

pour aujourd'hui
et demain



au sujet de ce rapport

L'information contenue dans le Rapport 2007 sur la responsabilité sociale de la société couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités des secteurs filaire et sans fil de TELUS pour l'ensemble du Canada, de même que celles de TELUS International lorsqu'il en est fait mention. Le rapport 2006 a été publié le 2 mai 2007.

Le présent rapport fait également mention des objectifs et des résultats de 2007 ainsi que des objectifs pour 2008 dans le cas des indicateurs clés du rendement dans trois catégories ayant trait à la responsabilité sociale de la société. Ces catégories se définissent comme suit : pour notre économie, pour la société et pour l'environnement.

Pour obtenir plus de détails concernant nos progrès et nos résultats dans le domaine de la responsabilité sociale de la société, veuillez consulter le rapport complet en ligne à l'adresse telus.com/rss.

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

Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs

Ce rapport comporte des énoncés de nature prospective portant sur des événements futurs, des résultats financiers et des résultats d'exploitation, des orientations et des objectifs anticipés. Par définition, les énoncés prospectifs exigent que des hypothèses soient posées; ils sont donc assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les hypothèses, les prévisions et autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Nous recommandons à nos lecteurs de ne pas accorder une confiance induite aux énoncés prospectifs étant donné qu'un certain nombre de facteurs pourraient faire que les hypothèses, les résultats et les événements futurs diffèrent de façon appréciable de ce qui était anticipé dans les énoncés prospectifs. Ce document est donc assujéti à la clause d'exonération et doit être lu en tenant compte des hypothèses (notamment des hypothèses relatives aux objectifs pour 2008), des conditions et des facteurs de risque mentionnés dans les rapports et analyses de gestion qui débutent à la page 12 du rapport annuel de TELUS – revue financière, à l'adresse telus.com/rapportannuel.

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

© 2008 TELUS Corporation. Tous droits réservés. Les noms de certains produits et services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles ^{MC/MD} indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS ou de ses filiales. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

contenu du rapport

Responsabilité sociale de la société – Priorités pour 2008	1
Résultats de 2007 et objectifs pour 2008 en bref	2
Message du chef de la direction	4
Stratégie relative à la responsabilité sociale de la société	7
Sommaire des enjeux et des possibilités	9
Pour notre économie, aujourd'hui et demain	11
Pour notre société, aujourd'hui et demain	16
Pour notre environnement, aujourd'hui et demain	29
Rapport d'examen indépendant	37
Commentaires des réviseurs	38
Initiative mondiale d'élaboration de rapports – Lignes directrices	39

nos symboles

-  vous trouverez plus de détails en ligne à l'adresse telus.com/rss ou tel qu'indiqué
-  vous trouverez de plus amples renseignements dans le rapport annuel 2007 de TELUS, à l'adresse telus.com/rapportannuel
-  garantie impartiale fournie par PricewaterhouseCoopers LLP (PWC) en 2007
-  garantie impartiale fournie par PricewaterhouseCoopers LLP (PWC) au cours des années précédentes

responsabilité sociale de la société – priorités pour 2008

TELUS a pris un engagement ferme à l'égard de la responsabilité sociale de la société (RSS) et de la croissance durable à long terme. En affaires, nous avons une approche en trois volets visant à établir un équilibre entre la croissance économique et la priorité que nous accordons aux objectifs sociaux et environnementaux. À ce titre, nos efforts se manifestent dans les domaines de la croissance économique, de la gouvernance, de l'intégrité et de la transparence, du bien-être collectif et de la durabilité environnementale.

Chaque année, nous établissons des priorités en matière de responsabilité sociale de la société, qui coïncident avec la stratégie de croissance nationale de TELUS et avec les priorités de l'entreprise. En 2007 et en 2008, ces priorités ont été fixées en partenariat avec nos intervenants internes et externes. Pour 2008, nous avons défini six priorités en matière de responsabilité sociale de la société.

Enjeu	RSS – priorité en 2007	Résultats de 2007	RSS – priorité en 2008
Croissance économique	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2007 (produits d'exploitation, bénéfice d'exploitation, bénéfice par action (BPA) et dépenses en capital).	Nous avons atteint trois des quatre objectifs. Les produits d'exploitation ont été de 1 % inférieurs à l'objectif, à cause de la pression de la concurrence. Consultez le tableau à la page 2.	Réaliser les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2008 (produits d'exploitation, bénéfice d'exploitation, BPA et dépenses en capital).
Gouvernance, intégrité et transparence	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la <i>loi américaine Sarbanes-Oxley</i> (SOX) sur une base continue.	Nous avons obtenu la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX et réalisé la deuxième évaluation annuelle des risques de fraude.	Obtenir la certification en vertu de l'article 404 de la loi SOX sur une base continue et procéder à l'évaluation annuelle des risques de fraude.
Mieux-être en milieu de travail	Accroître de deux points de pourcentage notre taux de participation à L'heure juste et établir une nouvelle méthodologie de pratiques exemplaires pour ce sondage.	Nous n'avons pas atteint notre objectif. La participation a diminué globalement de 2 %. Nous avons établi une méthodologie de pratiques exemplaires.	Renouveler l'intérêt de l'équipe TELUS en matière de RSS. Trois paramètres relatifs aux membres de l'équipe seront pris en compte : taux de roulement, engagement et participation de l'équipe TELUS bienfaisance.
Bien-être collectif	Augmentation de 5 % de la totalité des dons et de la participation de l'équipe TELUS aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance. Établir deux nouveaux comités d'investissement communautaire, à Victoria et dans les provinces de l'Atlantique.	Les dons ont augmenté de 8,9 % et la participation de 17,6 %. Lancement d'un comité d'investissement communautaire à Victoria.	Augmentation de 5 % de la totalité des dons et de la participation de l'équipe TELUS aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance. Élaborer et mettre en œuvre un outil de mesure de l'impact social et commercial de la stratégie d'investissement communautaire de TELUS.
Durabilité environnementale	Effectué 40 % des mises à niveau de notre système de gestion environnementale (SGE – ISO 14001:2004).	47 % des mises à niveau ont été réalisées.	Procéder à une évaluation complète de la consommation d'énergie par TELUS et définir des objectifs en vue de la réduction des émissions directes et indirectes de dioxyde de carbone (CO ₂) en termes absolus, en 2009 et au-delà. Les objectifs doivent être normalisés pour tenir compte des acquisitions et des dessaisissements.

résultats de 2007 et objectifs pour 2008 en bref

Voici un résumé des principaux résultats du rendement de TELUS sur les plans économique, social et environnemental en 2007 et de nos objectifs pour 2008. Nous avons évalué le niveau de conformité à l'initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G3) à « C ». Vous trouverez les détails de notre rendement dans le rapport 2007 complet sur la responsabilité sociale de la société à l'adresse telus.com/rss.

