vide créé par l'annulation des événements offerts dans les centres de sciences pour que les jeunes puissent continuer d'apprendre, rester connectés et demeurer engagés. Des centaines de bourses de camp et d'ordinateurs portables ont été remis à des jeunes vulnérables, et le contenu est toujours disponible sur Télé OPTIK.
- Programme de recyclage** En 2022, TELUS a collaboré avec ses cinq Centres des sciences partenaires pour mettre sur pied un programme de recyclage, qui a fait valoir la vocation sociale de TELUS et contribué à créer des collectivités plus saines, plus fortes et plus durables. Dans le cadre de ce programme, on a demandé aux clients d'apporter de vieux appareils en échange d'une entrée gratuite au Centre des sciences pour leur famille. Une fois à l'intérieur du Centre des sciences, ils pouvaient s'amuser avec notre jeu numérique interactif, qui sensibilise les clients aux avantages du recyclage d'appareils.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Changer les choses en Utilisant la technologie pour partager les histoires importantes

En 2022, dans le cadre des engagements pris dans notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones, TELUS a versé 1 million de dollars pour numériser la *Couverture des témoins*, installation artistique de 12 mètres de long créée pour dénoncer les atrocités commises dans le régime des pensionnats autochtones du Canada. La *Couverture des témoins* est un projet collaboratif entre TELUS, l'artiste autochtone Carey Newman (de descendance Kwakwak'awakw, Salish de la Côte et coloniale) et le Musée canadien pour les droits de la personne (MCDP) ainsi qu'Animikii Indigenous Technology et Media One Inc. Il est possible de visualiser la *Couverture des témoins* à l'adresse suivante : couverturedestemoins.ca.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre impact

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

Investissement communautaire¹

6 millions \$

en investissements philanthropiques

65 millions \$

en investissement social

47 millions \$

en projets commerciaux

valeur de

7 millions \$

en dons des employés²

TOTAL DE

125 millions \$

Investissement communautaire par type¹

87 millions \$

pour l'éducation

1 million \$

pour l'environnement

37 millions \$

pour la santé

TOTAL DE

125 millions \$

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Changer les choses en Rehaussant la qualité de vie de nos concitoyens

L'acquisition de LifeWorks par TELUS Santé a étendu la portée de notre bienveillance communautaire au camp de réfugiés de Kakuma au Kenya. Le pensionnat de l'école secondaire pour filles Tumaini de LifeWorks (le « projet Kakuma ») est une initiative communautaire phare de LifeWorks et de ses employés lancée en 2014. L'école répond à l'inégalité systémique et au manque d'accès à une éducation de qualité pour les filles qui vivent en Afrique subsaharienne. L'école fournit une éducation de qualité à de jeunes femmes prometteuses qui autrement auraient eu des occasions limitées au sein d'une population étudiante bondée de 95 000 étudiants qui ne peuvent être accueillis que dans 55 écoles. Le ratio étudiant-enseignant qui en résulte de 105 pour 1 dans le camp de réfugiés de Kakuma est bien en deçà de la moyenne nationale de 40 pour 1 du Kenya et a une incidence critique sur les filles qui doivent déjà surmonter des barrières socioéconomiques et culturelles à l'éducation.

Les activités de l'école sont gérées par le Jesuit Refugee Service, un partenaire de UNHCR, composé de 18 enseignants et de 20 membres du personnel de soutien, dont la plupart sont des réfugiés du camp.

En 2022, 346 étudiantes issues de plusieurs confessions et ethnies ont été choisies en fonction de leurs prouesses scolaires et de leur degré de vulnérabilité. Du groupe choisi, 10 pour cent vivaient dans la communauté hôte et 10 places ont été données à celles faisant face à des risques en matière de protection. L'école a figuré parmi celles ayant eu le meilleur rendement du comté de Turkana Ouest, améliorant son rang global par rapport à l'année précédente. À ce jour, 508 filles y ont obtenu leur diplôme, y compris des femmes qui poursuivent des études postsecondaires partout en Afrique et en Turquie, au Royaume-Uni, au Canada et au Costa Rica.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Révolution des soins de santé et mieux-être des employés

TELUS Santé a repensé la façon de fournir et de vivre les soins de santé. Combinées avec les importantes capacités de LifeWorks, nous avons regroupé les activités de TELUS Santé sous une même marque et un même nom, soit TELUS Santé.

Cette décision nous positionne fermement en tant que fournisseur de confiance et de premier plan en santé et en mieux-être, ce qui englobe la santé physique, mentale et financière. Elle nous met également dans une situation idéale pour venir en aide à nos clients et résoudre certains des enjeux les plus urgents auxquels font face de nos jours les citoyens, patients, professionnels de la santé, employeurs et employés.

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Acquisition de LifeWorks pour permettre une expérience client numérique en santé et en mieux-être sans égale pour les employeurs, et leurs employés, qui couvre plus de 68 millions de vies à l'échelle mondiale
- Aide apportée à 4,5 millions de membres des soins de santé virtuels au moyen de solutions novatrices et intégrées qui améliorent l'accès à des soins de santé primaires de qualité de même que les résultats en santé
- Accès à des consultations gratuites en santé mentale au moyen de Mes Soins TELUS Santé^{MC} offert à ceux qui ont été touchés par la crise humanitaire en Ukraine et les inondations causées par des phénomènes météorologiques sans précédent en Colombie-Britannique
- Lancement de TELUS Health MyPet, qui relie les clients et leurs animaux de compagnie à des vétérinaires pouvant leur donner des conseils de santé au moyen d'une application mobile.

Étendre l'accès aux soins de santé

Nos solutions novatrices de soins virtuels continuent de grandir pour répondre à la demande croissante et aux besoins en évolution des Canadiens. Grâce à [Mes Soins TELUS Santé](#), nous aidons les Canadiens à avoir accès facilement à des soins de santé publics de qualité, y compris à des services de soins primaires, d'aide en santé mentale et de diététiciens.

En 2022, nous avons lancé [Pharmacie virtuelle TELUS Santé](#), une pharmacie fondée sur le numérique qui offre un accès en ligne rapide et fiable à des services d'ordonnances et de renouvellement d'ordonnances en ligne.

De plus, nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir ont joué un rôle crucial dans les collectivités du Canada en facilitant plus de 47 000 interventions en santé primaire et mentale auprès des Canadiens les plus vulnérables, ce qui a permis un meilleur accès à des soins de santé pour tous. Des aînés à faible revenu admissibles ont également eu accès à des services personnels et subventionnés d'intervention en cas d'urgence du [Compagnon Santé connectée^{MC}](#), qui leur procure la paix d'esprit nécessaire pour poursuivre leur vie autonome.

Intention stratégique nouvellement définie de TELUS Santé :

Être la société de mieux-être la plus digne de confiance au monde. C'est en bâtissant les collectivités et milieux de travail les plus en santé de la planète que nous y arrivons.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Accent mis sur la santé mentale et les soins préventifs

TELUS Santé continue d'être un chef de file mondial en matière de solutions numériques de mieux-être et de soins de santé primaires et préventifs axées sur les employeurs grâce, en grande partie, à l'acquisition de LifeWorks. Aujourd'hui, nous pouvons mieux soutenir les employeurs en les aidant à offrir des solutions plus adaptées et personnalisées à leur personnel, ce qui donne de meilleurs résultats en santé pour l'ensemble de l'écosystème de la santé et du mieux-être.

Leadership de confiance en santé mentale

Nos efforts en recherche et nos partenariats industriels de premier ordre combinés à nos stratégies et à notre rendement en milieu de travail nous aident à en apprendre davantage sur l'importance fondamentale que revêtent la santé mentale et le mieux-être au travail pour le succès d'une entreprise. Voir à la santé mentale des employés dans le cadre de notre engagement envers la santé totale est un impératif commercial stratégique pour nous et un élément crucial du rendement ESG de notre organisation.

Dans le cadre de notre vocation sociale, nous exploitons le potentiel de nos recherches en santé mentale et partageons nos observations pour mettre au point une gamme complète d'outils en santé mentale.

Leadership éclairé en santé mentale

Le portefeuille en santé mentale de TELUS Santé comprend désormais trois indices clés qui fournissent des données essentielles sur la santé mentale et le mieux-être des populations actives, soit les suivants :

- Indice de stratégie organisationnelle pour la santé mentale (ISO-SM)
- Indice de mieux-être global (IME)
- Indice de santé mentale (ISM)

Plus particulièrement, l'ISO-SM combine les connaissances de premier ordre en santé mentale de LifeWorks à un examen complet des cadres établis en matière de santé mentale (par exemple ISO 45003: 2021 et la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail).

L'ISO-SM permet aux entreprises de comparer leur rendement à un cadre de pratiques et de programmes reconnus en matière de santé mentale au travail. Cet indice est un complément à l'IME et à l'ISM, qui aident tous les deux les organisations à déterminer les besoins propres à divers groupes de leur organisation et leur permettent de mesurer les changements au fil du temps.

Ensemble, ce trio aide à façonner la planification stratégique pour promouvoir la santé mentale et le mieux-être des employés ainsi qu'une communication transparente du rendement.

Notre Indice de santé mentale TELUS nous tient informés des tendances en santé mentale et des enjeux s'y rapportant auxquels les populations actives font face. Par exemple, les résultats de l'ISM publiés en décembre 2022 indiquent que les Canadiens sont plus vulnérables à des problèmes de santé mentale et sont plus sensibles au stress alors qu'ils continuent de vivre les effets postpandémiques. Ces découvertes soulignent le besoin d'en faire plus pour que les populations actives aient accès aux outils dont elles ont besoin.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

L'ISM de TELUS est publié tous les mois au Canada et aux États-Unis ainsi que tous les trimestres en Australie et au Royaume-Uni, et tous les semestres en Europe et à Singapour. Alors que notre ISM entame sa quatrième année, TELUS Santé procède au lancement d'ISM pour couvrir l'Asie et la Nouvelle-Zélande.

Partenariat et collaborations en santé mentale

TELUS Santé est désormais à l'avant-garde en matière de réglementation et de recherche en santé mentale grâce à l'adoption du cadre phare en cinq points de LifeWorks qui porte sur la santé mentale au travail. En 2022, notre leadership a pris plusieurs formes, dont les suivantes :

- Collaboration avec Corporate Knights pour explorer la question de savoir si les sociétés chefs de file en matière d'enjeux ESG sont également des chefs de file en santé mentale au travail. Selon les découvertes fondées sur les résultats de l'ISO-SM obtenus par les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada en 2022, des progrès additionnels doivent être faits en matière de programmes et de pratiques pour rehausser de façon durable la santé mentale des employés
- Collaboration avec One Mind at Work, une coalition mondiale de chefs d'entreprise qui se sont engagés à améliorer la santé mentale du personnel pour permettre aux gens de s'épanouir, en tant que membre de son groupe de travail et de ses conseils d'orientation
- Aide apportée aux mises à jour appuyées par la recherche du comité technique de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Collaboration avec plusieurs groupes pour nous assurer que les produits et services d'aide à la santé mentale sont inclusifs et répondent aux demandes des populations diversifiées. Par exemple, notre programme de TCCI (thérapie cognitivo-comportementale sur Internet) pour les Autochtones souffrant de problèmes d'anxiété et de dépression a été développé d'après les enseignements et les points de vue des Anichinabés, des Nêhiyawak et des Ojibwés. Ce programme est principalement destiné aux Premières Nations et aux Métis et comprend une thérapie cognitivo-comportementale ainsi que des enseignements traditionnels d'un point de vue de l'esprit et du corps pour une approche holistique du mieux-être.

En milieu de travail

TELUS Santé est consciente que la santé mentale et le mieux-être des membres de l'équipe ont une incidence sur la santé de notre entreprise.

Au moyen de notre programme complet de recherche en santé mentale, nous nous efforçons de mesurer et de comparer notre performance pour comprendre les pressions exercées sur nos employés et leurs effets sur la santé mentale des membres de l'équipe. En accordant une grande importance à l'analyse comparative de notre personnel par rapport aux tendances mondiales, les résultats nous donnent un aperçu inestimable de la santé mentale et du mieux-être dans l'ensemble de notre entreprise.

Nos résultats relatifs à l'ISO-SM demeurent au-delà de la référence pour l'ensemble des mesures de mieux-être.



L'évaluation de notre propre performance et capacité à soutenir la santé mentale et le mieux-être des membres de notre équipe est une mesure essentielle de notre performance sociale, et notre note à l'ISO-SM pour 2022 est également demeurée dans la catégorie de tête. Ensemble, les résultats de l'IME, de l'ISO-SM et de l'ISM façonneront notre planification stratégique dans des secteurs concernant la santé mentale et appuieront notre communication d'information sociale.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales

Grâce à TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous portons notre engagement envers les enjeux ESG au-delà de nos activités et permettons un rendement d'entreprise responsable dans ces industries essentielles à évolution rapide. En mettant l'accent sur la promotion de la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur des aliments et des biens de consommation, nous aidons les producteurs à maximiser leur résultat net tout en réduisant les inefficiences, le gaspillage et les pressions inutiles sur les ressources naturelles, et ce, au profit de la société dans son ensemble.

TELUS Agriculture & Biens de consommation offre des données et des solutions numériques qui connectent les chaînes d'approvisionnement mondiales, ce qui permet d'améliorer la salubrité, la qualité et la durabilité des aliments et des biens de consommation. Notre but ultime est de créer une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable qui permet la production la plus efficace et les meilleurs résultats logistiques.

En 2022, nous avons consolidé davantage notre position sur le marché en affichant une croissance des produits de 24 pour cent par rapport à l'année précédente et nous avons réalisé des progrès dans notre ambition de devenir le plus important fournisseur de données et de technologies numériques au monde pour connecter la chaîne de valeur des aliments et des biens de consommation.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Permettre la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur

Les solutions et services offerts par TELUS Agriculture & Biens de consommation sont utilisés par des clients de l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire pour améliorer les opérations et les déclarations d'information, ce qui entraîne des avantages directs en matière de durabilité pour leurs activités :

- Les agronomes et fermiers obtiennent une application ciblée optimale des engrais, ce qui améliore les moyens de subsistance agricole tout en atténuant les impacts sur l'environnement et permet d'assurer que l'exploitation agricole respecte les règlements environnementaux relatifs à l'utilisation d'intrants de culture, contribuant ainsi à rendre les produits alimentaires sécuritaires pour la consommation
- Les fermiers et exploitants de ranch peuvent obtenir des gains d'efficacité en production et réduire l'utilisation des ressources et le gaspillage tout en respectant la réglementation et en utilisant les pratiques exemplaires du secteur en matière de production de protéines sécuritaire et sans cruauté
- Les fabricants de produits alimentaires et détaillants en alimentation peuvent suivre et surveiller la durabilité de leur chaîne d'approvisionnement jusqu'à la ferme et garantir le respect des normes en matière de durabilité alimentaire
- Les entreprises de biens de consommation utilisent nos solutions relatives à la chaîne d'approvisionnement pour améliorer la visibilité des stocks et des livraisons en vue de produire des économies logistiques, de réduire les niveaux des stocks et de limiter les risques liés à la salubrité des aliments
- Les membres d'un groupe sectoriel sur la durabilité ont plus de facilité à communiquer les progrès faits à l'égard d'ensembles complets et complexes d'IRC en matière de durabilité avec un niveau élevé de normalisation et d'auditabilité
- Les fermiers et exploitants de ranch peuvent avoir accès aux marchés des crédits carbone à l'égard de pratiques de production durables grâce à l'intégration, la comparaison et la communication d'information qui découlent de nos solutions de gestion des exploitations agricoles et de troupeaux.

Une nouvelle solution pour les chaînes d'approvisionnement durable

Notre mission d'aider à créer une chaîne de valeur unifiée, fiable et durable pour obtenir de meilleurs résultats depuis les producteurs jusqu'aux consommateurs transparaît dans les solutions que nous offrons à nos clients. En 2022, nous avons lancé TELUS Sustainability Management, bonifiant notre portefeuille de produits de gestion des fournisseurs et connectant davantage la chaîne de valeur pour améliorer une production alimentaire durable. Ayant pour principes fondamentaux la transparence et la collaboration, TELUS Sustainability Management permet à tout l'écosystème de nos clients de travailler vers un objectif commun de stimuler des améliorations en matière de durabilité tout en s'assurant de respecter toutes les exigences existantes de la chaîne d'approvisionnement.

La clé pour construire une chaîne d'approvisionnement plus durable est d'avoir un outil adéquat en place (comme TELUS Sustainability Management) pour recueillir et mesurer les données quant à la durabilité des produits agricoles fournis au sein des chaînes d'approvisionnement des entreprises alimentaires pour permettre aux entreprises alimentaires de repérer et de promouvoir les améliorations positives au sein de leur chaîne d'approvisionnement.