✓✓ objectif dépassé

✓ objectif réalisé ou réalisé en grande partie

✗ objectif non réalisé

domaine économique

Mesure du rendement	Objectif initial pour 2007 ¹	Résultats de 2007	Objectif pour 2008 ²	GRI-G3
Consolidé				
Produits d'exploitation	De 9,175 à 9,275 milliards \$	9,074 milliards \$ ✗	De 9,6 à 9,8 milliards \$	EC1
BAIIA (2007 rajusté) ³	De 3,725 à 3,825 milliards \$	3,758 milliards \$ ✓	De 3,8 à 3,95 milliards \$	s.o.
Bénéfice par action (BPA) – de base (rajusté) ⁴	De 3,25 \$ à 3,45 \$	4,11 \$ ✓✓	De 3,50 \$ à 3,80 \$	s.o.
Dépenses en capital	Environ 1,75 milliard \$	1,77 milliard \$ ✓	Environ 1,9 milliard \$	Base EC8

domaine social

Évaluation du rendement	Objectif pour 2007	Résultats de 2007	Objectif pour 2008 ²	GRI-G3
Investissement communautaire	Établir deux nouveaux comités d'investissement communautaire	Lancement d'un nouveau comité d'investissement communautaire à Victoria ✗	Élaborer et mettre en œuvre un outil de mesure de l'impact social et commercial de la stratégie d'investissement communautaire de TELUS	s.o.
Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	Augmentation de 5 % de la totalité des dons et de la participation des membres de l'équipe	Les dons ont augmenté de 8,9 %; la participation a augmenté de 17,6 %; le nombre d'heures de bénévolat a augmenté de 5,3 % ✓✓	Augmenter de 5 % la quantité totale de dons et la participation aux programmes de l'équipe TELUS bienfaisance	s.o.
Indice de participation	57 %	53 % ✗	58 %	s.o.
Taux de roulement volontaire moyen	7,9 %	10,3 % ✗	10,3 % ⁵	Base LA2
Nombre total de jours perdus par membre de l'équipe à temps plein ou équivalent	Aucun objectif n'a été défini pour 2007	9,2 jours par année s.o.	Révision de notre façon de mesurer l'absentéisme et établissement d'objectifs pour l'avenir	s.o.
Dépenses du programme de reconnaissance des membres de l'équipe	Aucun objectif n'a été défini pour 2007 à cause de la mise à jour du programme; en 2006, une somme de 1,4 million \$ a été dépensée	8,5 millions \$. Le total de 2007 inclut les dépenses du programme Grand Rallye et de la reconnaissance non pécuniaire (dépenses définies par les unités d'affaires à des fins de reconnaissance), qui n'ont pas été incluses dans les calculs de 2006	Environ 7 millions \$	s.o.
Investissement dans la formation	33,2 millions \$	32,3 millions \$ ✗	Environ 35 millions \$	Base LA10, LA11, LA12

domaine environnemental

Évaluation du rendement	Objectif pour 2007 ¹	Résultats de 2007		Objectif pour 2008 ²	GRI-G3
Système de gestion environnementale (SGE)	Effectuer 40 % des mises à niveau de notre système de gestion environnementale (SGE – ISO 14001:2004)	Plan pour combler l'écart réalisé à 47 %	✓✓	Réaliser 80 % du plan pour combler l'écart	Base EN26
Examen du SGE de TELUS International	Inclure TELUS International dans le plan pour combler l'écart dans le SGE	TELUS International n'a pas été incluse	✗	Inclure TELUS International dans le plan pour combler l'écart dans le SGE, sous réserve des exigences commerciales	s.o.
Évaluations environnementales de sites	550 évaluations	592 évaluations	✓✓	600 évaluations	Base EN26
Évaluations de sites à haut risque	100 % des sites à haut risque	98 % des sites à haut risque	✓	100 % des sites à haut risque	Base EN26
Déversements et rejets	Rapports faits sur la totalité des cas	Rapports faits sur la totalité des cas	✓	Rapports faits sur la totalité des cas	Base EN23
Amélioration des circuits de carburant	63 % (cumulatif) des systèmes ont été mis à niveau	63 % (cumulatif) des systèmes ont été mis à niveau	✓	Mise à niveau de 76 % (cumulatif) des systèmes	s.o.
Élimination de l'halon	Réduction de 10 % sur 12 mois	Réduction de 37 % sur 12 mois	✓✓	Réduction de 20 % sur 12 mois	s.o.
Poteaux de services publics – réduction des risques	Réduction des risques de 10 %	s.o. ⁶	✗	Réduction des risques de 10 %	s.o.
Éco-efficacité	0,116 kWh par dollar de revenu	0,114 kWh par dollar de revenu	✓	Établir de nouveaux objectifs de réduction en termes absolus	EN5
Intensité des gaz à effet de serre	0,037 kg par dollar de revenu	0,041 kg par dollar de revenu	✗	Établir de nouveaux objectifs de réduction en termes absolus	Base EN16
Consommation d'eau	Mesurer 90 % de l'utilisation	s.o.	✗	Revoir le protocole d'évaluation	Base EN8
Consommation de papier	Réduction de 10 %	Réduction de 5 %	✗	Réduction de 10 %	Base EN1
Recyclage des sans-fil	20 000 sans-fil	42 328 sans-fil	✓✓	50 000 sans-fil	Base EN26
Sites contaminés	Examiner 25 sites et remettre 10 sites en état	38 sites ont été examinés et 10 sites ont été remis en état	✓	Examiner 25 sites et remettre 10 sites en état	s.o.

1 Fourni en décembre 2006.

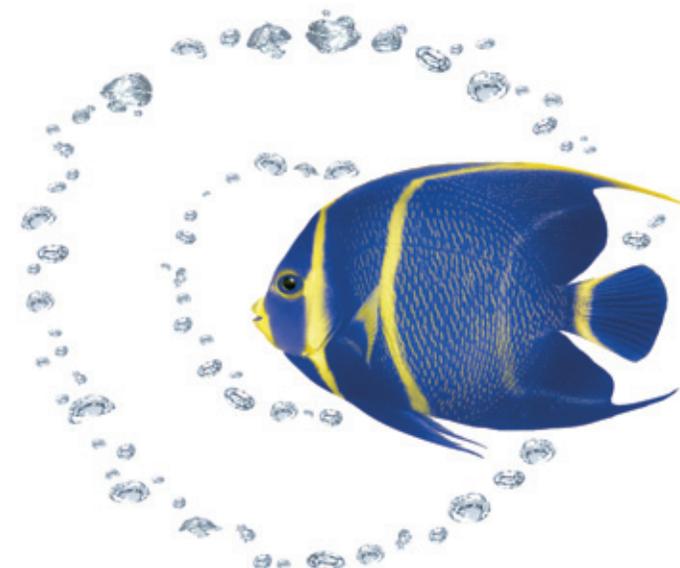
2 Veuillez vous reporter à l'Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs au verso de la couverture.

3 Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA). L'objectif du BAIIA pour 2007 (rajusté) excluait des dépenses évaluées de 150 à 200 millions \$ (résultat réel 168,7 millions \$), en raison de l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005.

4 L'objectif du BPA de base pour 2007 (rajusté) excluait un montant de 0,30 \$ à 0,40 \$ (résultat réel 0,32 \$), en raison de l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005.

5 D'après Le Conference Board du Canada, le taux de roulement volontaire moyen serait de 11,1 %. Notre objectif est de maintenir notre résultat de 2007.

6 En raison de contraintes liées aux ressources et des priorités de l'entreprise, l'information n'est pas disponible.



pour aujourd'hui et demain

TELUS s'est engagée à bâtir une entreprise saine et durable pour le bien de ses actionnaires, de ses clients, des membres de son équipe et des collectivités, pour aujourd'hui et demain. Nous demeurons fermes dans notre approche visant à établir un équilibre entre la rentabilité à court terme et la durabilité à long terme, en abordant de façon proactive les défis incessants, les possibilités et les responsabilités à l'égard de l'environnement et de la société afin de répondre aux besoins de notre entreprise, tout en tenant compte du point de vue de nos nombreux intervenants.



Darren et Lloyd Lyall, 11 ans, se promettent de réaliser leur rêve : trouver un traitement curatif du diabète juvénile pour que des milliers d'enfants canadiens comme Lloyd puissent vivre sans piqûres ni analyses de sang quotidiennes et sans soucis.

Le profond attachement de TELUS à la responsabilité sociale de la société est le reflet fidèle de mon engagement en tant que chef de la direction, ainsi que de celui de l'ensemble des membres de notre équipe. Nous avons la conviction que notre engagement soutenu en faveur de la responsabilité sociale de la société représente un avantage commercial, car il nous distingue de nos concurrents, nous aide à gérer les risques et nous ouvre de nouvelles possibilités d'affaires. En outre, c'est ce qu'il convient de faire pour le bien de notre pays et de notre planète.

À cet égard, je suis ravi de constater que nous avons conservé en 2007 notre titre de seule entreprise nord-américaine de télécommunications inscrite au Sustainability Index (indice de viabilité) mondial du Dow Jones, pour la septième année consécutive. Nous sommes d'ailleurs l'une des dix sociétés canadiennes à avoir figuré à cet indice l'an dernier. De plus, TELUS a été désignée comme étant l'une des 50 premières entreprises citoyennes au Canada par Corporate Knights et a également reçu le Prix d'excellence en développement durable de l'Institut canadien des comptables agréés.

Engagement envers l'amélioration opérationnelle

Tout en poursuivant notre stratégie nationale en matière de télécommunications, nous avons dû faire face à des défis en 2007. Parmi ceux-ci, des décisions fédérales et réglementaires défavorables, notamment la vente aux enchères de fréquences du spectre pour les services sans fil en mai 2008, qui prévoit faciliter la venue de nouveaux joueurs sur le marché. De même, l'augmentation des coûts de fidélisation des clients de nos services sans fil et la hausse du taux de désabonnement en 2007 ont eu une incidence négative sur nos dépenses et nécessitent de notre part une attention soutenue. Notre prochaine tâche va consister à améliorer nos résultats en ce qui a trait à la fidélisation de la clientèle afin d'accompagner la hausse record du nombre brut de nouveaux abonnés sans fil. Du côté des activités filaires, la déréglementation de 75 % de ses marchés de consommateurs urbains et des deux tiers de l'ensemble de ses lignes

d'affaires permet à TELUS d'accroître sa compétitivité et sa flexibilité sur le plan tarifaire.

Le cours de l'action de TELUS a certes baissé de près de 8 % en 2007, mais son rendement demeure le deuxième à l'échelle internationale si on le compare aux résultats des autres entreprises de télécommunications dans le monde depuis sept ans et demi. Nous demeurons également un chef de file parmi nos concurrents internationaux en termes de croissance des bénéfices, investissant dans des activités de base et reversant de l'argent à nos actionnaires en payant des dividendes et en rachetant des actions. Au niveau des états consolidés, TELUS a atteint ou dépassé trois de ses quatre objectifs financiers pour 2007, notamment en matière de bénéfice d'exploitation et de bénéfice par action. Toutefois, compte tenu des pressions de la concurrence sur les tarifs des services sans fil et de plusieurs défis opérationnels auxquels nous avons dû faire face à la fin du premier semestre, nous avons terminé l'année avec des produits d'exploitation inférieurs de 1 % à nos objectifs. Les nouveaux objectifs publics consolidés que nous avons établis pour 2008 prévoient une croissance continue dans tous les secteurs.

Engagement envers nos objectifs sociaux et environnementaux

TELUS continue à planifier pour l'avenir et prend des mesures pour neutraliser les effets de ses activités dont elle reconnaît l'empreinte environnementale. À la suite d'une étude réalisée par des tiers en 2006, qui a révélé un décalage entre notre rendement et la norme du système de gestion environnementale (SGE) ISO 14001:2004, nous avons établi un plan triennal pour corriger nos lacunes. En 2007, nous avons réduit l'écart de 47 %, dépassant notre objectif qui était de 40 % pour l'année entière. En 2008, nous prévoyons réaliser 80 % du plan visant à éliminer l'écart. Dans le même temps, nous avons déterminé de façon proactive plus de 200 autres aspects environnementaux sur lesquels nous entendons nous pencher davantage, notamment la réduction globale de la consommation d'énergie de l'entreprise,

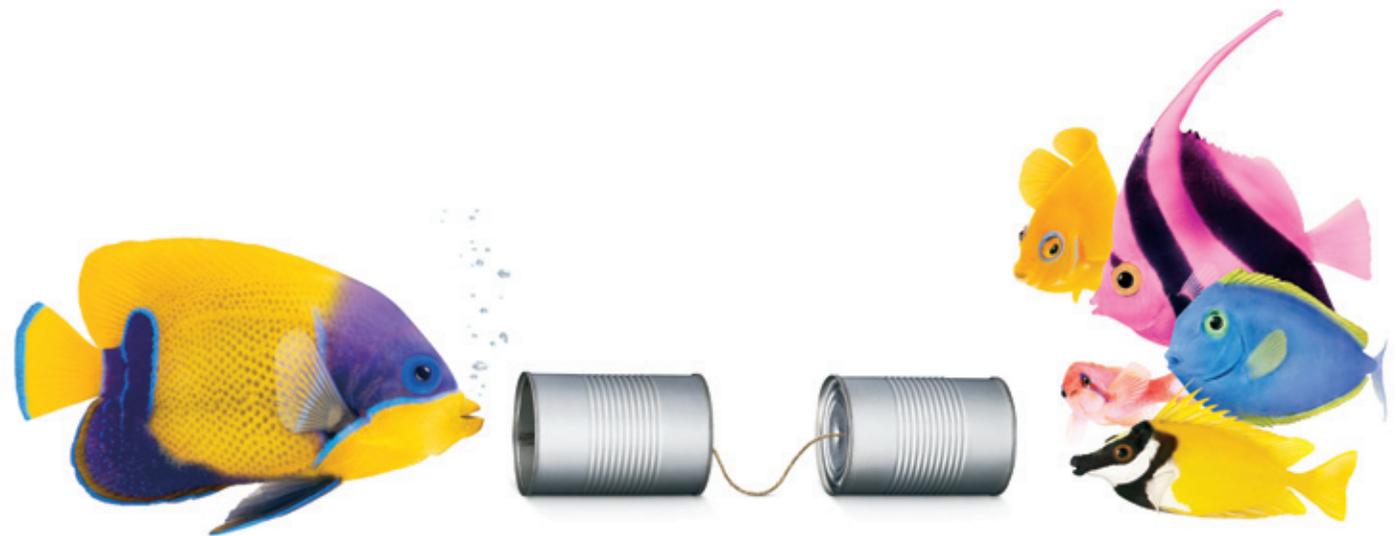
la gestion du recyclage et l'atténuation des risques environnementaux dans nos installations.