TELUS Sustainability Management est une solution flexible et modulaire qui répond aux besoins de tous les types de chaînes d'approvisionnement, qu'elles soient simples ou complexes et à plusieurs niveaux. Cette solution procure des données pour déterminer les changements commerciaux qui changeront considérablement les programmes en matière de



durabilité, d'agriculture régénératrice et de carbone d'une entreprise, transformant ainsi leur chaîne d'approvisionnement au-delà de la conformité.

Collaboration pour de meilleurs résultats environnementaux et sociaux

Établir la sécurité alimentaire demeure un défi mondial et est un objectif que les Objectifs de développement durable des Nations Unies veulent atteindre d'ici 2030. Pour relever ce défi, il faudra réussir à offrir des systèmes agricoles intelligents et durables à l'échelle mondiale.

Dans le cadre d'un projet de recherche visant à harmoniser les objectifs clés de développement durable des Nations Unies en matière d'agriculture au moyen de la technologie évoluée, notre chef des services technologiques et divers partenaires ont travaillé avec l'équipe de TELUS Agriculture & Biens de consommation. Ensemble, ils ont examiné des cas d'utilisation pertinents dans le secteur qui pourraient être mis en œuvre pour exploiter le potentiel du 5G, de l'informatique en périphérie et de l'IA dans la prise de décisions en temps réel dans le but d'améliorer l'agriculture de précision, le rendement des récoltes et la traçabilité, ainsi que de réduire la consommation d'eau et la dégradation des sols. À l'automne 2022, le projet « Intelligent Edge for Sustainable Agriculture » (solutions de pointe intelligentes pour une agriculture durable) a remporté le prix par équipe Outstanding Catalyst en matière d'impact sur la société et le développement durable remis par TM Forum, une association industrielle mondiale pour les fournisseurs de services de télécommunications et leurs fournisseurs.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Connectivité à la portée de tous
Contributions à nos collectivités
Révolution des soins de santé et mieux-être des employés
Connexion des chaînes d'approvisionnement mondiales
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Changer les choses en Créant un écosystème intégré

Avec 25 emplacements dans huit comtés le long de la frontière entre l'Ohio et l'Indiana, [Mercer Landmark](#) offre une gamme de services aux cultivateurs-grainetiers et aux éleveurs de bétail du secteur qui vont de la commercialisation de semences et de l'agronomie à la fabrication d'aliments pour animaux et à la production porcine et de poules pondeuses. Ses dirigeants comprennent l'importance de l'intégration verticale depuis la ferme jusqu'au consommateur final.

Cette intégration est aujourd'hui rendue possible en partie par les outils que nous fournissons, lesquels aident l'équipe de Mercer Landmark à gérer et à mettre en œuvre une vaste gamme de tâches pour les partenaires de leurs clients.

Notre relation est née d'un mandat visant à synthétiser la base de données de l'entreprise avec sa plateforme de planification des ressources de l'entreprise, puis elle a évolué afin de contribuer à la connexion d'autres systèmes essentiels, y compris des plateformes numériques d'agronomie et des données d'agriculture de précision, ce qui a augmenté l'efficacité de l'entreprise.

« Ma vision est celle d'un écosystème de solutions qui travaillent ensemble pour offrir une expérience simplifiée à nos équipes internes et à nos clients. TELUS Agriculture & Biens de consommation nous aide à créer cet écosystème dans lequel tout se synchronise et communique. »
– Neal Horrom, chef de l'exploitation de Mercer Landmark

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

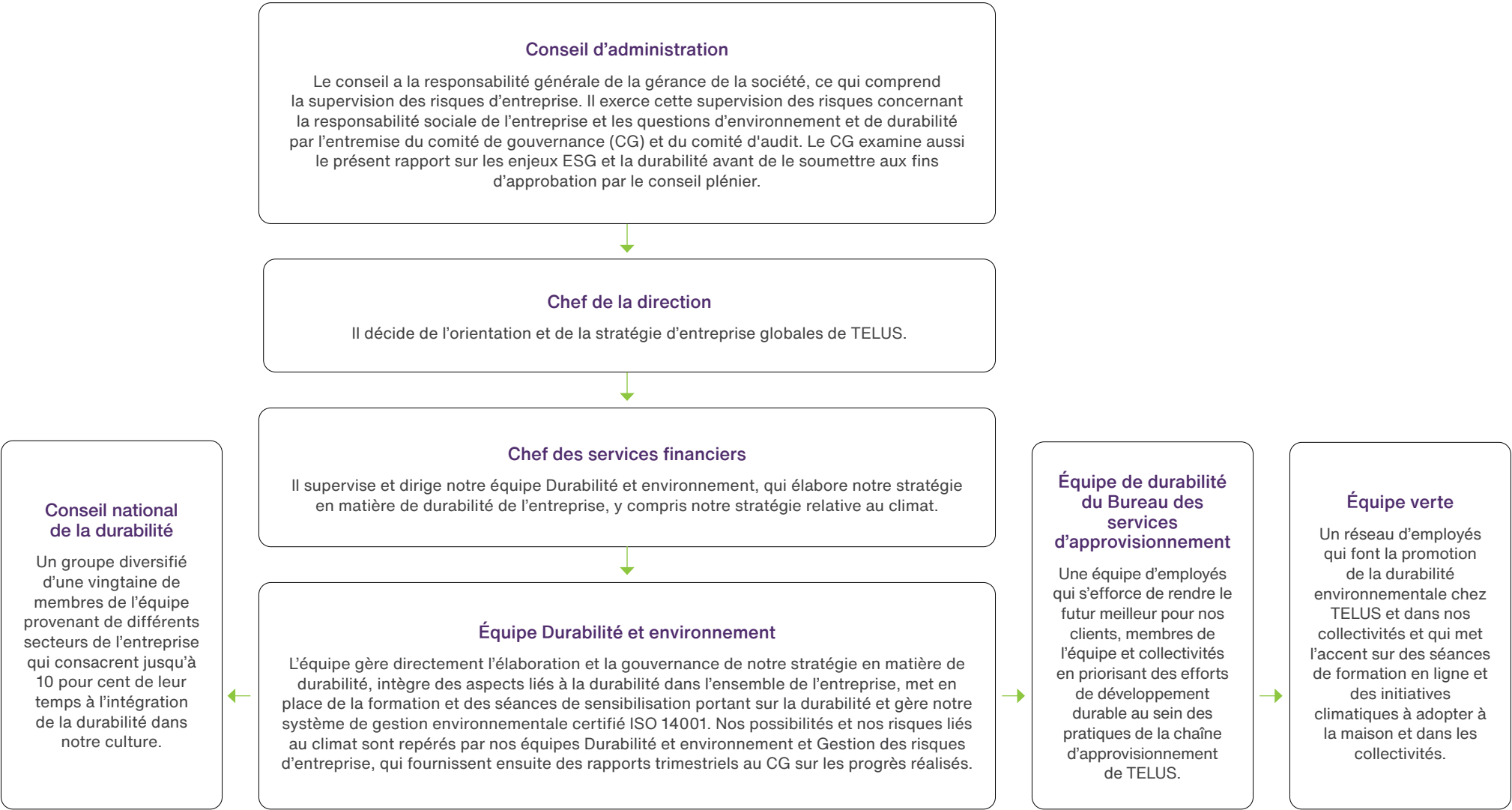
Gouvernance



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gouvernance de la durabilité

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Lien entre la rémunération et la durabilité

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

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

Nos Comités d'investissement communautaire de TELUS confient aux dirigeants locaux qui connaissent le mieux leur collectivité le soin de prendre les décisions philanthropiques. Au Canada, les 13 Comités formulent des recommandations sur l'affectation des fonds de la Fondation TELUS pour un futur meilleur pour les subventions aux organismes caritatifs locaux qui soutiennent les jeunes des collectivités mal desservies. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter à la page 29.

Actionnariat

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

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

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

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie de création de valeur commerciale à long terme et constitue une confirmation que nos activités ont un effet bien au-delà de notre exploitation. Pour illustrer davantage notre engagement envers la durabilité à long terme, nous prenons des mesures proactives pour faire face aux risques ESG émergents qui complètent nos pratiques continues de gestion des risques d'entreprise ou se coordonnent avec celles-ci.

Nous échangeons avec nos parties prenantes internes et externes, y compris avec les peuples autochtones, pour établir l'ordre de priorité des occasions qui peuvent réellement régler les enjeux considérés comme étant critiques par notre collectivité globale.

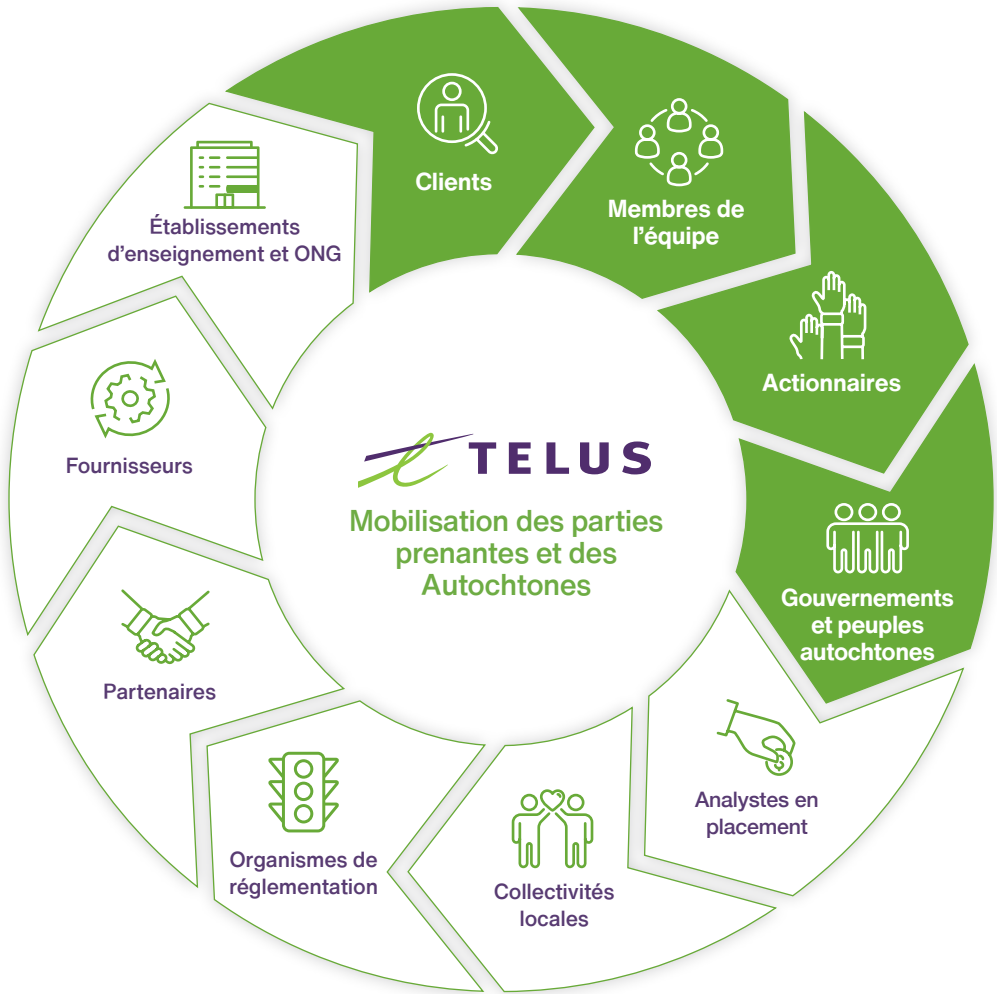
La rétroaction des parties prenantes est essentielle pour mettre au point et raffiner nos priorités stratégiques en matière de durabilité, pour comprendre leurs répercussions et pour comprendre comment elles sont perçues par nos parties prenantes, dans l'ensemble de la chaîne de valeur. Nous examinons chaque année nos découvertes faites lors des activités de mobilisation des parties prenantes en matière de durabilité et d'enjeux ESG de l'année précédente et repérons les principaux enjeux qui guideront nos processus de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions pour l'ensemble de l'entreprise.

Mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones

Notre chaîne de valeur compte des parties prenantes internes et externes ainsi que des collectivités autochtones, et leurs priorités et attentes évoluent constamment. La réalisation d'une évaluation de l'importance permet à TELUS de comprendre leurs besoins et d'accorder la priorité aux enjeux qui sont les plus importants à leurs yeux.

Nos parties prenantes comprennent les suivantes :

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Nous pouvons entrer en contact avec nos parties prenantes et obtenir leur rétroaction de plusieurs façons, y compris au moyen de notre équipe Relations avec les investisseurs, du carrefour des médias de TELUS, de nos réseaux de médias sociaux ainsi que notre adresse courriel durabilite@telus.com. De plus, nous échangeons avec les parties prenantes de plusieurs façons chaque année au moyen de communiqués de presse, d'assemblées, d'ateliers, de sondages ciblés et de conférences. Lorsque nous choisissons la méthode de mobilisation des parties prenantes et les parties prenantes individuelles pour l'activité, plusieurs facteurs sont pris en considération :

- Niveau souhaité d'interaction, y compris d'une surveillance passive à une collaboration active
- Langue privilégiée ainsi que le format et rythme de connexion
- Capacité d'atténuer de façon proactive des risques potentiels, comme inviter des personnes qui ne manquent pas d'intérêt à participer.

La rétroaction et l'information obtenues de nos parties prenantes sont partagées à l'interne parmi les membres pertinents de l'équipe et communiquées à l'externe au moyen de plateformes comme notre site Web et le présent rapport. Vous trouverez ci-après une liste des activités de mobilisation des parties prenantes qui ont eu lieu en 2022.

Tisser des liens avec les peuples autochtones

TELUS reconnaît et respecte le titre et les droits des autochtones et leurs droits issus de traités¹⁶, ainsi que les cultures et les modes de gouvernance propres à chaque nation et collectivité. Nous sommes déterminés à mobiliser les peuples autochtones d'une manière qui respecte les droits énoncés dans la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones. TELUS reconnaît le droit inhérent des peuples autochtones à l'autonomie gouvernementale et appuie les processus et les ententes qui reflètent cette autorité, y compris le rôle des peuples autochtones en tant que gardiens de leurs terres.

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

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

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

Exemples de mobilisation des parties prenantes en 2022

Mobilisation des Autochtones		
	Gouvernements et peuples autochtones	Échanges directs avec les dirigeants autochtones, les gouvernements autochtones, les aînés, les experts en la matière, les membres de l'équipe autochtones pour appuyer le développement de l'engagement envers la réconciliation de TELUS et l'expansion de la connectivité.
Parties prenantes		
	Membres de l'équipe	Sondage exhaustif pour découvrir les sujets qui leur tiennent le plus à cœur en matière d'enjeux ESG.
	Établissements d'enseignement et ONG	Échanges directs, participation à des forums et présence à des événements avec des partenaires qui sont des ONG, comme l'Université Thompson Rivers, Global Compact Network Canada, Canadian Business for Social Responsibility et le Business Renewables Centre Canada.
	Collectivités locales	Formés de personnes actives dans la collectivité, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont formulé des recommandations quant au financement de projets, aux lieux et aux gens qui ont le plus besoin du soutien de la Fondation TELUS pour un futur meilleur et de TELUS.
	Fournisseurs	Réunions trimestrielles de la direction portant sur le rendement des fournisseurs et entretiens avec des fournisseurs essentiels et des partenaires stratégiques pour discuter de sujets comme l'équité, la diversité et l'inclusion et les impacts environnementaux.
	Actionnaires et créanciers	Rencontres individuelles, tournées, conférences, discussions avec l'équipe de haute direction, conférences téléphoniques, communiqués de presse, relations avec les médias et assemblée générale annuelle des actionnaires.

¹⁶ Les titres et droits ancestraux sont des droits légalement définis protégés par l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*. Le terme « Autochtone » est désormais plus couramment utilisé que le terme « Indien » pour parler des Premières Nations, des Inuits et des Métis du Canada, et lorsqu'il est question de droits juridiques, le terme « titre et droits ancestraux des peuples autochtones » est utilisé. Le paragraphe 35(2) de la *Loi constitutionnelle de 1982* définit les Autochtones comme les Indiens, les Inuits et les Métis du Canada. Le terme « Première Nation » est généralement utilisé maintenant au lieu du terme « Indien ».

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre engagement en matière de réconciliation

Nous sommes conscients que nos activités s’étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd’hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Par l’intermédiaire de notre technologie réseau de premier ordre, appuyée par la passion de longue date de notre équipe visant à créer des collectivités plus fortes et saines, nous sommes résolus à soutenir les objectifs de la population autochtone. Nous croyons que la connectivité, lorsque combinée à la compassion et à l’ingéniosité humaines, est intimement liée à des retombées positives sur les plans économique, social, sanitaire et communautaire, et que les avantages de l’économie numérique augmentent pour tous les Canadiens lorsque les collectivités autochtones sont connectées.