Afin de démontrer plus avant notre engagement pris en faveur de la durabilité de l'environnement, nous visons à obtenir la certification de niveau argent du système de cotation LEED-Canada pour la construction de nos nouveaux édifices, à commencer par la Place TELUS à Ottawa qui a été récemment achevée au cours de l'automne 2007. La norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design – Leadership en conception énergétique et environnementale) encourage une approche de la durabilité au niveau de l'ensemble de l'édifice, en prenant en compte l'aménagement des lieux, les économies d'eau, l'efficacité énergétique, le choix des matériaux et la qualité de l'environnement intérieur. Nous élaborons également des plans de réduction de nos émissions de dioxyde de carbone (CO₂) pour 2008, lesquels seront intégrés dès maintenant et à l'avenir à nos pratiques entrepreneuriales dans les domaines économique, social et environnemental.

Nous nous sommes engagés à devenir une entreprise citoyenne de premier plan en soutenant les collectivités que les membres de l'équipe

TELUS servent et dans lesquelles ils vivent et travaillent. L'équipe TELUS adhère avec enthousiasme à la philosophie qui consiste à « donner où nous vivons », en s'investissant de tout cœur et en donnant de son temps et de son argent dans le cadre de TELUS bienfaisance, notre programme de dons et de bénévolat. En 2007, les retraités et les membres de notre équipe ont fait plus de 417 000 heures de bénévolat et, avec l'appui de TELUS, se sont engagés à verser près de 5,3 millions de dollars à quelque 2 900 organismes de bienfaisance.

Par ailleurs, la deuxième édition de la Journée annuelle du bénévolat de TELUS a rassemblé plus de 6 000 membres de l'équipe, retraités, parents et amis, qui ont participé à des activités bénévoles partout au Canada. Pour la première fois, nous avons également organisé une Journée du bénévolat de TELUS à Manille, aux Philippines, à laquelle ont pris part 350 membres de l'équipe de notre centre d'appels à l'étranger. Depuis 2000, les membres de l'équipe ont accompli globalement plus de 2,1 millions d'heures de bénévolat pour le compte de collectivités locales et, avec l'appui de TELUS, ont versé 113 millions de dollars à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif.



pour aujourd'hui et demain suite

De plus, nous avons élargi notre gamme de dons à la collectivité avec le lancement d'un huitième Comité d'investissement communautaire à Victoria et une hausse de l'appui financier de l'entreprise aux comités actuels, afin de soutenir davantage les organismes de bienfaisance à l'échelle locale. Malgré tous nos efforts, nous n'avons pas été en mesure de développer les relations communautaires et les ressources internes nécessaires pour établir un comité d'investissement communautaire dans les provinces de l'Atlantique.

Nous avons également porté notre attention sur l'investissement dans l'équipe TELUS afin d'attirer et de conserver les personnes les plus talentueuses du secteur mondial des télécommunications et de former efficacement nos cadres actuels et futurs. Des programmes tels que Le leadership à TELUS – Compétences essentielles, permettent de développer des compétences clés en leadership et de compléter des programmes comme EN AVANT, qui visent à former nos dirigeants ayant un potentiel élevé. Notre engagement en faveur de la formation et du perfectionnement des membres de l'équipe dans le but de promouvoir la réussite de l'entreprise dans son ensemble a été récompensé en 2007 par un prix BEST, décerné par l'American Society for Training and Development.

Enfin, nous déployons actuellement beaucoup d'efforts pour mobiliser les membres de l'équipe. TELUS peut se positionner comme une société canadienne importante grâce à son taux de mobilisation, mais celui-ci ne lui permet pas de figurer dans le groupe des meilleures entreprises dont nous voulons faire partie. Ce taux est inférieur à l'objectif que nous nous sommes fixé et est au-dessous de la catégorie des meilleurs employeurs, dont le taux est supérieur à 65 %. Je me suis engagé personnellement, de même que l'équipe de la haute direction, à améliorer ce résultat. Nous avons prévu mettre sur pied en 2008 les Forums sur la mobilisation TELUS afin d'obtenir davantage de rétroaction des membres de l'équipe, de manière à ce que nos dirigeants puissent tirer profit des possibilités et organiser des activités destinées à renforcer la mobilisation.

Regard sur l'année 2008

Conformément à notre conviction selon laquelle ce qui est mesuré est réalisé, nous nous sommes fixé six nouvelles priorités en matière de responsabilité sociale de la société pour orienter nos actions et guider notre entreprise en 2008. Ces priorités portent sur notre rendement dans les domaines social, économique et environnemental et reflètent notre opinion voulant que la responsabilité sociale de la

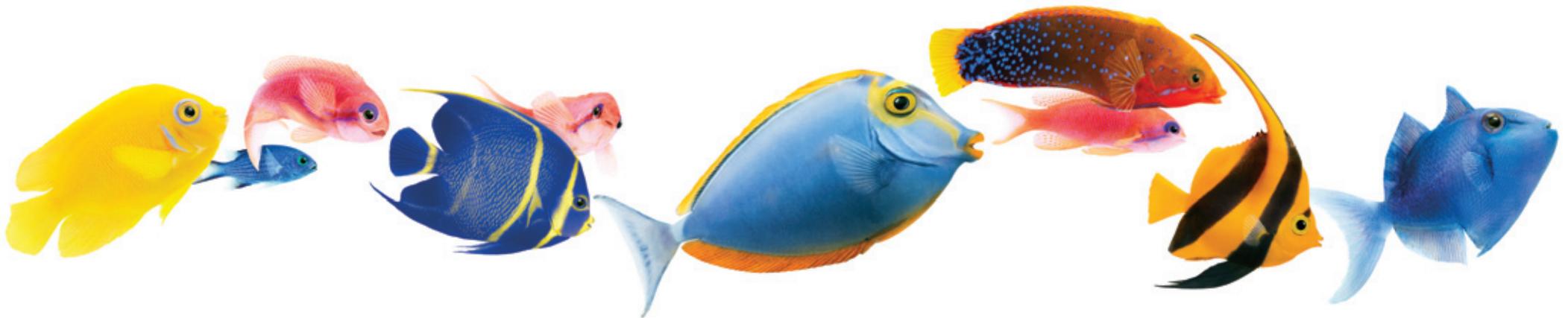
société soit un processus en constante évolution et nos efforts visent à répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en anticipant ceux de demain. Je vous invite à lire nos priorités pour 2008 à la page un ainsi que le reste du rapport afin de prendre connaissance de nos succès, de nos défis et de nos progrès dans la réalisation de nos priorités sur le plan de la durabilité en 2007.