- Nous sommes résolus à suivre la voie de la réconciliation dans nos échanges avec les peuples autochtones et nous tenons à assumer notre rôle et nos responsabilités à cet égard. Nos actions seront guidées par ce qui suit :
- Les 10 principes de la Commission de vérité et réconciliation et les 94 appels à l’action
 - La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
 - Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l’Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, et les 231 appels à la justice
 - Le processus de certification des Relations progressistes avec les Autochtones par l’intermédiaire du Conseil canadien pour l’entreprise autochtone.

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

Pour en savoir plus sur les engagements envers la réconciliation de TELUS et nos processus de mobilisation, veuillez vous reporter à notre [Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2022](#).

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



Évaluation de l'importance et mobilisation des parties prenantes

TELUS réalise une évaluation de l’importance tous les trois ans, la plus récente ayant eu lieu en 2021, pour déterminer nos répercussions économiques, environnementales et sociétales. En plus, tous les ans, nous continuons d’assurer un suivi auprès de nos principales parties prenantes au moyen du sondage sur la mobilisation des parties prenantes en matière d’enjeux ESG, qui se concentre sur les enjeux ESG stratégiques et émergents relevés dans l’évaluation de l’importance. Cette façon de faire nous aide à déterminer nos stratégies en matière de durabilité actuelles et futures et améliore notre capacité à présenter aux parties prenantes des rapports sur ce qu’elles considèrent comme étant le plus pertinent pour TELUS. Les objectifs de cette mobilisation annuelle étaient les suivants :

- Compléter les observations tirées de notre précédente évaluation de l’importance
- Évaluer notre approche actuelle à l’égard de huit enjeux ESG importants tirés de nos catégories d’enjeux stratégiques et émergents qui étaient considérés comme représentant le plus de possibilités pour TELUS
- Établir les enjeux ESG prioritaires pour TELUS
- Repérer d’autres secteurs de possibilités ESG pour TELUS.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

FONDAMENTAUX		STRATÉGIQUES	ÉMERGENTS
Au cœur des activités de TELUS		Secteurs ciblés clés et alignés sur la marque TELUS	Sujets qui prendront de l'importance dans l'avenir
• Éthique commerciale • Investissement communautaire • Relations avec les clients • Retombées économiques • Énergie et émissions de GES	• Fiabilité et couverture du réseau • Protection de la vie privée et cybersécurité • Conformité réglementaire • Santé, sécurité et mieux-être • Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	• Risques et possibilités liés au climat • Numérisation des collectivités • Diversité et inclusion	• Conservation et restauration de la biodiversité • Économie circulaire • Droits de la personne • Gestion de l'eau
ENGAGEMENT LES CLIENTS D'ABORD			

Enjeux ESG clés d'après le sondage de 2022

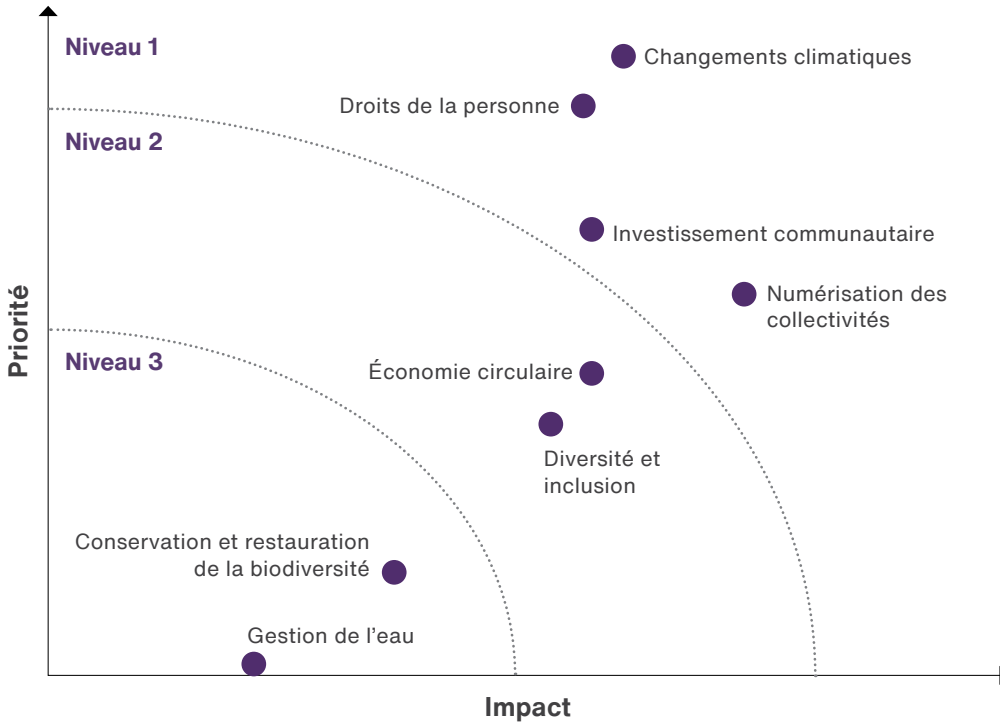
- Conservation et restauration de la biodiversité
- Économie circulaire
- Changements climatiques
- Investissement communautaire
- Numérisation des collectivités
- Diversité et inclusion
- Droits de la personne
- Gestion de l'eau

Des parties prenantes individuelles ont été choisies et priorisées en fonction des facteurs suivants :

- Incidence de TELUS sur la partie prenante
- Incidence de la partie prenante ou du détenteur de droits sur TELUS
- Capacité de la partie prenante ou du détenteur de droits de communiquer avec TELUS
- Volonté de la partie prenante ou du détenteur de droits à communiquer avec TELUS.

Nous avons invité des parties prenantes provenant du grand public, des clients de Solutions aux PME de TELUS, des fournisseurs, des partenaires et des experts en la matière, et des membres de l'équipe internes de TELUS à participer et à donner leur rétroaction. Nous prévoyons poursuivre nos efforts de mobilisation tout au long de 2023 avec des entretiens de suivi avec nos collectivités autochtones et partenaires clés pour approfondir notre compréhension de nos impacts et de nos secteurs de possibilités. Pour TELUS, les perspectives différentes et variées des parties prenantes sont les bienvenues puisque cette rétroaction est essentielle pour stimuler le changement et avoir un effet positif dans nos collectivités.

Les résultats de notre sondage sur les enjeux ESG de 2022 sont illustrés dans le graphique suivant. Des huit enjeux ESG émergents qui sont importants pour TELUS, le graphique illustre l'impact relatif de ces enjeux pour TELUS et nos parties prenantes. D'après notre analyse, les parties prenantes ont classé la numérisation des collectivités, les changements climatiques et les droits de la personne comme les principaux enjeux pour TELUS. Pour aborder ces enjeux à incidence et priorité élevées, nous continuerons de gérer de manière globale notre impact, d'améliorer nos cibles de rendement, d'échanger avec nos parties prenantes et de communiquer nos résultats avec transparence.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Les clients d'abord

Notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle est attesté par nos stratégies et valeurs et sous-tend l'ensemble de nos processus et des gestes que nous posons. Que nous offrons un service en personne, développons des assistants personnels utilisant l'intelligence artificielle (IA) ou développons des solutions novatrices comme notre réseau 5G, nous nous assurons d'offrir le meilleur soutien du secteur lorsque nos clients en ont le plus besoin.

Chaque année, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publie un rapport présentant des statistiques sur les plaintes déposées contre les entreprises de télécommunications. Dans le dernier rapport annuel pour l'exercice clos le 31 juillet 2022, TELUS a dominé le secteur pour la 12^e année de suite avec le plus faible nombre de plaintes de clients parmi toutes les autres entreprises de télécommunications au pays. Koodo^{MD} a également conservé sa position de tête avec le plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques dérivées au pays pour une 13^e année consécutive. À une époque où une connectivité réseau et un service fiables sont indispensables, nous continuons d'être à l'écoute des commentaires des clients et de chercher des moyens de nous améliorer. Cette façon de faire, combinée à notre engagement d'accorder la priorité aux clients, nous aide à nous différencier de nos concurrents.

Au service de notre clientèle fidèle

L'importance que nous accordons à la transformation numérique, à la réduction de notre temps de réponse moyen aux demandes et à la simplification de nos forfaits a mis en place la fondation nécessaire pour continuer de gérer efficacement les défis comme la pandémie de COVID-19. Ces priorités nous permettront de continuer d'offrir un service exceptionnel pour les années à venir.

Nous ne serons satisfaits que lorsque notre service à la clientèle sera considéré comme le meilleur du monde. Veuillez vous reporter à la rubrique « Retombées économiques », à la page 53 pour en savoir plus sur nos initiatives d'amélioration continue de notre réseau mobile et de nos services de solutions résidentielles afin de les rendre encore plus fiables et sur nos initiatives d'expansion de nos infrastructures réseau.

TELUS a dominé le secteur pour la

12^e année

de suite avec le plus faible nombre de plaintes de clients parmi toutes les autres entreprises de télécommunications au pays.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Éthique

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

Cela comprend la promotion de l’inclusion, de la compassion et de la compréhension au moyen des gestes que nous posons collectivement, et la création d’un environnement de travail qui est réellement accueillant et apprécié de tous. Ces attentes s’étendent au-delà de chacun de nous pour inclure nos fournisseurs, vendeurs, partenaires communautaires et membres du conseil d’administration et tout autre groupe qui agit en notre nom ou représente TELUS auprès de nos consommateurs ou collectivités.

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

Nos processus et contrôles éthiques sont des éléments fondamentaux du contexte global de contrôle de TELUS et sont examinés tous les ans par un tiers externe. De plus, notre Code d’éthique et de conduite est officiellement examiné et mis à jour tous les deux ans (ou plus tôt lorsque nécessaire) pour que nous puissions maintenir des normes éthiques et continuer de les rehausser. En 2022, nous avons amélioré les politiques et lignes directrices qui déterminent notre façon de faire dans le but de tenir compte des tendances dans notre entreprise et d’avoir les meilleures lignes directrices. Par exemple, dans notre Code d’éthique et de conduite, nous avons mis à jour le contenu relatif au respect en milieu de travail et aux politiques sur la diversité et l’inclusion, et nous avons ajouté du contenu relatif aux enjeux ESG pour traiter des tendances mondiales actuelles. Nous exigeons que les employés suivent un cours sur l'intégrité tous les deux ans et obtiennent une attestation en intégrité au cours de l'année intermédiaire. Tous nos employés ont obtenu l'attestation en intégrité en 2022.

LigneÉthique TELUS

La LigneÉthique TELUS (1 888 265-4112 ou telus.ethicspoint.com) permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l’éthique, et ce, 24 heures sur 24. Nos dirigeants ont le devoir de créer et de maintenir un environnement de travail où tous les membres de l’équipe sont à l’aise de prendre la parole et d’avoir des discussions ouvertes sans craindre des représailles. Les représailles contre un membre de l’équipe qui a appelé la LigneÉthique, ou encore qui a donné son aide lors d’une enquête ou y a participé par suite d’une plainte, violent nos principes éthiques et ne seront pas tolérées. En 2022, 599 communications ont été établies avec le Bureau de l’éthique par des personnes cherchant à obtenir des conseils sur des questions d’éthique ou à déposer une plainte, ce qui représente une hausse d’environ 4,3 pour cent par rapport aux 574 communications établies en 2021.

Communications avec le Bureau de l’éthique¹

Type	2022
Demandes de conseils	120
Plaintes relatives à l’éthique	479
Nombre total de communications	599

¹ Les données comprennent les acquisitions faites par TELUS entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022.

En 2022, on dénombrait 176 manquements au Code d’éthique et de conduite impliquant 198 employés, comparativement à 113 manquements impliquant 143 employés en 2021. En 2022, pour la 20^e année de suite, de tous les appels reçus par le Bureau d’éthique, aucun n’impliquait un dirigeant ni un membre de l’équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l’information financière.

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

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur le contrôle interne et les questions d’éthique. Une protection lors du signalement est en place et ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes.

Un rapport détaillé des activités de la LigneÉthique, qui traite notamment de la nature des plaintes et des demandes reçues, ainsi que des manquements constatés (type, lieu, secteur d’activités et ancienneté de l’employé concerné), est transmis chaque trimestre au comité d’audit et au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération de notre conseil d’administration. Pour obtenir plus de détails sur nos données en matière d’éthique, veuillez vous reporter à notre [bilan ESG 2022](#).

Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS s’applique à tous les membres de l’équipe, au conseil d’administration et aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. Notre programme de conformité en matière de lutte contre la corruption comprend des activités de sensibilisation et de formation des membres de l’équipe ainsi que des activités visant le respect des normes de contrôle diligent fondées sur les meilleures pratiques des entreprises canadiennes comparables. La formation annuelle sur l'intégrité TELUS donne vie aux politiques et aux lignes directrices de la politique en plus de tester les connaissances en matière d'intégrité au moyen de scénarios réalistes. La formation souligne notre approche de tolérance zéro à l’égard de la corruption. En 2022, aucune violation de la politique de lutte contre la corruption n’a été signalée à notre Bureau du chef des données et des relations de confiance. Aucun contrat avec des partenaires d’affaires n’a été résilié et aucun employé n’a été visé par des mesures disciplinaires ni congédié en lien avec des situations de corruption.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Politiques publiques et revendications

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

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

Pilier : Permettre la connexion humaine Pour que les Canadiens puissent pleinement profiter de la connectivité ainsi que pour atteindre nos objectifs sociaux, environnementaux et économiques, toutes les politiques canadiennes relatives au spectre doivent converger vers un seul objectif, soit celui de profiter le plus possible du spectre pour les Canadiens aussi rapidement que possible. Cette année, TELUS a publié un document intitulé « Réforme de la politique canadienne du spectre pour la 5G et au-delà », un livre blanc qui présente comment le gouvernement canadien peut renforcer la politique relative au spectre et à la connectivité au moyen d’un cadre politique qui s’appuie sur des faits.

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

Pilier : Nous donnons où nous vivons
L’engagement de TELUS visant à renforcer nos collectivités comprend nos efforts de collaboration avec les gouvernements sur les principaux défis auxquels font face les Canadiens aujourd’hui. Cela comprend une participation et des revendications soutenues pour rendre le programme Familles branchées plus convivial et automatisé dans le but de réduire le fardeau des Canadiens qui y participent. Le programme Familles branchées met les familles et aînés à faible revenu en lien avec des FSI qui offrent un accès Internet à un prix grandement réduit.

Nous travaillons également avec les représentants élus et les fonctionnaires pour tirer profit des occasions que représentent la finance sociale et l’investissement à impact social, y compris au moyen d’un meilleur partage des données, de cadres pour mesurer les répercussions, de partenariats supplémentaires et de nouveaux programmes pour encourager

L’engagement de TELUS visant à renforcer nos collectivités comprend nos efforts de collaboration avec les gouvernements sur les principaux défis auxquels font face les Canadiens aujourd’hui.

la création de fonds d’investissement à vocation sociale plus importants. Ce travail exploite le potentiel lié à l’important leadership et aux perspectives importantes du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, soit le plus important fonds d’investissement à vocation sociale au monde.

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

À une époque où les systèmes de soins de santé canadiens sont mis à rude épreuve, les technologies et solutions numériques phares en santé de TELUS révolutionnent l’accès à des soins de santé durables et favorisent des expériences remarquables en santé grâce à notre technologie de pointe et aux membres passionnés de notre équipe.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Pilier : Investir dans un futur durable Les études ont démontré que la connectivité et les technologies numériques peuvent réduire de jusqu'à 20 pour cent les émissions de GES, mais la politique numérique n'est mentionnée dans aucun plan d'action climatique des pays du G7, y compris le Canada.

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

De plus, TELUS continue d'appuyer l'engagement de 2 milliards d'arbres du gouvernement du Canada par l'intermédiaire de Shakti par TELUS ainsi que par des échanges directs avec Ressources naturelles Canada sur les occasions d'accélérer nos efforts et ceux du secteur de la plantation d'arbres.

TELUS travaille avec des ONG, des entreprises qui se préoccupent du climat et des gouvernements pour promouvoir des politiques qui favorisent la réduction des émissions tout en stimulant la croissance économique et la prospérité.

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

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Retombées économiques

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

Gouvernance et supervision

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

Veuillez vous reporter à notre [rapport annuel 2022](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier.

Mobilisation des investisseurs

En 2022, nous avons grandement stimulé la mobilisation des investisseurs au moyen de rencontres individuelles et de groupe, de tournées, de conférences portant sur le secteur, de téléconférences trimestrielles, de communiqués et d'initiatives de relations avec les médias, ainsi que de notre assemblée générale annuelle des actionnaires. Les investisseurs ont mis l'accent sur notre profil de croissance inégalé ainsi que sur notre programme accéléré de dépenses d'investissement et sur l'évolution de notre réseau.