Inspirés par la devise de notre marque, Le futur est simple, et guidés par notre stratégie de croissance éprouvée, nous nous engageons à atteindre nos objectifs de durabilité en 2008. TELUS est un investissement fiable, un voisin mondial responsable et une entreprise citoyenne dévouée, pour aujourd'hui et demain.

Cordialement,
Le président et chef de la direction,



Darren Entwistle
Membre de l'équipe TELUS
Le 30 avril 2008



stratégie relative à la responsabilité sociale de la société

TELUS a une approche à long terme en matière de stratégie et de rapport sur la responsabilité sociale de la société (RSS). Nous nous efforçons constamment de nous améliorer afin d'atteindre nos objectifs à long terme. En élaborant notre stratégie de RSS, nous avons recueilli les commentaires d'intervenants externes et internes. Il s'agit de personnes qui ont collaboré au rapport, de dirigeants de TELUS, de membres de la collectivité et de divers experts en RSS à l'externe.

Nous avons établi une feuille de route en vue de définir les moyens d'améliorer notre communication de l'information sur les enjeux importants, en les reliant de façon plus immédiate à notre rapport annuel et à nos critères relatifs à l'initiative mondiale d'élaboration de rapports; nous incorporons également à cette feuille de route ce que représente selon nous notre approche en trois volets. En outre, après avoir procédé à une analyse de notre rapport de l'an dernier, nous avons convenu d'apporter des améliorations dans trois secteurs :

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

Cette année, nous avons géré de façon plus rigoureuse le processus de préparation du rapport. À cet effet, nous avons produit un rapport imprimé plus succinct, créé une version Internet plus élaborée et fait appel à divers types de supports pour la diffusion. Cette diffusion se fait au moyen d'un rapport imprimé, d'un rapport sur Internet à l'adresse telus.com/rss, d'une brochure et d'un affichage sur Internet pour l'édition 2008 de l'assemblée annuelle et extraordinaire des actionnaires.

Dans le but de corriger certaines lacunes, notre feuille de route propose :

- un recours plus fréquent à des rapports entièrement numériques à l'avenir;
- une meilleure utilisation des systèmes afin de recueillir des renseignements plus exacts en vue de produire les rapports;
- une meilleure intégration de la stratégie et du rapport sur la responsabilité sociale de la société dans nos processus quotidiens;
- des rapports plus complets et une plus grande transparence à propos des activités internationales de TELUS, qui sont encore modestes, mais en croissance.

Gouvernance en matière de RSS

À TELUS, nous croyons qu'une solide gouvernance est essentielle à la réussite de la mise en œuvre d'une stratégie de responsabilité sociale de la société efficace. Il incombe à l'équipe de la haute direction de veiller à ce que l'entreprise atteigne ses objectifs de rendement en la matière.

Nous avons formé à la fin de 2006 l'équipe de direction chargée de la RSS et nous l'avons élargie l'année suivante pour y inclure un plus grand nombre d'unités d'affaires. Tenant compte des commentaires stratégiques fournis par diverses sources externes et internes, les membres de l'équipe de direction chargée de la RSS doivent définir les enjeux et les possibilités et réaliser les programmes appropriés. L'équipe de la haute direction de TELUS et les vice-présidents des unités d'affaires doivent approuver l'orientation stratégique de l'ensemble de nos programmes de RSS.

L'équipe de direction chargée de la RSS se réunit une fois par trimestre, ou plus fréquemment au besoin, afin de traiter des enjeux particuliers. Les programmes qui nécessitent une approbation sont présentés à l'équipe de la haute direction et aux vice-présidents des unités d'affaires, au besoin. Deux fois par an, des rapports d'étape détaillés sont présentés à l'équipe de la haute direction et, chaque trimestre, des analyses plus élaborées sont fournies au comité de vérification du Conseil d'administration de TELUS.

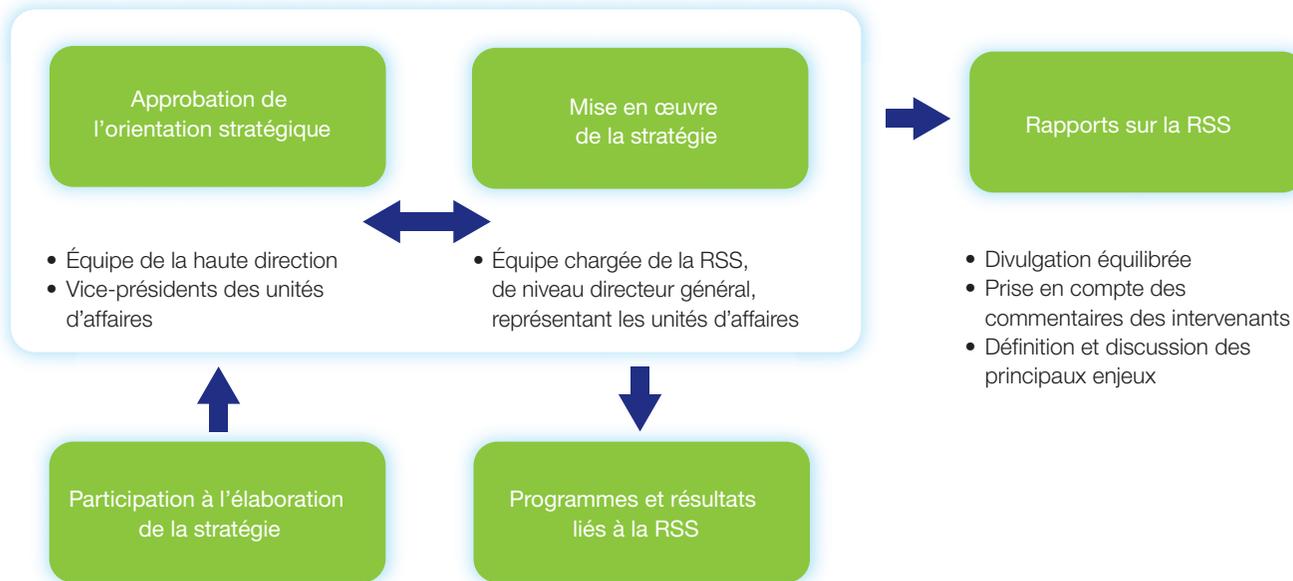
Afin de réaliser notre stratégie en matière de responsabilité sociale de la société en 2008, nous avons renforcé notre équipe de RSS et nous comptons faire de la durabilité un important principe dans la prise de décisions à TELUS.



stratégie relative à la responsabilité sociale de la société

suite

Gestion de la RSS au sein de TELUS



- les répercussions de notre stratégie d'investissement communautaire;
- les répercussions économiques élargies de nos activités;
- le rôle et la portée de nos activités internationales;
- l'élargissement de notre influence dans la chaîne d'approvisionnement;
- la satisfaction de la clientèle.

Les priorités de la RSS pour 2008, présentées à la page un de ce rapport et les discussions qui suivent à propos des enjeux et des possibilités, donnent un aperçu de la façon dont TELUS traitera les quatre premiers enjeux énumérés ci-dessus. Les trois autres enjeux seront analysés plus à fond et seront prioritaires en 2008.