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

Distribution de

1,9 milliard de dollars

en dividendes déclarés à nos actionnaires au moyen de notre programme pluriannuel de croissance du dividende

Paiement et remise de

3,1 milliards de dollars

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



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

Paiement de taxes et d'impôts

En 2022, TELUS a payé et remis au nom de ses employés plus de 3,1 milliards de dollars en impôt sur les bénéfices, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l'employeur et les employés et en divers autres frais réglementaires aux administrations publiques fédérale, provinciales et municipales qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS exerce ses activités. Nous adoptons une [stratégie fiscale](#) approuvée par notre conseil d'administration et conforme à nos [Code d'éthique et de conduite](#) et [Politique de lutte contre la corruption](#).

Investissement de

3,5 milliards de dollars

en dépenses en immobilisations, dont 823 millions de dollars liés à notre programme accéléré de dépenses d'investissement

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

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

Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2022
Produits et services achetés	7 107
Charge au titre des avantages du personnel	4 899
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	3 472
Intérêts payés	816
Impôts nets payés sur le revenu	519
Dividendes déclarés	1 899
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	0
Total	18 712

Pour consulter une ventilation détaillée des taxes et des impôts payés en 2022, reportez-vous à notre [bilan ESG 2022](#).

Produits et investissements « propres »

En tant que chef de file en socio-capitalisme, il est essentiel de démontrer comment nous exploitons le potentiel de notre technologie de premier ordre pour stimuler des changements positifs au moyen de produits et de services novateurs. Depuis 2021, nous déclarons nos sources de produits « propres », ce qui comprend les produits tirés de biens et de services choisis dont les bienfaits en matière de facteurs environnementaux et, dans certains cas, sociaux sont évidents. Cela comprend les produits tirés de la transition vers une économie plus verte, à faibles émissions de carbone et circulaire. En 2022, nos flux de produits propres inscrits dans le tableau ci-après représentent environ 15 pour cent de nos produits annuels consolidés.

Produits propres

Sources de produits (en millions de dollars)	2022
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf ¹	1 146
Services infonuagiques et technologies connectées ²	673
Services de santé ³	913
Total des produits propres	2 732

- 1 Comprend les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones usagés certifiés et des ventes de téléphones provenant de notre programme Option Retour.
- 2 Comprend les produits tirés des services infonuagiques, de l'Internet des objets et des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation.
- 3 Comprend LifeWorks.

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

Recherche et développement

En 2022, nous avons investi environ 819 millions de dollars en recherche et développement¹⁷, soit 20 millions de dollars de plus qu'en 2021 et la preuve que nous honorons notre promesse d'offrir une technologie de pointe et une expérience exceptionnelle qui donne la priorité aux clients. Nos dépenses annuelles sont également la preuve de notre engagement à améliorer l'innovation et à contribuer au développement numérique dans tous les secteurs dans une nouvelle ère d'hyperconnectivité, y compris en offrant le plein potentiel de la fibre optique et du 5G aux Canadiens.

Pour consulter une ventilation détaillée des dépenses en R&D, reportez-vous à notre [bilan ESG 2022](#).

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

819 millions \$

investis en recherche et développement en 2022

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Investissements dans le réseau

En 2022, nous avons élargi notre réseau 5G et connecté environ 83 pour cent de la population canadienne. Nos investissements dans l'évolution des réseaux permettent des connexions essentielles partout au pays. Nous continuons de montrer la voie pour combler le fossé numérique au Canada en faisant évoluer des solutions de connectivité au moyen d'une approche de partenariats globaux axés sur la collectivité visant les zones rurales et les peuples autochtones. Notre technologie LTE couvre 99 pour cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, plus de 96 pour cent. Nous poursuivrons l'expansion et l'amélioration de notre réseau 5G et commencerons l'exploitation de 3 500 MHz de spectre pour améliorer davantage la vitesse, le temps de latence et la fiabilité dans nos collectivités.

- En 2022, nous avons une fois de plus été reconnus par des experts de renommée mondiale du secteur pour le rendement de notre réseau et avons notamment obtenu les reconnaissances suivantes :
- Fournisseur de services Internet (FSI) les plus rapides parmi les principaux FSI au Canada, selon PCMag (États-Unis)
 - Réseau mobile le plus rapide au Canada pour dix années consécutives, selon Ookla (États-Unis)
 - Meilleur réseau mobile pour la qualité constante de base et la qualité constante excellente du réseau, selon Opensignal (R.-U.)
 - Seul fournisseur Internet du Canada à avoir obtenu une note parfaite pour l'indice de performance Netflix en 2022
 - Vitesses les plus rapides au Canada pour le téléchargement de contenu de jeux en 2022, selon Steam
 - Vitesses de téléversement les plus rapides parmi les principaux FSI en Alberta et en Colombie-Britannique mesurées par Ookla
 - Plus faible temps de latence parmi les principaux FSI en Alberta et en Colombie-Britannique mesuré par Ookla.

Dépenses en immobilisations

- En 2022, nos dépenses en immobilisations se sont élevées à environ 3,5 milliards de dollars, soit 19 pour cent de nos produits d'exploitation et autres revenus, et comprennent les 823 millions de dollars liés à notre programme accéléré de dépenses en immobilisations qui s'est conclu à la fin de 2022. Nos investissements continuent de cibler ce qui suit :
- Expansion et mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobiles, y compris le déploiement et l'expansion de notre réseau 5G
 - Connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises directement à notre service PureFibre
 - Résilience et fiabilité des réseaux et des systèmes, pour offrir des vitesses de téléchargement à large bande plus élevées, des capacités accrues et un temps de latence inférieur

Réseau à fibres optiques

Au 31 décembre 2022, nous avons connecté environ 3 millions de ménages et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec à notre réseau TELUS PureFibre^{MD}. Nos investissements dans le réseau à large bande, qui soutient également notre réseau 5G, procurent un avantage unique aux collectivités où nous offrons notre service de fibres optiques en permettant d'améliorer la vitesse et la fiabilité pour les Canadiens. Notre réseau permet également aux entreprises d'être plus efficaces, productives et résilientes, et ce, même quand les temps sont durs.

Temps de disponibilité du réseau

Garder nos clients connectés, même en cas de catastrophe naturelle, demeure une priorité majeure. Nous travaillons jour et nuit pour maintenir l'accès à notre réseau mobile lorsque des zones sont touchées par des catastrophes naturelles et équiper des abris de secours avec le service Internet TELUS PureFibre^{MD}.

En 2022, notre fréquence d'interruption moyenne, soit le nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients desservis, s'est établie à 0,48. Notre durée moyenne des interruptions, soit la somme, pour toutes les interruptions, du temps de non-disponibilité total de chaque interruption multipliée par le nombre de comptes client touchés par chaque interruption, s'est établie à 21,49 minutes (par client et par interruption). Ces données expliquent pourquoi plusieurs organisations indépendantes d'évaluation de rendement du réseau continuent de reconnaître que le rendement de notre réseau est le meilleur dans sa catégorie.

- Amélioration de notre technologie intelligente pour les entreprises et les foyers, y compris en ce qui a trait à la sécurité
- Amélioration de nos solutions technologiques novatrices en agriculture et en soins de santé
- Amélioration des capacités numériques à l'échelle de l'entreprise pour bonifier notre efficacité et efficience opérationnelles ainsi que notre position de chef de file en matière d'expérience client
- Depuis 2000, nous avons investi plus de 50 milliards de dollars dans les infrastructures pour améliorer considérablement la connectivité.

Pour consulter une ventilation détaillée des dépenses en immobilisations, reportez-vous à notre [bilan ESG 2022](#).

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre équipe et notre culture

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

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

Mieux-être des membres de l’équipe

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

Gouvernance et supervision

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

En 2022, les faits saillants comprennent les suivants :

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

17^e année

Prix Best of the BEST de l’Association for Talent Development remporté pour la

8^e année



Notre stratégie de mieux-être complète communique une approche réfléchie, intégrée et durable en vue de maintenir le bien-être des membres de notre équipe. Malgré les pressions évolutives internes ou externes, notamment la pandémie de COVID-19, nous avons en place un cadre dynamique pour évaluer les besoins et concevoir des solutions flexibles. Nous nous concentrons sur cinq dimensions intersectionnelles du mieux-être, soit les aspects physique, psychologique, social, financier et environnemental, et nous soutenons les membres de l’équipe, qu’ils se trouvent au travail ou à la maison. Notre stratégie stimule la croissance personnelle par la sensibilisation, l’accès facile à des outils et à des ressources et la motivation à être la meilleure version de soi-même.

Nous évaluons et harmonisons constamment notre stratégie de mieux-être par rapport à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail afin de maintenir un lieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

Obtention de la

Certification Or

de l’organisme La Gouvernance au Féminin

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Santé et mieux-être des membres de l'équipe

En 2022, nous avons continué de nous concentrer sur des façons proactives de garder les membres de l'équipe en santé. Nous avons réuni les membres de l'équipe pour leur donner de l'information notamment sur la santé du sommeil, la gestion des finances, la lutte contre l'épuisement professionnel et l'amélioration de l'alimentation. D'un océan à l'autre, les membres de notre équipe et les membres de leurs familles ont participé à deux défis de mieux-être, se motivant mutuellement à rester actifs, à manger sainement et à prendre soin d'eux-mêmes. En outre, nous avons continué de mettre à exécution notre cadre formel de formation sur la santé mentale afin de nous assurer que nos dirigeants et les membres de notre équipe soient formés pour favoriser une bonne santé mentale, que ce soit au travail, à la maison ou au sein de la collectivité. En 2022, nous avons poursuivi nos investissements dans notre équipe TELUS au moyen du lancement de notre groupe consultatif sur le mieux-être, de notre formation sur la santé mentale offerte à plus de 12 000 membres de l'équipe et de l'expansion de nos applications de soins de santé virtuels, tout en offrant un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 fourni par LifeWorks. Notre stratégie de mieux-être a été officiellement reconnue par Excellence Canada (Santé au travail et Santé mentale au travail) dans le cadre du programme des Prix Canada pour l'excellence (PCE). Outre cet honneur, TELUS a reçu un prix dans la catégorie du programme Santé/mieux-être pour les employeurs dotés de plus de 1 000 employés aux 2022 Workplace Benefits Awards de Benefits Canada.

Pour renforcer notre culture de collaboration et de travail d'équipe, notre programme Styles de travail^{MD} apporte aux membres de l'équipe une flexibilité et le choix de travailler où et comment ils le souhaitent.

Sécurité des membres de l'équipe

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

En 2022, TELUS a continué d'élaborer, de mettre en œuvre, de surveiller et de peaufiner son programme de prévention des dangers, qui a passé en revue les tâches professionnelles dans le but de définir les dangers et les risques qu'elles comportent et de déterminer si les contrôles en place sont optimaux. Les résultats de ce processus permettront de repérer les améliorations à apporter à notre SGS et, au final, de réduire davantage les accidents et les incidents évitables.

Pour favoriser davantage la réduction des accidents et des incidents évitables, une formation continue sur la sécurité est obligatoire et porte particulièrement sur le repérage et la gestion des risques en milieu de travail, et la participation à celle-ci est étroitement surveillée dans tous les secteurs de l'organisation. En 2022, les membres de notre équipe du Canada sur le terrain ont tous suivi une formation officielle sur la sécurité de 12 heures, améliorant ainsi leurs connaissances et compétences en matière de sécurité, qui sont confirmées au moyen



d'évaluations officielles. Des cibles de rendement sont également établies pour nos programmes de contrôle des risques. Ces résultats sont acheminés trimestriellement au CPRC de notre conseil.

Notre bilan de sécurité

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

En 2022, TELUS a connu un décès d'un membre de l'équipe sur le lieu de travail alors qu'une équipe de travail effectuait le transport d'une charge lourde. TELUS a pleinement coopéré avec les autorités dans le cadre du processus d'enquête. En réponse à cet incident et afin d'améliorer continuellement notre programme de sécurité, nous avons évalué et amélioré les processus de planification des projets, les pratiques de travail, l'équipement et la formation.

Les types les plus courants de blessures liées au travail enregistrables (c.-à-d. les accidents entraînant une perte de temps) continuent d'être liés à l'ergonomie, comme les blessures liées aux mouvements répétitifs ou au surmenage. Toutefois, nous avons connu une réduction de 20 pour cent de ces types de blessures sur douze mois. En 2023, nous avons l'intention de réduire davantage le taux de ces blessures en mettant en place un programme d'ergonomie élargi qui sera axé sur une analyse plus poussée des causes profondes afin de repérer et de prévenir les blessures ou les incidents liés à l'ergonomie.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Expérience des employés

Chaque année, nous invitons les membres de notre équipe à participer à notre sondage annuel L'heure juste portant sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne. En 2022, nous avons atteint un taux de mobilisation de 83 pour cent. Ce résultat indique que TELUS compte l'équipe la plus mobilisée du monde parmi les entreprises de même taille et de même composition selon notre agence de sondage, [Kincentric](#).

Par le biais du sondage, nous invitons également les membres de notre équipe à nous transmettre leurs idées, leurs commentaires et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne dans le cadre de notre sondage annuel sur la mobilisation. Nous sommes à l'écoute, misons sur la pratique d'un processus équitable, prenons en compte les commentaires et mettons en œuvre des solutions pour stimuler des résultats remarquables au profit de nos clients, de nos collectivités et de notre équipe.

Notre succès repose sur l'amélioration continue dans des secteurs critiques qui influencent la mobilisation des membres de notre équipe. Nous investissons notre énergie collective pour créer de façon collaborative des plans d'action qui tiennent compte des commentaires que nous recevons et pour repérer les secteurs où nous devons mettre en œuvre des solutions, notamment :

- nous améliorons notre processus de travail et notre efficacité en vue d'assurer l'excellence en matière de services et d'exploitation
- nous nous assurons que les membres de notre équipe puissent être à leur meilleur par la progression de notre culture inclusive
- nous continuons d'illustrer notre excellence en matière de vocation sociale et d'engagement communautaire, d'évolution des styles de travail et de la santé et de mieux-être des membres de notre équipe.

Travail flexible

Pour appuyer notre culture de collaboration et notre esprit d'équipe, notre programme [Styles de travail](#) offre aux membres de l'équipe des options de travail flexibles, au bureau et à l'extérieur de celui-ci. Cette approche de longue date a fourni le cadre qui a permis aux membres de nos équipes travaillant dans des bureaux d'adopter rapidement un style de travail à domicile dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Bien que les bâtiments administratifs soient désormais entièrement accessibles aux membres de l'équipe sans aucune restriction, la présence demeure volontaire, et les membres de l'équipe sont encouragés à se connecter et à collaborer en personne lorsque cela compte le plus.

Reconnaissance

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

- **Bravo** Notre plateforme de reconnaissance qui facilite la reconnaissance au quotidien. En 2022, nous avons établi un partenariat avec Achievers pour une nouvelle plateforme qui comprend un fil d'actualité sur la reconnaissance sociale, une application mobile ainsi que des tableaux de bord et des rapports solides pour les dirigeants afin de favoriser les

Programmes de récompense officiels :

- 

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

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

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

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

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

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

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

habitudes de meilleures pratiques en matière de reconnaissance. Toujours en 2022, nous avons ajouté une deuxième initiative Bravo pour notre équipe de TELUS Agriculture & Biens de consommation, personnalisant la plateforme pour notre équipe à l'international

- **Reconnaisances des jalons importants de la vie et de la carrière** La reconnaissance générée par Bravo comprend la célébration des jalons importants de la carrière et de la vie personnelle. Des arbres sont plantés au nom de toutes les personnes franchissant des jalons importants. De plus, la récompense Ovation honore les retraités d'un certificat et d'une reconnaissance par points. Fait nouveau en 2022, un cadeau de la part de notre chef de la direction est offert aux membres de l'équipe qui célèbrent des jalons importants de longue durée
- **Programmes de récompense officiels** Notre liste de programmes de récompense officiels comprend le prix Champions des clients d'abord, le prix Valeurs intégrées aux pratiques de leadership, le prix Les Légendes, le prix CHLOE, le Club du Président, le Prix des leaders en mobilisation et le prix Champions de la vocation sociale.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Politiques familiales

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

- **Congé parental** Il s’agit de prestations supplémentaires pour les mères, les pères et les parents adoptifs permanents à temps plein et à temps partiel pendant les 16 premières semaines du congé
- **Congé de maternité** Il s’agit de prestations supplémentaires pour congé de maternité pour les membres de l’équipe permanents à temps plein et à temps partiel pendant les 16 premières semaines du congé
- **Programme d’aide aux employés et à leur famille (PAEF)** Il s’agit d’un service confidentiel et volontaire accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 qui fournit du soutien et des conseils en santé mentale, ainsi que sur divers sujets comme la nutrition, les soins familiaux (l’éducation des enfants, les soins aux personnes âgées), les questions juridiques et financières et le mieux-être général
- **Service de garde Kids & Company** Ce service aide les parents à trouver des places garanties dans des services de garde privés de qualité au Canada et offre également du soutien aux membres de l’équipe qui ont besoin d’aide pour prendre soin de parents vieillissants
- **Compte Mieux-être** Il s’agit d’un compte de prestations flexibles conçu pour soutenir les membres de l’équipe de façon personnalisée et qui permet notamment de réclamer des frais de scolarité pour l’université, le collège ou la formation continue, des frais de garde d’enfants ou de personnes âgées et des frais de matériel de sécurité pour bébés
- **Couverture d’affirmation du genre** Cette couverture reconnaît et aide les membres de l’équipe lors de leur transition de genre. Les membres de l’équipe admissibles et leurs personnes à charge (de 18 ans ou plus) recevront une couverture pour les dépenses non couvertes par les programmes de santé provinciaux
- **Traitements de fertilité** Notre régime d’avantages sociaux fournit une couverture pour des traitements et médicaments de fertilité
- **Services psychologiques** Ces services sont offerts aux membres de l’équipe et à leurs personnes à charge qui sont couverts par le régime d’avantages sociaux
- **Calm** Il s’agit d’une application en santé mentale de renommée mondiale qui comprend des volets de méditation, d’aide au sommeil, de musique et bien plus. Un abonnement de faveur est offert sans frais à tous les membres de l’équipe et à leurs familles
- **Soins virtuels** Les membres de l’équipe ont accès à des soins de santé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 grâce à nos applications de soins virtuels. Les services comprennent des consultations vidéo avec des médecins, des diététistes et des thérapeutes en santé mentale locaux titulaires de licences
- **Pharmacie virtuelle TELUS Santé** Il s’agit d’une pharmacie virtuelle qui offre des choix, une souplesse et une commodité. C’est le fournisseur privilégié des membres de l’équipe de TELUS et de leurs personnes à charge.



Transformation de l'expérience des membres de l'équipe

Au fil des années, notre programme Styles de travail a transformé notre expérience organisationnelle dans le but d’avoir un avantage concurrentiel durable et nous a aidé à obtenir d’exceptionnels résultats, dont nos taux de mobilisation inégalés à l’échelle mondiale. Le programme de travail flexible a aussi contribué à réduire notre impact environnemental à mesure que nous nous efforçons de réaliser notre objectif d’atteindre la carboneutralité d’ici 2030.

Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif

Notre culture de premier plan nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents dans des marchés du travail très concurrentiels au Canada. Nous nous appuyons sur une solide culture de recommandation de candidats qui continue de faire une différence au moment d’attirer les meilleurs candidats. En outre, notre stratégie de sélection vise à attirer et à embaucher des candidats prometteurs de manière proactive et à fidéliser les membres existants de l’équipe. En 2022, nous avons embauché 5 511 nouveaux membres de l’équipe au Canada par rapport à un taux de roulement de 18,2 pour cent (dont 13,2 pour cent étaient volontaires). Le roulement de l’effectif est suivi de près par la haute direction, et le taux de roulement volontaire des membres de première ligne est inférieur aux normes et aux moyennes du secteur.

Pour consulter une ventilation détaillée des taux de roulement de l’effectif, reportez-vous à notre [bilan ESG 2022](#).

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Changer les choses en Reconnaisant les héros méconnus

Le gala des prix CHLOE (Connexions honore des leaders d'excellence) se tient tous les ans dans le but de souligner la contribution de femmes, de personnes s'identifiant comme femmes et de champions de la diversité d'exception chez TELUS. Au début du quatrième trimestre de chaque année, les membres de l'équipe se réunissent pour célébrer le pouvoir de la diversité et la valeur que celle-ci apporte à nos clients, à l'équipe et aux collectivités et honorent les finalistes de leur région proposés pour un prix CHLOE.

En 2022, le thème de l'événement était #DiscoverTheDiamonds et nous avons salué certains des héros méconnus de notre organisation en fonction de cinq catégories, chacun étant choisi selon leur région : Courage d'innover, Dirigeante en devenir, Championne communautaire, Excellence en leadership et Champion de la diversité. Certains des lauréats de cette soirée sont présentés en photo.

- 1) Patyl Vartanian
- 2) Rebecca Bailey
- 3) Ashley O'Reilly
- 4) Ryan Patterson

- 5) Camille Lalonde
- 6) Sherri Paiement
- 7) Shannon Maslowski
- 8) Chantal Zielinski



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Perfectionnement des talents

Nous croyons qu’un développement du rendement efficace donne aux membres de l’équipe les conseils, l’accompagnement professionnel et la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels et est essentiel à l’atteinte de nos objectifs d’affaires. En partenariat avec leur supérieur, tous les membres de l’équipe se fixent des objectifs trimestriels, liés aux priorités et aux cartes de pointage de l’entreprise, et effectuent une évaluation de fin d’année. Ce programme crée une culture d’accompagnement professionnel continu avec des contrôles réguliers et des rétroactions en temps réel provenant de sources multiples, notamment des pairs et des parties prenantes. Tous les membres de l’équipe ont donc l’occasion de recevoir la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs professionnels et personnels.

Programme de MBA de TELUS

Pour former des leaders qui ont une approche distinctive, nous avons établi un partenariat avec la Peter B. Gustavson School of Business de l’Université de Victoria et avons créé le programme de MBA de TELUS. Le contenu de chaque cours est partiellement conçu en fonction des questions de leadership et de stratégie propres à TELUS et au secteur des télécommunications. En 2022, 20 membres de l’équipe de notre quatrième cohorte ont commencé leurs études.

Programme En Avant

Notre programme En Avant met l’accent sur le perfectionnement des dirigeants actuels et futurs de TELUS qui ont un potentiel élevé, ainsi que le désir et la capacité d’assumer des rôles assortis de grandes responsabilités. En 2022, plus de 200 personnes ont mené à bien le programme et 206 autres personnes s’y sont inscrites. Le programme propose un parcours complet qui permet aux participants d’aller au-delà des fondements du leadership pour améliorer leurs capacités de leadership stratégique et leurs connaissances des affaires.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Rémunération

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

Équité salariale hommes/femmes en 2022¹

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²
Membre de la haute direction	28,2 %	6,3 %
Direction (gestionnaires de personnel)	36,6 %	1,3 %
Non membre de la direction (tous les autres)	38,6 %	1,5 %
Globalement	38,1 %	1,5 %

- 1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de notre empreinte sont exclues. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.
- 2 Écart moyen des salaires des hommes par rapport à l'écart moyen des salaires des femmes par échelon après normalisation des facteurs clés comme la catégorie d'emploi, le niveau hiérarchique, le taux de marché (médiane de l'échelle salariale), les années de service et les antécédents de rendement similaires.

Relations de travail

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

- Réaffectation en fonction de l'ancienneté et/ou des compétences
- Protection du salaire et possibilités de recyclage professionnel
- Déménagements payés

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

Avantages sociaux

Nous offrons aux membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale. Nos régimes de retraite à cotisations définies permettent aux membres de l'équipe de cotiser une tranche de leur salaire dans un régime de retraite, TELUS versant une tranche relative de cotisations correspondante. Les membres de l'équipe admissibles peuvent participer au régime d'actionnariat des employés en contribuant au plus 20 pour cent de leur salaire, TELUS versant des cotisations maximales de 2,4 pour cent aux membres de l'équipe sous l'échelon de la direction et des cotisations maximales de 2,1 pour cent pour les membres de l'équipe à l'échelon de la direction et aux échelons supérieurs. Nous avons versé 3 607 millions de dollars¹ en salaires et en avantages sociaux aux membres de l'équipe au Canada en 2022.

1 Exclusion faite de TELUS International et de LifeWorks.

- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l'équipe touchés par un changement organisationnel
- Périodes de préavis pour les employés et les syndicats en cas de changements décidés par la direction.

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

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Consultation et reconnaissance des syndicats

Nous avons mis sur pied des comités et des processus de consultation structurés et formels dans les conventions collectives que nous avons négociées avec divers syndicats. En plus des échanges courants d'information avec les représentants et les dirigeants des syndicats, nous tenons des séances de consultation conjointes annuelles à l'échelon de la haute direction pour discuter de questions d'intérêt commun. En 2022, les négociations visant le renouvellement des conventions collectives entre TELUS et le STT (Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications), et TELUS et le SAMT (Syndicat des agents de maîtrise), ont été le principal objectif des parties, et la haute direction a largement participé au processus. Les négociations se poursuivent et les conventions collectives actuelles restent pleinement en vigueur jusqu'à ce que de nouvelles conventions soient conclues.

Diversité et inclusion

Chez TELUS, nous avons un engagement profondément marqué envers la justice sociale, la diversité et l'inclusion qui date de plus de 30 ans. Notre vision est ancrée dans une approche d'équité humaine visant à accepter les différences individuelles afin de libérer le potentiel humain et de tirer parti de la diversité de pensée. Notre motivation est née du principe que l'équité humaine est une responsabilité et un impératif organisationnels, communautaires, nationaux et mondiaux. Bref, nous ne pouvons tout simplement pas nous engager pleinement dans notre objectif social de renforcer les résultats sur le plan humain grâce à la technologie si nous ne sommes pas résolus à outiller tout le monde, de la même manière.

Notre conseil d'administration a mis à jour sa politique en matière de diversité administrative afin de fixer des objectifs spécifiques de représentation pour les minorités visibles et les groupes autochtones d'ici 2023, et une représentation des femmes et des hommes d'au moins 33 ^{1/3} pour cent des administrateurs indépendants pour chaque groupe. En mai 2021, nous avons dépassé ces objectifs, en avance de deux ans, puisque notre conseil est désormais composé de six administratrices indépendantes (43 pour cent) sur 14, et trois administrateurs représentent une minorité visible ou s'identifient comme Autochtones. TELUS a été reconnue par l'Initiative BlackNorth comme l'une des peu nombreuses sociétés canadiennes cotées en bourse à avoir adopté des objectifs liés au conseil qui incluent une représentation des minorités visibles et des Autochtones.

En 2022, dans le cadre de notre sondage annuel sur la mobilisation, nous avons obtenu un résultat de 85 pour cent pour notre indice d'inclusion, ce qui indique un fort sentiment d'inclusion et d'appartenance chez les membres de l'équipe. Pour mieux ancrer notre engagement envers la diversité et l'inclusion, l'indice d'inclusion a été ajouté à notre carte de pointage de la société, qui est directement liée au programme de primes au rendement.

Établi en 2021, le Comité consultatif sur la diversité et l'inclusion est composé de dirigeants de chaque secteur de notre organisation. Ils fournissent leur avis sur notre stratégie et s'efforcent d'intégrer nos initiatives en matière de diversité dans chacun de leurs domaines d'activité.

18 Le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi du Canada (PLEME) met nos résultats à la disposition du public après les avoir examinés, vérifiés, analysés et consolidés dans le rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, qui est présenté au parlement par le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail (ministre du Travail).

Représentation syndicale en 2022¹

Nombre d'employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
7 512	34 720	22

1 Employés actifs au 31 décembre 2022.

Employés par genre en 2022¹

Catégorie d'emploi (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	28,3	71,7
Cadres intermédiaires	36,8	63,2
Cadres moyens	38,4	61,6
Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus	35,6	64,4
Professionnels/personnel de bureau	41,0	59,0
Employés de première ligne/agents	31,3	68,7

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ce qui comprend les employés au Canada de TELUS International, ainsi que les acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Nous comprenons que pour atteindre nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion, chaque dirigeant de l'organisation doit s'engager vers le progrès. C'est pour cette raison que nous avons introduit en 2022 une astucieuse approche ascendante de fixation des objectifs plutôt que de fixer de vastes objectifs d'entreprise. Nous équipons et encourageons les dirigeants à se fixer deux ou trois objectifs en matière de diversité et d'inclusion en fonction de leurs activités et personnel. Notre tableau de bord analytique sur la diversité et l'inclusion permet aux dirigeants de disposer de données représentatives, y compris de données sur la disponibilité sur le marché du travail (DMT)¹⁸. Cette approche permet de s'assurer que les objectifs sont pertinents et réalisables et de responsabiliser les dirigeants dans l'ensemble de l'organisation. Autre signe de leur engagement, un certain nombre d'unités d'affaires ont également mis en place leurs propres équipes de travail locales sur la diversité et l'inclusion afin de prendre des mesures adaptées à leur groupe de travail.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Employés de TELUS par groupes désignés¹

Groupes désignés (%)	2022
Femmes	37,3
Membres des minorités visibles²	34,4
Personnes vivant avec un handicap²	9,0
Autochtones²	3,8

- 1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ce qui comprend les employés au Canada de TELUS International. TELUS Agriculture & Biens de consommation et d'autres acquisitions hors de l’empreinte sont exclues. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.
- 2 Les données de ces catégories dépendent de l'autodéclaration des employés à temps plein et à temps partiel dans le sondage sur la diversité de TELUS.

En 2022, nous avons créé un site Web intégré sur la diversité et l’inclusion, accessible aux membres de l’équipe et à toutes nos parties prenantes. Les membres de l’équipe ont adopté les possibilités d’apprentissage enrichies disponibles dans notre espace de formation évoluée sur la diversité et l’inclusion. Notre série d’occasions de formation en matière de diversité et d’inclusion comprend des sujets tels que comment être plus inclusif, un lieu de travail respectueux, les préjugés inconscients, les microagressions, l’antiracisme, et, nouveauté pour 2022, un programme de formation mixte sur l’alliance inclusive, offert à plus de 800 membres de l’équipe. Nous continuons d’assumer la responsabilité des actions présentées dans notre plan d’action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (PARPA) de 2021. Par exemple, en 2022, nous avons travaillé avec la conseillère Chastity Davis, membre des nations Tla’amin et Tšilhqot’in, pour mettre au point un programme de formation virtuelle sur la vérité et la réconciliation qui offre aux membres de l’équipe l’occasion d’en apprendre davantage sur l’histoire du Canada du point de vue des Autochtones. En consultant les membres autochtones de l’équipe et de la communauté, nous avons également élaboré une stratégie d’emploi autochtone pour soutenir l’embauche, la formation et le maintien en poste des peuples autochtones. Nous pensons qu’il est essentiel de promouvoir la diversité, car les citoyens choisissent de plus en plus de faire affaire avec des entreprises qui partagent leurs valeurs.

Groupes de ressources des employés de TELUS

Composés de plus de 8 000 membres, ces groupes jouent un rôle essentiel dans la reconnaissance de la diversité et la promotion de l’inclusion et du mieux-être au sein de notre organisation et de nos collectivités. Ils soutiennent les membres de l’équipe qui s’identifient comme femmes, qui sont des Autochtones, des personnes aux capacités variées, des nouveaux arrivants, des Noirs et des membres de la communauté LGBTQ2+. Voici certaines des réalisations des GRE en 2022 :

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

Connexions Nous avons organisé 35 événements qui ont réuni plus de 2 000 membres de l’équipe, sur des sujets tels que le mentorat, l’investissement personnel, la santé et le mieux-être des femmes. En outre, l’initiative SoyezPrudents a rassemblé plus de 800 membres de l’équipe lors de trois événements pour les sensibiliser à la violence familiale et apporter un soutien aux membres de l’équipe.

Aigles Nous avons tenu des événements virtuels ouverts à tous les membres de l’équipe, y compris « Tout ce que vous voulez savoir sur les pow-wow » (*Everything you wanted to know about Powwows*), discussion sur les traités et atelier artistique mettant en vedette l’artiste autochtone Ovila Maihot. Les membres du groupe des Aigles ont également participé activement à la campagne Moosehide, initiative visant à mettre un terme à la violence fondée sur le genre à laquelle TELUS s’est engagée à verser 150 000 \$ au cours des trois prochaines années.

MOSAÏQUE Nous avons eu des échanges avec les membres de l’équipe dans le cadre de célébrations et d’événements virtuels, dont le Nouvel An Lunaire, Vaisakhi, le Nouvel An juif, Aïd el-Fitr, la fête de la nouvelle lune et le Diwali.

Spectrum Nous avons aidé Rainbow Railroad au moyen de plusieurs collectes de fonds, y compris la campagne de bienfaisance de vidéo à la demande pour célébrer la fierté, de dons des membres de l’équipe et de la collecte de fonds HoliDrag. Grâce aux dons des membres de l’équipe et à la contribution équivalente de TELUS, plus de 35 000 \$ en espèces ont été réunis et versés directement à Rainbow Railroad.