Pratiques d'affaires et de gestion

À TELUS, le risque désigne le degré d'exposition lié aux principaux objectifs stratégiques, financiers, organisationnels et de procédures, par rapport à l'efficacité et à l'efficacité de l'exploitation, la fiabilité de l'information financière, le respect des lois et règlements, ainsi que la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Pour se conformer à son approche en trois volets, TELUS utilise à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui fait la synthèse des compétences et des connaissances des membres de l'équipe dans tous les secteurs de l'entreprise. Ce processus vise à prendre en compte les principaux risques auxquels TELUS fait face, notamment les risques relatifs à la responsabilité sociale de la société. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation des risques à la section 10 (Risques et gestion des risques) du rapport annuel 2007, à l'adresse telus.com/rapportannuel. Dans ce même rapport, vous trouverez également de l'information sur les obligations financières, à la section des états financiers consolidés et dans les notes connexes.

Participation à l'élaboration de la stratégie

Diverses sources et divers procédés nous guident dans la prise de décisions stratégiques en RSS, notamment :

- des intervenants externes – actionnaires, clients, organisations non gouvernementales, organisations paires, anciens dirigeants, sociétés d'investissement socialement responsables, représentants des gouvernements, Comités d'investissement communautaire de TELUS, fournisseurs;
- des intervenants internes – membres de l'équipe, direction des unités d'affaires;
- la vérification externe des processus de collecte de données et de l'intégrité des données;
- les lignes directrices relatives à la préparation de rapports (p. ex., l'initiative mondiale d'élaboration de rapports);
- l'évaluation par TELUS des risques de l'entreprise;

- des organisations au sein de notre industrie (p. ex., Global e.Sustainability Initiative ou Canadian Business for Social Responsibility).

En fonction des commentaires stratégiques reçus, nous développons de nouveaux programmes de RSS, nous modifions au besoin les programmes en cours et nous définissons les principaux enjeux. En 2007, nous avons organisé notre première table ronde d'intervenants externes afin d'obtenir leurs idées et leurs commentaires à propos de nos démarches en RSS. À partir des renseignements recueillis grâce à cette table ronde et aux rencontres internes avec des représentants des unités d'affaires, tenues au cours de l'année, nous avons défini les principaux enjeux pour l'année 2008 et au-delà :

- les changements climatiques;
- le fait d'attirer et de conserver les membres de l'équipe;

sommaire des enjeux et des possibilités

Afin d'accroître la transparence et de mieux répondre aux commentaires des intervenants, nous avons défini les enjeux et les possibilités qui exigent une attention particulière.

Nous croyons que les défis que rencontre notre présent modèle d'affaires, s'ils sont relevés dès maintenant, peuvent se transformer en autant d'occasions de réussite dans l'avenir.

Pour notre économie – affronter le défi d'une forte concurrence en vue de parvenir à une croissance durable

La croissance économique durable se fait pour le bien de nos actionnaires, de nos clients, des fournisseurs, des membres de notre équipe et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services novateurs offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer au développement de collectivités durables, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos actionnaires et nos investisseurs.

TELUS fait face au défi d'une concurrence grandissante dans le marché du sans-fil et de la part des entreprises de câblodistribution qui s'attaquent à nos marchés de téléphonie traditionnels.

En 2007, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il permettrait aux entreprises de télécommunications de réclamer au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) la déréglementation dans les collectivités où existe une importante concurrence. TELUS a demandé et obtenu que les marchés les plus importants, couvrant environ les trois quarts de ses lignes résidentielles et les deux tiers de ses lignes commerciales, soient exemptés de la réglementation. Cela donne à l'entreprise une plus grande souplesse quant à la tarification, aux promotions et aux offres groupées, en plus de nous placer sur un pied d'égalité avec la concurrence. En 2008, TELUS se propose de continuer à lancer des offres innovatrices à valeur ajoutée afin de profiter de ce contexte. En outre, le déploiement de notre système consolidé de service à la clientèle et de facturation en Colombie-Britannique offre l'occasion d'améliorer l'expérience client et la notoriété de la marque TELUS.

Dans le sans-fil, la concurrence demeure intense de la part des marques et des fournisseurs existants. De plus, il est probable que la vente aux enchères de fréquences du spectre pour les services sans

fil en mai 2008 entraînera la venue de nouveaux concurrents, du moins sur une base régionale. Toutefois, on s'attend à ce que le marché du sans-fil au Canada continue de croître, les taux de pénétration augmentant à des niveaux déjà observés dans d'autres pays et les services de transmission de données demeurant un important facteur de croissance dans le sans-fil. La vente aux enchères de fréquences du spectre sera l'occasion pour TELUS d'acquérir de nouvelles fréquences en vue de la croissance future des abonnements et de l'arrivée de services avancés de transmission de données, à mesure qu'évoluera la technologie sans fil. Dans le même temps, l'introduction de la transférabilité des numéros sans fil (qui permet aux clients de conserver leur numéro de téléphone quand ils changent de fournisseur) à l'échelle nationale en 2007 a eu pour effet d'augmenter le taux de désabonnement dans l'industrie. Elle a également permis d'ouvrir de nouveaux marchés commerciaux dans la région centrale du Canada, traditionnellement dominée par nos deux concurrents nationaux.

Pour la société – évaluer les répercussions de nos investissements communautaires

La stratégie de TELUS en matière d'investissement communautaire est conforme à notre engagement de donner où nous vivons. Chaque année, nous versons des milliers de dollars afin de favoriser le mieux-être de nos collectivités, grâce à un large éventail d'importantes initiatives philanthropiques.

Ayant la ferme conviction que ce qui est mesuré est réalisé, nous voulons connaître les répercussions que nos activités peuvent avoir sur les collectivités.

En 2008, nous mettons en place un outil pour évaluer les conséquences sociales et commerciales des initiatives d'investissement communautaire de TELUS et mesurer l'impact de nos actions.

sommaire des enjeux et des possibilités

suite

Tenir compte de l'évolution de la situation de l'emploi

La situation de l'emploi au Canada évolue. Il fut un temps où l'employeur avait le beau rôle dans la relation d'emploi, étant en mesure de faire son choix parmi de nombreux candidats intéressés et qualifiés.

Les rôles ont été inversés, c'est maintenant aux candidats de manifester leurs exigences devant les employeurs potentiels. Plusieurs facteurs expliquent ce changement, notamment le nombre croissant de baby-boomers à la retraite et les dynamiques marchés de l'emploi de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, qui drainent les talents de partout au pays et d'ailleurs. Ces facteurs, ajoutés à d'autres, expliquent le manque de talents, de plus en plus difficile à combler, et le fait que les membres de l'équipe sont de plus en plus à l'affût de possibilités d'emploi hors de TELUS.

Relativement à ces changements, TELUS trouve des moyens de se différencier et de présenter une proposition de valeur qui soit intéressante, tant pour les membres de l'équipe que pour les candidats potentiels. À cette fin, TELUS a créé sa marque en tant qu'employeur, s'appuyant sur trois principes :

- proposer des solutions de pointe aux clients;
- participer à une culture d'entreprise passionnante, axée sur le savoir;
- venir en aide à la collectivité en offrant ses services et en donnant.