Essor Nous avons organisé une série d’événements durant le Mois de l’histoire des Noirs et avons recueilli plus de 60 000 \$ pour soutenir les programmes de la **Black Health Alliance** et de l'**Initiative BlackNorth**, et avons fait participer les membres noirs de l’équipe et leurs alliés tout au long de l’année à la série « Conversation difficile » (Tough Conversation). En outre, l’équipe Essor a soutenu et lancé divers programmes de bourses pour les personnes à charge des membres de l’équipe Essor, y compris une bourse de la CPA Education Foundation en Alberta.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gouvernance de la chaîne d’approvisionnement

Gouvernance et supervision

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques puisqu'elle s'efforce de se procurer les bons produits et de les déployer de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie se veut inclusive et durable et doit contribuer aux changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui rendent compte de cette vision et à collaborer avec nos parties prenantes pour atteindre nos objectifs.

Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs (le Code des fournisseurs) présente et illustre les attentes que nous avons envers les partenaires et selon lesquelles ils doivent démontrer un engagement ferme envers des pratiques de conformité et des principes en matière d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement allant de pair avec les nôtres. À l'instar du Code d'éthique et de conduite que doivent respecter nos employés et nos contractuels, le Code des fournisseurs s'appuie sur les normes généralement reconnues en éthique des affaires. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent ce Code des fournisseurs, qui fait partie intégrante de tous les contrats, de même que les lois et règlements en vigueur, quel que soit l'endroit où ils exercent leurs activités. Nous avons également intégré notre Politique relative au papier et aux emballages durables, qui s'applique à l'ensemble de la société, dans le Code des fournisseurs.

Continuité de la chaîne d'approvisionnement

Après quelques années de grands bouleversements, notre chaîne d'approvisionnement mondiale a continué d'être le témoin de contraintes et d'incidences causées par la pandémie de

COVID-19. La demande pour des produits électroniques, des serveurs informatiques et d'autres produits techniques a excédé dramatiquement l'offre dans une chaîne d'approvisionnement mondiale déjà épuisée. Nous avons rapidement repéré les secteurs problématiques et avons élaboré un certain nombre de stratégies pour atténuer les effets sur nos activités et nos clients.

En 2022, nous avons mis l'accent davantage sur l'utilisation de matériaux remis à neuf, ce qui a contribué à relâcher un peu de la pression exercée sur la chaîne d'approvisionnement en plus de nous permettre de réaliser des économies et de réduire notre impact sur l'environnement. En raison de notre dévouement à fournir le meilleur service à nos clients, nous avons été en mesure d'obtenir les produits dont nous avons besoin pour construire nos réseaux et aider nos collectivités à obtenir les capacités dont elles avaient besoin pour travailler, apprendre et rester connectés tout en demeurant à la maison.

En 2022, nous avons mis l'accent davantage sur l'utilisation de matériaux remis à neuf, ce qui a contribué à relâcher un peu de la pression exercée sur la chaîne d'approvisionnement en plus de nous permettre de réaliser des économies et de réduire notre impact sur l'environnement.

Diligence raisonnable et mobilisation des fournisseurs

Nous avons continué d'investir dans notre projet de transformation pluriannuel cette année pour améliorer notre gestion des relations avec nos fournisseurs essentiels. Ce projet vise à revitaliser notre programme de gestion des relations avec les fournisseurs existant par l'élaboration d'une méthode systématique pour aider à la gestion des étapes principales du cycle de vie d'un fournisseur et pour améliorer les partenariats stratégiques.

Fournisseurs d'envergure

Conformément à notre programme en matière de diligence raisonnable des fournisseurs, nous surveillons plus rigoureusement les fournisseurs qui dépassent un certain seuil de dépenses. L'accent est mis sur la santé financière, l'évaluation suivant un questionnaire de durabilité, la conformité en assurance, l'audit en sécurité et en santé, et la vérification des sanctions. Après cet examen, les fournisseurs qui présentent un risque élevé en sont avisés, et un plan de mesures correctrices est élaboré par le fournisseur en collaboration avec TELUS pour obtenir la certification.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Fournisseurs essentiels

Nous entendons par « fournisseurs essentiels » ceux sur lesquels reposent dans une grande mesure l’expérience client ou la fiabilité du réseau, ceux qui fournissent des produits et services nécessaires et uniques ainsi que ceux qui répondent à d’autres critères comme des dépenses annuelles élevées et la non-substituabilité. Dans ce segment de fournisseurs, la substitution entre fournisseurs est difficile en raison de la nature de notre infrastructure technologique complexe. De plus, des fournisseurs non essentiels peuvent devenir des fournisseurs essentiels si leurs services sont interrompus à répétition et mettent en péril notre capacité à assurer la continuité de nos activités.

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement travaille à mettre en place une culture d'amélioration continue chez ces fournisseurs, en tenant régulièrement avec eux des réunions sur la fiabilité, le rendement, la gouvernance et les risques technologiques. Nous effectuons une vérification et une surveillance des fournisseurs essentiels en nous appuyant sur notre cadre de gestion du rendement appelé Sentinel et maintenons un programme d'innovation

Diversité des fournisseurs

Notre programme axé sur la diversité des fournisseurs offre de façon proactive un accès équitable aux fournisseurs qui reflètent la diversité des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Nous avons pour objectif d’encourager le changement social positif en favorisant les achats auprès de fournisseurs qui sont détenus ou contrôlés et exploités en majorité par des personnes issues de la diversité en fonction de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut de vétéran et/ou de leur statut de handicap.

Pour encourager une plus grande diversité des fournisseurs, nous avons modifié nos processus de demandes d’approvisionnement pour y inclure un critère de pondération dans le but de créer des conditions équitables lors des appels d’offres et des contrats. Cette année, l’équipe Approvisionnement a reçu une formation sur les fournisseurs issus de la diversité et a créé une équipe de diversité des administrateurs pour échanger avec plusieurs organisations de fournisseurs et assister à des événements avec ceux-ci, et nous avons continué de promouvoir les organisations issues de la diversité. Pour consolider la capacité concurrentielle des fournisseurs issus de la diversité, nous offrons de l’aide en matière de présentations, de réponses à des demandes de propositions et de positionnement pour les activités d’approvisionnement qui n’ont pas de lien avec TELUS. L’équipe Approvisionnement et l’équipe de la chaîne d’approvisionnement ont intégré de façon dynamique la promotion de partenariats avec des fournisseurs issus de la diversité à leurs plans d’affaires pour 2023.

En 2022, nous avons mis au point un processus visant à tenir compte de nos dépenses auprès des fournisseurs de deuxième¹⁹ niveau parmi nos 100 premiers fournisseurs et planifions étendre la liste dans les années à venir. Nous nous attendons de nos fournisseurs de premier niveau qu’ils aient un programme de diversité des fournisseurs et qu’ils engagent de façon dynamique des fournisseurs issus de la diversité en plus de leur offrir de l’aide et des occasions auxquelles ils peuvent participer.

rendu possible par les fournisseurs. Ce cadre compte deux volets : un tableau de bord affichant le suivi des mesures de rendement; et une composante de gestion des parties prenantes assortie de caractéristiques de retard utilisées pour créer un plan d’amélioration pour les fournisseurs.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre diligence raisonnable de la durabilité de la chaîne d'approvisionnement et la mobilisation des fournisseurs en matière de durabilité, veuillez vous reporter à la [page 18](#).

Numériser notre chaîne d’approvisionnement

En 2022, nous avons poursuivi la numérisation de notre chaîne d'approvisionnement en exploitant le potentiel de la technologie et en rationalisant les processus dans le but d’améliorer notre capacité à être proactifs et à réduire les risques liés à la chaîne d’approvisionnement. Grâce à notre stratégie améliorée d’approvisionnement numérique, nous avons intégré des outils de mégadonnées et amélioré le processus d’approvisionnement.



19 Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité de deuxième niveau comme ceux qui sont engagés par l’intermédiaire d’un fournisseur de premier niveau de TELUS non issu de la diversité.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau^{1, 2}

	2022	2021	2020
Dépenses (en millions de dollars)	287 \$	101 \$	114 \$
Variation par rapport à l'année précédente (%)	184	-11	-16

- 1

Nous définissons les fournisseurs de premier niveau comme étant ceux avec lesquels nous faisons affaire directement, y compris les installations de fabrication ou les partenaires de production contractuels. Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité comme étant ceux qui sont détenus et exploités en majorité par des personnes issues de la diversité en fonction de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut de vétéran et/ou de leur statut de handicap, ou sous leur contrôle.
- 2

Les données ne comprennent pas TI ni les acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion SAP.

Depuis 2019, nous avons l'objectif de majorer de trois à cinq pour cent par rapport à l'année précédente nos dépenses directes auprès de nos fournisseurs issus de la diversité. En 2023, notre objectif est de majorer de cinq pour cent nos dépenses directes et auprès des fournisseurs de deuxième niveau, et de 10 pour cent nos dépenses auprès de fournisseurs autochtones, en plus d'augmenter le nombre de fournisseurs issus de la diversité qui travaillent avec TELUS.

En 2022, la stratégie du programme de diversité des fournisseurs a évolué pour comprendre de la formation destinée aux équipes de l'approvisionnement et des affaires, une nouvelle stratégie visant à embaucher des entreprises autochtones, l'élaboration de politiques et la collaboration avec nos partenaires. Cela a entraîné une importante hausse de nos partenariats avec des fournisseurs issus de la diversité ainsi que de nos dépenses auprès d'eux.

En raison de l'importance que nous accordons aux fournisseurs issus de la diversité, nous sommes une entreprise partenaire du [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council](#), de [Women Business Enterprises Canada](#), de [La Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada](#) et du [Conseil canadien pour l'entreprise autochtone](#).

En 2023, nous poursuivrons la mise en œuvre de notre plan d'action pour développer et promouvoir notre programme de diversité des fournisseurs, pour augmenter nos dépenses auprès des entreprises autochtones et pour travailler en étroite collaboration avec des organisations issues de la diversité au Canada.

Minerais de conflit

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

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



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Droits de la personne

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

Gouvernance et supervision

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

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

Mécanismes de rétroaction

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

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

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

Rétroaction sur les droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne	2022
Soumises l'année précédente	20¹
Nouvelles	8
Réglées	8
En examen à la fin de l'année	20

1 Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter au [bilan ESG 2022](#).

Règlement associé aux droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2022
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	0
Réglées	3
Rejetées	5
Retirées	0

Bien qu'aucune décision n'ait été prise à l'égard d'éventuelles violations des droits de la personne, les trois cas réglés ont été résolus au moyen d'une compensation financière. Ces cas se sont produits à trois emplacements différents. Les détails sur les dossiers ont été partagés avec les responsables opérationnels pertinents pour voir à l'atténuation de risques futurs.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Évaluation des risques liés aux droits de la personne

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

Relevé des risques liés aux droits de la personne

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

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

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

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Surveillance et détection des risques dans notre chaîne de valeur

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

- **Pour nos employés au Canada** Notre comité de gouvernance sur la conformité interne assure la supervision annuelle de notre programme sur les droits de la personne et réalise une évaluation annuelle de la maturité ainsi qu’une évaluation des risques résiduels et inhérents
- **Pour évaluer et comprendre les besoins de la collectivité** Nous nous associons à des organisations communautaires locales et à d’autres organisations ayant une expertise liée aux groupes vulnérables qui pourraient profiter le plus de nos initiatives Connectés pour l’avenir
- **Pour l’évaluation des fournisseurs** Notre équipe de la chaîne d’approvisionnement se sert de sondages pour évaluer le respect des normes en ce qui a trait aux questions de durabilité, y compris les principes relatifs aux droits de la personne
- **Pour l’évaluation de la rémunération équitable** Chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Notre méthode nous a permis d’obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, a appuyé nos efforts visant à combler ces lacunes et nous a aidés à quantifier les progrès accomplis en tant qu’organisation.

Formation

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

Lignes directrices pour la transition de genre

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

Nous avons préparé une formation propre aux droits de la personne fondée sur la politique de respect en milieu de travail, que tous les membres de l’équipe doivent suivre au moins tous les trois ans.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gestion des risques et continuité des affaires

Notre programme primé de continuité des affaires comprend des dispositions relatives aux activités de surveillance, de préparation, d’atténuation, d’intervention et de reprise.

Ces dispositions améliorent la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures et nos activités commerciales, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités à demeurer connectées.

En 2022, notre comité de gestion des opérations d’urgence (CGOU) a continué de se réunir régulièrement pour coordonner la gestion stratégique de la réponse à la pandémie et, avec l'aide de notre comité consultatif des questions médicales, fournir des conseils sur des questions tactiques telles que les activités de porte-à-porte, les mesures de sécurité dans les magasins de détail et la sécurité des techniciens sur le terrain. Les variants et les éclosions de COVID-19 sont suivis de près pour que nous puissions harmoniser nos activités avec les mesures sanitaires mises en place par les services de santé publique de chaque province et territoire. Il est fort probable que ces mesures se poursuivront en 2023.

Le CGOU s’est réuni pour gérer les conséquences de quatre événements en 2022, y compris l'invasion de l’Ukraine par la Russie et l’ouragan Fiona. Il y a eu plusieurs autres incidents météorologiques comme des inondations et des feux incontrôlés à l'égard desquels une surveillance et une coordination accrues ont été nécessaires, mais ils ont été gérés avec succès par des équipes opérationnelles spécialisées au moyen de nos répertoires de continuité des affaires sans qu'une intervention du CGOU soit nécessaire.



TELUS rétablit le service et accueille les membres évacués d'une collectivité après une catastrophe.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

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

Les faits saillants de 2022 comprennent les suivants :

- Lancement du programme de plan de mise en œuvre des données, ce qui fait évoluer notre approche pour détecter les risques et permet une utilisation responsable des données au sein de TELUS
- Amélioration des compétences de plus de 320 membres de l’équipe pour faire d’eux des responsables des données, soit des responsables des données en entreprise qui permettent une certaine agilité de nos évaluations des risques liés aux données au moyen du plan de mise en œuvre des données
- Augmentation de la littératie des données, telle que mesurée dans notre sondage annuel, pour l’ensemble des membres de l’équipe, ce qui nous permet de continuer à promouvoir une culture des données et à inciter les membres de l’équipe à comprendre comment les données sont imbriquées dans leurs tâches quotidiennes et comment nous innovons de façon responsable avec les données
- Élaboration d’une norme en matière de protection de la vie privée et de sécurité des dossiers médicaux électroniques (DME) qui présente de manière claire et exhaustive comment protéger la vie privée et la sécurité des patients et respecter les exigences provinciales. La mise en œuvre de la norme DME améliorera la protection des millions de dossiers médicaux gérés par TELUS, réduisant ainsi le risque de violations et augmentant la confiance des personnes soignantes et des patients.

Gouvernance et supervision

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



Nous utilisons un programme de partenaires de la protection de la vie privée dévoués et de membres de l’équipe du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui ont une compréhension approfondie des différentes unités d’affaires et une relation de travail étendue avec elles.

En 2022, nous avons tenu notre promesse d’offrir une approche évolutive de gestion de la confidentialité des données et d’évaluations de la sécurité avec le plan de mise en œuvre des données, lequel regroupe nos examens des données en un seul processus. Un élément clé de cette évolution est la mise en place de 320 responsables des données en entreprise, soit des membres de l’équipe bien informés qui sont choisis par leurs VP et qui reçoivent une formation spécialisée pour venir en aide à leurs unités d’affaires. L’approche collaborative du plan de mise en œuvre des données et du programme d’intendance des données a permis d’accélérer grandement les échéanciers des évaluations des données et a permis aux équipes dans l’ensemble de TELUS de participer activement à une utilisation responsable des données.

En 2023, nous prévoyons étendre la portée du programme d’intendance des données au moyen d’une formation améliorée et spécialisée grâce au permis que nous avons reçu de l’International Association of Privacy Professionals (IAPP). Les responsables des données auront l’occasion de suivre le cours intitulé « Foundations of Privacy and Data Protection » de l’IAPP par l’intermédiaire de modules de formation supplémentaires en 2023. Une fois ce cours terminé, les responsables des données pourront signer les plans de mise en œuvre des données dont le risque lié aux données est faible.

Protection de la vie privée dès la conception

Nous adhérons aux principes de la protection de la vie privée dès la conception (*Privacy by Design*) (PVPC), lesquels constituent un volet fondamental de notre programme de gestion de la protection de la vie privée. Les sept principes de la PVPC forment un cadre de protection de la vie privée reconnu à l’échelle mondiale, qui nous guide alors que nous visons à intégrer le respect de la vie privée de façon proactive dans les spécifications de conception des technologies de l’information, les pratiques organisationnelles et les architectures de système. Nos programmes Insights et Sécurité Maison connectée ont conservé leur certification PVPC cette année.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre engagement envers la protection de la vie privée

Le programme de gestion de la protection de la vie privée TELUS reflète notre souhait de dépasser nos obligations en matière de protection de la vie privée prescrites par la loi, d'être transparents avec nos clients et d'offrir un encadrement supplémentaire aux membres de notre équipe. Le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS présente de façon exhaustive comment TELUS met en œuvre une gouvernance des données responsable pour l'ensemble du cycle de vie des données.

Le Centre de protection de la vie privée de TELUS est la principale ressource en ligne pour les clients qui veulent en savoir plus sur la façon dont TELUS traite les données et protège les renseignements personnels ainsi que sur leurs droits à l'égard de leurs renseignements détenus par TELUS. L'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée est le document destiné aux clients qui décrit, en langage simple, quels sont les renseignements personnels recueillis par TELUS, dans quel but ils sont recueillis et comment TELUS les utilise.

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

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

TELUS Sécurité réalise régulièrement des tests d'intrusion au niveau de l'application pour assurer la sécurité des données que TELUS détient, ce qui comprend les renseignements personnels. De plus, notre équipe Prévention des pertes évalue tous les ans la conformité des boutiques TELUS. Cette évaluation englobe les processus de sécurité, de protection de la vie privée, de santé et sécurité et d'exploitation en vue de maintenir le respect des politiques en matière de protection de la vie privée que nous avons en place.

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

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

En 2022, il n'y a eu aucune plainte visant TELUS en matière de protection de la vie privée entraînant une conclusion officielle sur le « bien-fondé » d'une plainte par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

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

Brèches de sécurité

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

Transparence

En tant que société de télécommunications nationale, nous recevons des demandes de renseignements sur nos clients de la part des organismes d'application de la loi et des autorités gouvernementales. Des données fiables sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels présentées aux entreprises privées par de tels organismes gouvernementaux éclairent le débat mondial sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements personnels par les organismes gouvernementaux.

Nous continuons d'être transparents dans notre approche pour répondre aux demandes légales ainsi que sur le volume et le type de demandes que nous recevons. Nous sommes fiers de présenter ouvertement aux clients des renseignements détaillés au sujet de la manière dont nous traitons et protégeons leurs données et du respect avec lequel nous le faisons.

La grande majorité des demandes que nous avons reçues en 2022 étaient reliées à des appels des opérateurs du centre téléphonique de sécurité publique 9-1-1 et de la police dans l'ensemble du Canada visant à obtenir de l'aide en temps réel pour trouver une personne disparue ou en situation de danger imminent. En plus des situations d'urgence, nous devons répondre lorsqu'une autorité légitime nous demande de le faire.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

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

Type de demande	2022
Ordonnances judiciaires	7 775
Assignations	342
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique ¹	2
Demandes liées à des appels d'urgence	74 477
Demandes en vertu de la loi ²	372

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

Dans le but de protéger la vie privée et les données des clients, nous contestons les demandes d'information qui vont au-delà des exigences légales. Nous examinons les ordonnances judiciaires et les demandes de production connexes et, s'il y a lieu, prenons les mesures légales nécessaires pour répondre à des situations où les demandes dépassent les pouvoirs du demandeur. Nous ne communiquons pas de renseignements confidentiels sur les clients à moins d'être certains qu'il est pertinent de le faire et que la communication est nécessaire, d'un point de vue légal.

En 2022, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 467 ordonnances judiciaires qui semblaient invalides ou excessives. Le contrôle diligent qu'exercent les organismes d'application de la loi dans la préparation de leurs demandes de renseignements a contribué à réduire les contestations que nous devons formuler en réponse aux demandes de renseignements.

Cybersécurité

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

Nous fournissons à tous les membres de l'équipe les ressources nécessaires pour qu'ils soient en mesure de dénoncer un problème de sécurité (p. ex. une perte, de l'hameçonnage, de la fraude, des tentatives de piratage psychologique et d'autres problèmes de sécurité), des ressources pour concevoir des solutions sécuritaires et une bibliothèque de pratiques et de politiques en matière de sécurité d'entreprise. Si un employé constate une situation suspecte,

nous maintenons un processus clair de communication aux échelons supérieurs pour garantir que les problèmes soient gérés en fonction de nos politiques. En outre, tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation en sensibilisation aux questions de cybersécurité chaque année.

Conformité réglementaire

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

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

Pour obtenir des précisions sur les répercussions de la réglementation sur notre entreprise, consultez la rubrique 10.3 de notre [rapport annuel 2022](#).

TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation

TELUS Santé joue un rôle actif dans la promotion d'un cadre réglementaire qui aidera à transformer les soins de santé et à les faire passer dans l'ère numérique. Les technologies numériques de santé, y compris les soins de santé virtuels, ont le potentiel de régler bon nombre des défis auxquels le système de soins de santé canadien doit faire face. En outre, nous reconnaissons et respectons les principes de la *Loi canadienne sur la santé* et l'importance pour les citoyens canadiens d'avoir accès, de façon équitable, aux services médicaux nécessaires.

TELUS Santé plaide également en faveur de modifications réglementaires positives qui donneraient naissance à des normes d'interopérabilité numérique nationales qui faciliteraient la collaboration entre les professionnels de la santé au sein de l'équipe de soins de santé d'un patient, ce qui permettrait aux professionnels en soins de santé de collaborer entre eux et d'échanger de l'information au moyen des divers systèmes de soins de santé (p. ex., hôpitaux, cliniques, pharmacies, résidences pour aînés et laboratoires) et permettrait aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux et à ceux de leurs personnes à charge.

Avec l'empreinte internationale de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nos activités doivent respecter les lois, règlements et décisions en vigueur dans tous les territoires où nous exerçons nos activités (soit plus de 60 pays à ce jour). Ces lois et règlements portent sur plusieurs aspects des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation, y compris la protection des données et de la vie privée; les pratiques en matière de protection de la vie privée; le stockage de données; l'emploi et les relations de travail; les restrictions et les protections du secret professionnel; le contrôle des importations et des exportations; la tarification; l'imposition et les taxes; les sanctions; la sécurité du traitement des opérations et des données; la gestion des registres; et la gouvernance d'entreprise.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Prévenir les pourriels et les appels indésirables

La *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) vise à protéger les Canadiens contre les pourriels (p. ex. courriels et messages texte promotionnels) et les autres menaces électroniques tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. Nous nous sommes dotés d'un programme de conformité à la LCAP qui comprend des exigences en matière de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages envoyés aux clients par TELUS ou en son nom. Notre programme de conformité Règles sur les télécommunications non sollicitées (UTR) présente les règles relatives au télémarketing.

Nous continuons d'offrir de la formation à jour aux membres de notre équipe sur les obligations de TELUS aux termes de la LCAP et des UTR afin d'assurer la conformité. De plus, nous avons mis au point un service de contrôle des appels qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels qui est très efficace pour bloquer les appels automatiques nuisibles. Au départ, le contrôle des appels était offert aux abonnés aux services filaires, mais compte tenu de son succès, il est maintenant également offert aux utilisateurs de TELUS Mobilité.

Neutralité d'Internet

Le CRTC a mis en place un cadre établissant le principe de la neutralité dans la gestion du trafic Internet, auquel nous continuons de nous conformer entièrement. Le cadre législatif visant la neutralité d'Internet fait partie de la *Loi sur les télécommunications*. Il est aussi rendu obligatoire par les décisions du CRTC régissant les pratiques de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix.

Codes sur les services sans fil et Internet

Le Code sur les services sans fil du CRTC est entré en vigueur le 2 décembre 2013 et est un code de conduite obligatoire à l'intention de tous les fournisseurs qui offrent des services mobiles sans fil de détail (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil établit les exigences de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs, ainsi que les responsabilités des fournisseurs de services. Comme l'exige le CRTC, nous lui soumettons chaque année un rapport de conformité au Code sur les services sans fil.

Le Code sur les services Internet du CRTC, dont l'application est obligatoire, est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et vise les grands fournisseurs de services d'accès Internet fixes de détail dotés d'installations. Nous nous efforçons de dépasser les exigences de base du Code dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients. Nous soumettons un rapport annuel de conformité au Code au CRTC chaque année conformément à ses exigences.

Accessibilité

Nous véhiculons les valeurs de la diversité et de l'inclusion et sommes résolus à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap. Pour ce faire, nous avons eu de nombreux entretiens avec des personnes vivant avec un handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services. TELUS Mobilité et Koodo offrent désormais des forfaits de données mobiles réduits destinés aux personnes vivant avec un handicap et qui comprennent un accès illimité au Service de relais vidéo canadien, qui permet aux utilisateurs de la langue des signes d'avoir des conversations vidéo par Internet.

En outre, nous avons élaboré une base de données exhaustive de fonctions d'accessibilité et des appareils en nous fondant sur des audits d'appareils sans fil effectués par le Inclusive Design Research Centre. Nous avons énuméré les appareils mobiles audités et leurs fonctions d'accessibilité sur [notre site Web](#). Nos sites Web sont également conçus pour respecter ou dépasser les dernières normes et meilleures pratiques en matière d'accessibilité et nous effectuons des examens de l'accessibilité avant le lancement de tout nouveau site Web.

Nous offrons une formation complète sur la diversité et l'accessibilité aux représentants du service à la clientèle de détail et des centres d'appels. Afin d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti, nous travaillons avec la Fondation Rick Hansen pour obtenir une certification de l'accessibilité pour plusieurs de nos magasins de détail. Les Centres d'excellence de TELUS Accessibilité, lancés en 2019, intègrent également des principes d'accessibilité au milieu physique et à l'expérience de service à la clientèle. Les représentants de ces emplacements reçoivent une formation poussée axée uniquement sur la compréhension et le soutien de clients vivant avec un handicap.

De plus, nous offrons d'autres programmes pour aider les gens vivant avec un handicap, notamment Technologies pour l'avenir, en partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, et Internet pour l'avenir, qui aident tous deux à offrir un accès égal à la technologie et à créer un monde plus accessible.

Les efforts mentionnés ci-dessus et notre participation active auprès du gouvernement fédéral dans l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui est entrée en vigueur en juillet 2019 ont fait de TELUS un chef de file dans le domaine de l'accessibilité.

Notre politique d'accessibilité et une description complète de nos produits et de nos services se trouvent sur notre site Web.

Système d'alerte d'urgence au public

TELUS appuie fièrement le système d'alerte au public canadien, qui permet aux clients des services mobiles et de radiodiffusion d'être informés sans délai d'une situation d'urgence en cours ou sur le point de survenir dans leur région. Le site [enalerte.ca](#) fournit des précisions sur le système d'alerte d'urgence au public du Canada. Il présente aussi la tonalité qui se fait entendre et le message qui s'affiche sur les appareils mobiles.

Émissions de radiofréquence

[Innovation, Science et Développement économique Canada](#) (ISDE) est responsable de l'établissement des limites sécuritaires s'appliquant aux niveaux de signal des appareils radio. Les appareils mobiles que nous vendons, nos antennes cellulaires et nos autres appareils connexes sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables. De plus amples renseignements sur nos émissions de radiofréquences se trouvent à la page 125 de notre [rapport annuel 2022](#).

L'emplacement des antennes cellulaires est du ressort exclusif d'ISDE, qui en définit les règles dans la circulaire [CPC-2-0-03](#) pour les fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle antenne est nécessaire, nous suivons le processus de consultation publique par défaut pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance de la durabilité
Évaluation de l'importance, mobilisation des parties prenantes et relations avec les peuples autochtones
Les clients d'abord
Éthique
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Notre équipe et notre culture
Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement
Droits de la personne
Gestion des risques et continuité des affaires
Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Radiodiffusion

En 2018, nous avons renouvelé nos licences régionales pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta et notre licence d'exploitation d'un service national de vidéo à la demande, ce qui prolonge la durée de chaque licence jusqu'à 2023. Notre licence d'exploitation d'une entreprise de distribution régionale de radiodiffusion dans certaines régions du Québec a été renouvelée en 2019, ce qui en a prolongé la durée jusqu'à 2024. Nous avons reçu l'autorisation d'exploiter notre service national de télé à la carte en 2020 et notre licence expirera en 2025.

En février 2022, le gouvernement a introduit le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*. Ce projet de loi, également connu sous le nom de « Loi sur la diffusion continue en ligne », vise à modifier la *Loi sur la radiodiffusion* et à faire en sorte que les services de vidéo en continu qui exercent leurs activités via Internet soient visés expressément par la *Loi sur la radiodiffusion*. Il confère au CRTC des pouvoirs réglementaires élargis pour mettre en place un cadre réglementaire modernisé dans le but d'offrir une source de soutien plus durable pour le contenu canadien.

Le projet de loi C-11 est actuellement en attente d'approbation finale à la Chambre des communes puisqu'il a franchi l'étape de troisième lecture au Sénat au début de février 2023.

Loi sur le droit d'auteur

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la *Loi sur le droit d'auteur* obligent les fournisseurs de services Internet à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits d'auteur aux clients pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur. TELUS se conforme aux exigences relatives au régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur et, auparavant, transmettait, sur une base volontaire, les avis de prétendues violations du droit d'auteur reçues de la part de titulaires de droits d'auteur exprimant des plaintes. TELUS continue de plaider en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis prévu par la *Loi sur le droit d'auteur* et réduire le risque pour les FSI dans le cadre de ce régime. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

- prévenir l'utilisation inadéquate du régime par les titulaires de droits en permettant aux fournisseurs de services Internet de facturer des frais d'envoi d'avis
- faciliter l'automatisation en établissant une formule que les titulaires de droit d'auteur doivent obligatoirement utiliser pour envoyer les avis
- réduire le risque de non-conformité en faisant en sorte que les dommages-intérêts préétablis soient proportionnels aux dommages véritablement causés aux titulaires de droits d'auteur, qu'ils s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi et soient assujettis à une défense de diligence raisonnable pour le FSI.

Contributions politiques

En règle générale, TELUS s'abstiendra de verser des contributions politiques à un parti politique, à une campagne ou à un candidat donné, peu importe qu'il s'agisse du palier de gouvernement fédéral, provincial ou municipal. Si une exception à cette règle est autorisée conformément à notre politique en matière de contributions politiques, ces contributions seront versées dans le respect des lois applicables, de notre Code d'éthique et de conduite, de notre Politique de lutte contre la corruption ainsi que de notre politique en matière de contributions politiques. Nous n'avons versé aucune contribution politique en 2022.



À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Rapport d'assurance limitée indépendant

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 examiné les principales informations à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles telles qu'elles sont présentées dans le tableau figurant aux pages 78 et 79 du *Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2022* de TELUS (le « Rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Principales informations sur la durabilité à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles

Nous avons examiné les principales informations sur la durabilité en nous fondant sur les normes de la Global Reporting Initiative (les « normes GRI ») et sur les définitions établies par TELUS telles qu'elles sont présentées dans le Rapport. Les normes GRI peuvent être consultées au www.globalreporting.org/standards/.

Responsabilités

La direction de TELUS est responsable de la sélection, de la collecte et de la présentation de l'information fournie dans le Rapport. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien des contrôles internes portant sur la préparation des principales informations sur la durabilité figurant aux pages 78 et 79 du Rapport, et le fait de nous assurer que les principales informations sur la durabilité sont exemptes d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion indépendante indiquant si nous avons relevé quoi que ce soit qui nous porte à croire que les principales informations sur la durabilité ne donnent pas, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle sur la base des normes GRI et des définitions établies par TELUS telles qu'elles sont décrites dans le Rapport.

Notre indépendance et notre contrôle de la qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Nous appliquons la Norme internationale de gestion de la qualité (« ISQM ») 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens limités d'états financiers, ou d'autres missions d'assurance ou de services connexes*, et, en conséquence, nous maintenons un système de contrôle de la qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Ce que nous avons mise en œuvre : normes de certification et principales procédures de certification

Nous avons réalisé nos travaux conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, *Revised, Assurance Engagements other than Audits or Reviews*

of Historical Financial Information, publié par l'International Auditing and Assurance Standards Board. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des principales informations sur la durabilité. L'exactitude des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie comporte des limites inhérentes étant donné la nature et les méthodes utilisées pour calculer 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.

En tenant compte de ces limites inhérentes, pour réaliser une mission d'assurance limitée, nous avons obtenu et évalué des éléments probants au moyen de procédures qui comprennent :

- 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;
- l'obtention d'une 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;
- l'examen d'un échantillon de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un recalcul d'un échantillon de données liées aux principales informations;
- 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;
- l'examen des principales informations quantitatives mentionnées aux pages 78 et 79 du Rapport.

Nos critères en matière d'assurance étaient fondés sur les normes GRI et les définitions de TELUS. Notre équipe de mission comprend des personnes avec de l'expérience en matière d'environnement et d'assurance.