TELUS projette de miser sur cette marque en 2008 en mettant en place ou en améliorant des programmes sur les thèmes suivants :

- perfectionnement de carrière;
- engagement des membres de l'équipe;
- santé et mieux-être;
- services et dons communautaires;
- styles de travail et options flexibles.

TELUS s'est engagée à être un employeur de choix. En faisant évoluer et en perfectionnant notre marque en tant qu'employeur, nous démontrons notre engagement envers les membres de l'équipe et envers ceux qui souhaitent se joindre à nous.

Pour notre environnement – faire face aux changements climatiques

Parmi les plus grands défis auxquels la société fait actuellement face, il y a les changements climatiques causés par l'action humaine et les répercussions qui en découlent pour les générations présentes et futures.

TELUS reconnaît que ses activités ont une incidence environnementale, contribuant entre autres à des émissions de dioxyde de carbone (CO₂) dans l'atmosphère, un important facteur de changement climatique.

À TELUS, nous surveillons par conséquent les paramètres suivants :

- la consommation d'énergie;
- les activités du parc automobile;
- la consommation de papier et d'eau;
- le recyclage;
- les déplacements des membres de l'équipe.

Nous croyons qu'il est essentiel d'adopter des politiques progressives pour atténuer nos impacts environnementaux et de définir des objectifs concrets. Bien que cet intérêt de l'entreprise pour les changements climatiques représente un défi dans un contexte d'activités commerciales, on y trouve des bienfaits potentiels sur les plans économique, social et environnemental. Des possibilités uniques s'offrent également à TELUS et aux autres entreprises du secteur pour développer des solutions novatrices grâce aux technologies de télécommunication.

Nous élaborons des plans visant à réduire les émissions de CO₂ dans un contexte d'intégration à nos stratégies de pratiques commerciales, tenant compte de nos engagements économiques, sociaux et environnementaux, pour aujourd'hui et demain. Notre objectif principal est de procéder à une évaluation complète de l'énergie que nous utilisons et de déterminer les moyens d'améliorer notre efficacité. Nous analysons également la réduction de nos émissions de CO₂ en termes absolus et nous envisageons des objectifs de réduction à long terme qui ne seraient pas normalisés en fonction des revenus.

Notre culture et notre environnement de travail continuent d'être influencés par quatre valeurs :



nous adhérons au
changement et saisissons
les occasions



nous avons la passion
de la croissance



nous croyons au travail
d'équipe inspiré



nous avons le courage
d'innover

pour notre économie, aujourd'hui et demain

TELUS s'est engagée à contribuer à la croissance économique, aujourd'hui et demain, pour le bien de ses actionnaires, de ses clients, des membres de son équipe, de ses fournisseurs et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services novateurs offrent la possibilité d'améliorer la vie des Canadiens, de favoriser la réussite de nos clients et de contribuer au développement de collectivités durables, tout en produisant des résultats positifs à long terme pour nos investisseurs. Nous contribuons aussi au renforcement de l'économie grâce à nos décisions d'achat, en créant des emplois et en payant des impôts, en favorisant l'innovation et en investissant dans la recherche et le développement technologiques.



pour notre économie

suite

En 2007, l'industrie canadienne des télécommunications a généré des produits d'exploitation estimés à environ 40 milliards de dollars. Les produits d'exploitation de TELUS, l'un des principaux fournisseurs de services de télécommunications au Canada, ont atteint 9,1 milliards de dollars en 2007, soit environ 23 % du total.

On prévoit que le domaine des télécommunications restera concurrentiel en 2008. Dans le secteur filaire, les services traditionnels demeurent sous pression, touchés par la migration des consommateurs du service filaire vers le sans-fil, la téléphonie voix sur IP (VoIP), le courriel et les autres services de transmission de données. Les perfectionnements technologiques estompent les frontières entre les télécommunications, la vidéo, la radiodiffusion et le divertissement, tout en favorisant la croissance des services de transmission de données comme les services Internet haute vitesse, la téléphonie Internet et la télévision numérique.

Points saillants des résultats financiers de TELUS en 2007

En 2007, les produits d'exploitation de TELUS ont connu une croissance de 4,5 %, pour atteindre 9,1 milliards de dollars, sous l'impulsion de la croissance du sans-fil et de la transmission de données. En 2007, les produits d'exploitation combinés du sans-fil et de la transmission filaire de données représentaient 67 % de la totalité des produits d'exploitation, comparativement à 63 % en 2006 et 28 % en 2000. Ces résultats sont conformes à notre objectif permanent de cibler les marchés en expansion du sans-fil et des données.

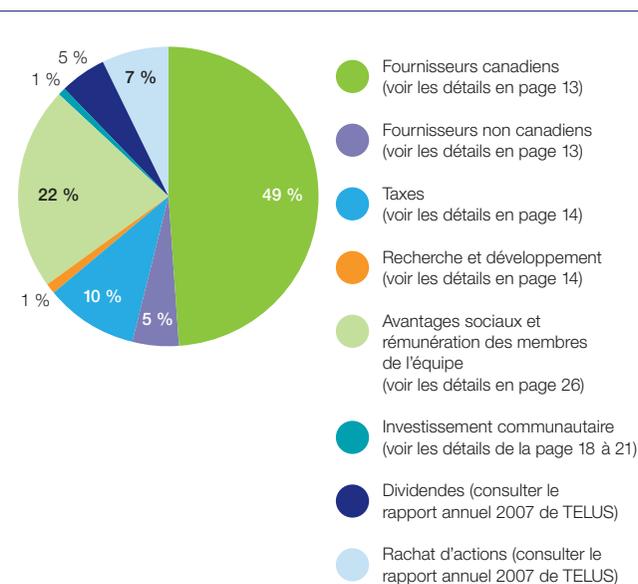
Le BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement), rajusté pour tenir compte de l'exclusion des dépenses relatives à l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005, a connu une croissance de 4 %, grâce notamment à la croissance du sans-fil.

Le bénéfice (rajusté) a augmenté de 218 millions de dollars pour atteindre 1,36 milliard de dollars, soit une hausse de 19 %, en raison

de la croissance du sans-fil, de coûts de financement plus faibles et de l'incidence des redressements fiscaux, intérêts compris, au cours des exercices précédents. Le bénéfice par action (rajusté) a connu une croissance de 23 % en raison des mêmes facteurs et de la baisse du nombre moyen d'actions en circulation résultant de notre programme continu de rachat d'actions. Les flux de trésorerie abondants, correspondant au BAIIA moins les dépenses en capital, sont demeurés stables à deux milliards de dollars, les gains plus élevés ayant été contrebalancés par une augmentation des dépenses en capital.

Le tableau suivant illustre la façon dont TELUS répartit ses ressources, comparativement à ses revenus. La plus grande part (49 %) va au paiement des fournisseurs, dont 91 % sont des sociétés canadiennes ou des multinationales ayant des établissements au Canada.