Ce que nous avons trouvé : conclusion exprimant une assurance limitée

Sur la base de nos travaux tels qu'ils sont décrits dans le présent rapport, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les principales informations sur la durabilité ne donnent pas, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle sur la base des normes GRI et des définitions de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Toronto (Ontario) Canada
Le 5 avril 2023

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Annexe A – Principales informations sur la durabilité à l’échelle de l’entreprise et des unités fonctionnelles

Les principales informations sur la durabilité suivantes étaient comprises dans notre mission d’assurance limitée du *Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2022* de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Norme GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2022
2-7	Effectif total – par région	Canada	C.-B. : 7 997 Alb. : 5 682 Ont. : 8 980 Qc : 5 560 Sask. : 95 Man. : 157 T.-N.-L. : 156 N.-B. : 93 N.-É. : 184 I.-P.-É. : 102 Yn : 0 T.N.-O. : 0 Total Canada : 29 006
2-7	Effectif total – par type d'emploi	Canada	Permanent : 28 542 Temporaire : 464
2-7	Effectif total – par groupe d'âge	Canada	Plus de 50 ans : 6 244 Entre 30 et 50 ans : 17 928 Moins de 30 ans : 4 834
2-30	Pourcentage de l'effectif syndiqué	Canada	TELUS : 22 %
201-1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	125 M\$
205-2	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Canada	100 %
205-3	Nombre de demandes et de plaintes relatives à la politique d'éthique de la société	Échelle de la société	479
205-3	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	176
301-1	Achat de papier	Canada	18,1 tonnes métriques
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Échelle de la société	223 768 kWh (en milliers)
302-1	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes (brut)	Échelle de la société	Brut : 882 923 kWh (en milliers)
303-3	Total des prélèvements d'eau	Échelle de la société	656 millions de litres (L)
305-1	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	50 689 tonnes d'équivalent CO ₂
305-2	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (net)	Échelle de la société	Net : 175 268 tonnes d'équivalent CO ₂

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Norme GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2022
306-3, 2016	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	33
306-3, 2016	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	199
306-3, 2016	Volume total des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 103 726 L Gaz : 1 599 kg
401-1	Taux de rotation du personnel	Canada	TELUS: 18,2 %
403-9	Nombre et taux de blessures liées au travail pouvant être enregistrées	Canada	Nombre : 84 Taux : 0,36
405-1	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes : 37,3 % Membres des minorités visibles : 34,4 % Personnes handicapées : 9 % Autochtones : 3,8 %
406-1	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de la personne	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 20 Nouveaux dossiers : 8 Dossiers fermés : 8 Dossiers en cours à la fin de l'exercice : 20

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Global Reporting Initiative

Le présent rapport a été rédigé d’après les lignes directrices de l’initiative mondiale d’élaboration de rapports (la Global Reporting Initiative, ou GRI), et Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. a été mandaté pour vérifier son contenu de façon indépendante. L’index ci-après indique où trouver de l’information relative aux différents critères de la GRI : dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2022 (RD), dans le [bilan ESG 2022 de TELUS](#) (ESG), dans le [rapport annuel 2022](#) (RA), dans la notice annuelle 2022 (NA) ou dans la circulaire d’information 2023 (CI).

Numéro de l'élément d'information	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 2-1 Détails sur l'organisation	NA page 7, ESG page 21
GRI 2-2 Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation	RA pages 34-35
GRI 2-3 Période, fréquence et point de contact du reporting	RD page 1
GRI 2-4 Reformulations d'informations	RD page 1
GRI 2-5 Assurance externe	RD pages 1 et 77
GRI 2-6 Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	RA pages 18-23, page 36 et pages 46-47, RD pages 18-19 et pages 65-67
GRI 2-7 Employés	RA page 36, ESG pages 20-22 En ce qui a trait aux activités à l'international, aucune partie importante des activités n'était réalisée par des non-employés et il n'y aucune variation importante des données sur les employés présentées dans ce tableau. Les données sont compilées en utilisant les systèmes de suivi des ressources humaines.
GRI 2-9 Structure et composition de la gouvernance	RA pages 28-30, RD page 43
GRI 2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	RD pages 7-8
GRI 2-23 Engagements politiques	NA pages 16-25, RA pages 4-6, pages 43-44 et page 50
GRI 2-27 Conformité aux législations et aux réglementations	RD page 14
GRI 2-28 Adhésions à des associations	RD page 3
GRI 2-29 Approche de l'engagement des parties prenantes	RD pages 45-46
GRI 2-30 Négociations collectives	RD pages 62-63
GRI 3-1 Processus pour déterminer les thèmes pertinents	RD page 1
GRI 3-2 Liste des thèmes pertinents	RD pages 1 et 48
GRI 3-3 Gestion des thèmes pertinents	NA pages 16-25 s.o. Les approches pour les enjeux spécifiques des normes GRI, comme indiqué ci-dessous dans ce tableau, sont présentées dans chaque section pertinente du rapport et expliquent pourquoi elles sont importantes. Chaque rubrique du rapport fait état des stratégies, des politiques, des procédures et des indicateurs de rendement clé applicables. À la fin de chaque rubrique, nous discutons des plans pour 2022 dans le cadre d'un processus d'évaluation continue.

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Numéro de l'élément d'information	Emplacement du rapport et commentaires
Normes économiques	
GRI 201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	RD pages 10 et 53-55
GRI 201-2 Implications financières et autres risques et opportunités dus aux changements climatiques	RD pages 15-17, NA pages 16-25
GRI 201-3 Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RD page 62
GRI 203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	RD page 55
GRI 203-2 Impacts économiques indirects significatifs	RD pages 54-55
GRI 204-1 Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	ESG page 23
GRI 205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	RD page 50
GRI 205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	RD page 50
GRI 205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	RD page 50
GRI 206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	RA page 109
Normes environnementales	
GRI 301-1 Matières utilisées par poids ou par volume	RD pages 20-21 TELUS n'étant pas une entreprise manufacturière, cet indicateur ne s'applique pas. Elle communique cependant l'information sur le papier qu'elle achète pour ses bureaux, en poids et en volume, ainsi que sur les matières renouvelables qu'elle utilise. TELUS ne présente pas de données sur les composants des emballages des produits qu'elle vend.
GRI 302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	RD page 16 L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
GRI 302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	RD page 16 L'information est communiquée sous forme de totaux cumulatifs.
GRI 302-3 Intensité énergétique	RD page 3
GRI 302-4 Réduction de la consommation énergétique	RD page 3
GRI 303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	ESG page 8
GRI 303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	RD page 22 TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas surveillé la qualité des rejets dans les effluents directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
GRI 303-3 Prélèvement d'eau	RD page 22 TELUS est assujettie à l'administration municipale des eaux et doit se conformer à la réglementation environnementale. Par conséquent, nous n'avons pas mesuré une ventilation par type de prélèvement d'eau directement étant donné que cette information n'est pas disponible et va au-delà de nos obligations réglementaires.
GRI 305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	ESG pages 4-6
GRI 305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	ESG pages 4-6

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Numéro de l'élément d'information	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	ESG pages 4-6
GRI 305-4 Intensité des émissions de GES	ESG pages 4-6
GRI 305-5 Réduction des émissions de GES	ESG pages 4-6
GRI 306-2 Déchets par type et méthode d'élimination	ESG pages 6-7
GRI 306-3 Déversements significatifs	ESG page 8
GRI 307-1 Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	RD page 14
GRI 308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	RD pages 65-66
GRI 308-2 Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	RD pages 65-67 Le nombre de fournisseurs évalués est présenté, mais le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
Normes sociales	
GRI 401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	ESG pages 15-17 La méthode de calcul du taux de roulement par groupe d'âge et par genre est décrite dans le rapport. Les données communiquées ne concernent que les employés de TELUS au Canada.
GRI 401-2 Avantages accordés	RD pages 61-64
GRI 402-1 Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	RD page 62 La période minimale de préavis fournie est de trois semaines, jusqu'à un maximum de 12 mois (pour 95 % des membres de notre équipe syndiqués). Toutefois, certaines conventions collectives conclues par ADT sont toujours en cours de négociation ou de médiation.
GRI 403-9 Accidents du travail	ESG page 20, RD page 57 TELUS déclare le TAPT plutôt que le nombre et le taux de blessures liées aux travail à conséquences élevées et l'absentéisme plutôt que le nombre total d'heures travaillées étant donné que nos programmes internes sont fondés sur ces paramètres et que ces derniers reflètent plus fidèlement notre rendement.
GRI 404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	ESG page 18
GRI 404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	RD pages 61-62
GRI 404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	RD pages 61-62
GRI 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	ESG pages 21-22, RD pages 6 et 50 Les données sur les employés sont présentées par âge, genre et lieu.
GRI 406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	RD pages 68-70
GRI 408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	RD pages 68-70 Voir notre rapport d'étape du PMNU.
GRI 409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	RD pages 68-70 Voir notre rapport d'étape du PMNU.
GRI 410-1 Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 68-70

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Numéro de l'élément d'information	Emplacement du rapport et commentaires
GRI 411-1 Cas de violation des droits des peuples autochtones	RD pages 68-70 TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les peuples autochtones.
GRI 412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	RD pages 68-70
GRI 412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	RD pages 68-70 Tous les membres de l'équipe suivent une formation annuelle sur l'éthique, qui porte entre autres sur notre politique de respect en milieu de travail et nos politiques sur les droits de l'homme. Le nombre d'heures précis consacré à la formation ne fait pas l'objet d'un suivi.
GRI 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	RD page 65 Tous les nouveaux fournisseurs engagés par l'intermédiaire des principaux modèles de contrats d'approvisionnement reçoivent le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS. Le pourcentage n'est pas accessible pour des raisons d'accès aux données concernant les autres fournisseurs retenus.
GRI 415-1 Contributions politiques	RD page 76
GRI 418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	RD pages 72-73

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Présentation du SASB 2022 de TELUS

Cet index présente de l'information en fonction des recommandations de classification par industrie du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Services de télécommunication, lorsque cela s'applique à TELUS et pourvu que cette communication ne soit pas sensible sur le plan commercial.

Tableau 1 : Sujets à déclarer en matière de durabilité et paramètres de comptabilisation

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2022	Code SASB
Empreinte environnementale des activités	Énergie totale consommée	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2022, page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage du réseau électrique	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2022, page 3	TC-TL - 130a.1
Empreinte environnementale des activités	Pourcentage d'énergie renouvelable	Gigajoules (GJ), Pourcentage (%)	Bilan ESG 2022, page 3	TC-TL - 130a.1
Confidentialité des données	Description des politiques et des pratiques relatives à la publicité comportementale et à la protection de la vie privée des clients	Discussion	pages 72-76	TC-TL - 220a.1
Confidentialité des données	Nombre de clients dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	TELUS utilise les renseignements personnels des clients uniquement aux fins pour lesquelles ces derniers ont donné leur consentement exprès ou implicite, ou aux fins permises ou imposées par la loi.	s.o.	TC-TL - 220a.1
Confidentialité des données	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec le respect de la vie privée des clients	Cette réponse tient compte des pertes financières résultant des poursuites en lien avec la vie privée des clients de TELUS, mais exclut les honoraires juridiques ou frais engagés pour défendre ces réclamations.	0 \$	TC-TL - 220a.3
Confidentialité des données	1) Nombre de demandes de renseignements sur des clients soumises par des organismes d'application de la loi, 2) nombre de clients dont les renseignements ont été demandés, 3) pourcentage de demandes s'étant soldées par la communication de renseignements	Nombre, Pourcentage (%)	page 73	TC-TL - 220a.4
Confidentialité des données	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage d'atteintes visant des renseignements permettant d'identifier une personne, 3) nombre de clients touchés	L'information sur le nombre d'atteintes à la sécurité des données peut être trompeuse, car certaines actions peuvent ne pas impliquer la faute directe d'une entreprise (en dehors d'un contexte de responsabilité), comme les violations par des tiers. Veuillez consulter le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS pour en savoir plus sur les moyens pris par TELUS pour protéger les données des clients.	s.o.	TC-TL - 230a.1
Sécurité des données	Description de la stratégie employée pour détecter et contrer les risques pour la sécurité des données, y compris le recours à des normes de cybersécurité tierces	Discussion	pages 72-76	TC-TL - 230a.2
Gestion de produits en fin de vie	1) Matières récupérées grâce à des programmes de retours; pourcentage de matières récupérées ayant été 2) réutilisées, 3) recyclées ou 4) enfouies	Tonnes métriques (t), Pourcentage (%)	pages 20-22	TC-TL - 440a.1

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Norme	Indicateur	Mesure/Omission	2022	Code SASB
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Montant total des pertes financières résultant de poursuites en lien avec la réglementation concernant les pratiques anticoncurrentielles	Discussion	Notice annuelle 2022, rubrique 10	TC-TL - 520a.1
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Vitesse de téléchargement soutenue moyenne réelle 1) du contenu appartenant à des entités commerciales ou associé à celles-ci et 2) du contenu non associé	Mégabits par seconde (Mbit/s)	Rapport annuel 2022, page 51	TC-TL - 520a.2
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	Description des risques et des occasions en lien avec la neutralité d'Internet, l'appairage payant, le trafic gratuit et les pratiques connexes	Discussion	pages 75-76	TC-TL - 520a.3
Gestion des risques systémiques	1) Fréquence d'interruption moyenne des systèmes	Nombre total d'interruptions pour les clients divisé par le nombre total de clients	page 55	TC-TL - 550a.1
Gestion des risques systémiques	2) Durée moyenne des interruptions pour les clients	Somme, pour toutes les interruptions, du temps de non-disponibilité total de chaque interruption multipliée par le nombre de comptes client touchés par chaque interruption	page 55	TC-TL - 550a.1
Perturbations technologiques	Discussion des systèmes visant à fournir un service non entravé en cas d'interruption de service	Discussion	page 55	TC-TL - 550a.2

Tableau 2. Indicateurs

Norme	Mesure	2022	Code SASB
Nombre d'abonnés des services mobiles	Nombre	Rapport annuel 2022, pages 20-22	TC-TL-000.A
Nombre d'abonnés des services filaires	Nombre	Rapport annuel 2022, pages 4 et 75	TC-TL-000.B
Nombre d'abonnés des services à large bande	Nombre	Rapport annuel 2022, pages 4 et 75	TC-TL-000.C
Trafic réseau	En raison d'enjeux concurrentiels, cette information n'est pas divulguée		TC-TL-000.D

À propos du présent rapport
Objectifs et progrès à l'égard des enjeux ESG
Message de notre équipe de haute direction
Notre vocation sociale
Notre approche en matière d'enjeux ESG
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Annexe A
Indice Global Reporting Initiative
Indice Sustainability Accounting Standards Board
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs comprennent des énoncés qui ne font pas référence à des faits historiques et qu'il est généralement possible de repérer grâce à des expressions comme « objectif », « planifier », « avoir l'intention de », « stratégie » et d'autres expressions semblables. Les énoncés prospectifs portent entre autres, mais non exclusivement, sur nos objectifs de durabilité et les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ils ont également trait à nos objectifs et plans d'affaires, concernant notamment la continuité de nos activités, nos investissements dans le réseau, l'élargissement de nos activités et infrastructures de communications, l'expansion de notre réseau, nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, nos efforts de restauration de l'environnement et l'établissement des meilleures pratiques pour l'intégration des entreprises que nous avons acquises.

Par nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes, y compris des risques associés aux marchés des capitaux et des obligations, à notre capacité à repérer et à mettre en œuvre des solutions visant à réduire la consommation d'énergie et à adopter des sources d'énergie plus propres, à notre capacité à repérer et à faire des placements adéquats dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie, à notre capacité à poursuivre nos réductions absolues et considérables de consommation d'énergie et des émissions de GES qui en découlent dans nos activités (y compris en raison de nos programmes et initiatives axés sur nos immeubles et notre réseau), et d'autres risques associés à l'atteinte de nos objectifs de réduire nos émissions de GES d'ici 2030. Les énoncés prospectifs sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des mesures économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats réels ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs. Rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs.

Les lecteurs sont informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient faire aussi en sorte que le rendement et les événements réels futurs diffèrent considérablement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants :

- la pandémie de COVID-19
- l'évolution de la réglementation et les décisions du gouvernement
- l'environnement concurrentiel
- les répercussions du remplacement des technologies
- l'ampleur des dépenses d'investissement et possibles dépenses liées à l'obtention de licences de spectre
- le rendement économique au Canada
- nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles
- les événements se répercutant sur la continuité des activités.

Par conséquent, le présent document est assujetti à une limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses, des conditions et des facteurs de risque décrits en détail dans le rapport de gestion inclus dans notre [rapport annuel 2022](#) ainsi que dans d'autres documents de présentation de l'information de TELUS et dans les documents déposés auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières (sur le site SEDAR à l'adresse [sedar.com](#)) et aux États-Unis (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](#)).

À moins que la loi ne l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs dans le présent rapport visent à aider les parties prenantes à comprendre certains de nos objectifs de durabilité dans le contexte où nous prévoyons que se dérouleront nos activités. De tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.