Répartition des ressources de l'entreprise
(comme pourcentage des revenus)



Points saillants des résultats financiers

Les années se terminant le 31 décembre (en millions de \$, sauf les montants par action)	2007	2006	% de variation
Produits d'exploitation	9 074	8 681	4,5
Rajusté			
BAIIA ¹	3 758	3 615	4,0
Bénéfice d'exploitation ²	2 143	2 039	5,1
Bénéfice net ²	1 363	1 145	19,0
Bénéfice par action, de base ²	4,11	3,33	23,4
Dépenses en capital	1 770	1 618	9,4
Flux de trésorerie ³	1 988	1 997	(0,4)
Dividendes déclarés par action	1,575	1,20	31,3
Ratio dividendes/bénéfice ⁴	47 %	45 %	-

- 1 Mesure des bénéfices de l'entreprise avant le calcul des intérêts, des taxes, de la dépréciation et de l'amortissement.
- 2 Le BAIIA (rajusté) et le bénéfice d'exploitation, tels que présentés, excluent des dépenses de 168,7 millions de dollars relatives à l'introduction d'un règlement net en espèces pour les options d'achat d'actions octroyées avant 2005. Le bénéfice net et le bénéfice par action, tels que présentés, excluent 105,0 millions de dollars et 32 cents, respectivement, en raison de ces dépenses, calcul après impôt.
- 3 Les flux de trésorerie correspondent au BAIIA moins les dépenses en capital.
- 4 Dernier dividende trimestriel déclaré par action, annualisé, divisé par le bénéfice de base par action pour la période faisant l'objet du rapport.

Pour en savoir davantage sur les résultats et les objectifs financiers de TELUS pour 2008, veuillez vous reporter au rapport annuel 2007 de TELUS au telus.com/rapportannuel.

Dépenses en capital par province

(en millions de \$)	2007	%	2006	%
Colombie-Britannique	454,6	25,7	428	26,5
Alberta	699,3	39,5	714	44,1
Saskatchewan	0,5	0,0	2	0,1
Manitoba	5,5	0,3	7	0,4
Ontario	433,7	24,5	314	19,4
Québec	154,6	8,7	131	8,1
Provinces atlantiques	1,3	0,1	1	0,1
À l'extérieur du Canada ¹	20,8	1,2	21	1,3
Total des dépenses en capital	1 770,3	100,0	1 618	100,0

1 Principalement aux Philippines.

Paiements aux fournisseurs par emplacement

(en millions de \$)	2007	%	2006	%
Fournisseurs ayant des établissements au Canada	5 176	91	4 812	87
Fournisseurs étrangers	622	9	717	13
Total des paiements aux fournisseurs	5 798	100	5 529	100

Dépenses en capital

En 2007, nous avons augmenté nos dépenses en capital à environ 1,8 milliard de dollars, soit 19,5 % de nos produits d'exploitation. En comparaison, les sociétés canadiennes de télécommunications ont investi 17,3 % de leurs produits d'exploitation en 2007. TELUS engage continuellement des investissements pour améliorer ses réseaux filaires et sans fil ainsi que ses systèmes internes, afin de tenir compte de la hausse de sa clientèle résidentielle et d'affaires partout au Canada.

En 2008, TELUS s'attend à augmenter ses dépenses en capital pour atteindre environ 1,9 milliard de dollars, soit une hausse de 7 % par rapport à 2007, représentant encore près de 20 % des produits d'exploitation anticipés.

Soutien aux autres entreprises canadiennes

Grâce à son pouvoir d'achat, TELUS apporte son appui aux entreprises canadiennes et contribue ainsi au renforcement de l'économie du pays. En 2007, nous avons versé un total d'environ 5,8 milliards de dollars à des fournisseurs (y compris les taxes sur les produits et services). De ces fournisseurs, 91 % sont des sociétés canadiennes ou des multinationales ayant des établissements au Canada.



pour notre économie

suite

Notre contribution fiscale

TELUS verse à plusieurs paliers de gouvernement des impôts qui sont utilisés pour fournir des services à tous les Canadiens. Une fois calculés les impôts fédéral et provinciaux exigibles, TELUS a reçu un montant net de 122,7 millions de dollars en crédits d'impôt fédéral et provinciaux sur les sociétés, en raison de l'application de pertes en regard du revenu imposable des années antérieures. En 2007, TELUS a reçu 12 millions de dollars en crédits d'impôt de la province de Québec.

Montants versés en taxes par TELUS, excluant l'impôt sur le revenu¹

(en millions de \$)	2007	2006	2005
Gouvernement fédéral	67,7	66,4	65,2
Gouvernements provinciaux et municipaux et commissions scolaires :			
Colombie-Britannique	69,3	69,5	64,4
Alberta	35,4	37,9	39,5
Saskatchewan	0,2	0,2	0,1
Manitoba	0,4	0,4	0,8
Ontario	37,9	31,9	31,0
Québec	27,6	26,5	26,3
Provinces atlantiques	0,1	-	-
Total partiel provincial	170,9	166,5	162,1
Total	238,6	232,8	227,3

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

En s'appuyant sur l'hypothèse que le taux de bénéfice de TELUS se maintiendra, de même que la structure actuelle de l'entité juridique, et qu'il n'y aura pas de modification substantielle de la fiscalité, nous prévoyons que les versements en impôt seront relativement peu élevés en 2008, les encaissements prévus devant être supérieurs aux paiements anticipés. En 2009, on s'attend à ce que les versements en impôt soient nettement plus élevés. Le taux d'imposition combiné devrait se situer entre 30,5 % et 31,5 % en 2008.

TELUS perçoit aussi auprès de ses clients des taxes qu'elle remet aux gouvernements, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Taxes de vente perçues

(en millions de \$)	2007	2006	2005
Taxe sur les biens et services et taxe de vente harmonisée	535,7	549,8	553,2
Taxes de vente provinciales :			
Colombie-Britannique	130,4	126,0	118,6
Saskatchewan	1,1	1,4	1,4
Manitoba	3,4	3,0	2,2
Ontario	82,4	82,9	70,9
Québec	93,6	75,2	60,2
Île-du-Prince-Édouard	0,5	0,4	0,4
Total partiel provincial	311,4	288,9	253,7
Total des taxes de vente perçues	847,1	838,7	806,9

Investir en recherche et développement pour demain

En 2007, TELUS a investi 85 millions de dollars en recherche et développement, contre 130 millions en 2006. Une partie importante de notre investissement de 2006 est allée au développement de notre nouvelle plateforme intégrée de facturation et de service à la clientèle dans le domaine filaire. En 2007, cette initiative a nécessité des sommes moins importantes.

Dans le domaine filaire, nous mettons à l'essai des technologies émergentes et nous finançons des activités concertées de recherche et développement avec des organismes de recherche en communications, comme TRLabs (Telecommunications Research Laboratories). TRLabs est le plus important consortium à but non lucratif de recherche appliquée en télécommunications au Canada. À titre de partenaire industriel, TELUS verse 660 000 dollars par année à TRLabs sous forme de commandites ou de contributions en nature. Pour en savoir davantage, visitez le site trilabs.ca/trilabs.

Investissement estimé en recherche et développement

(en millions de \$)	2007	2006	2005
Consolidé	85	130	142

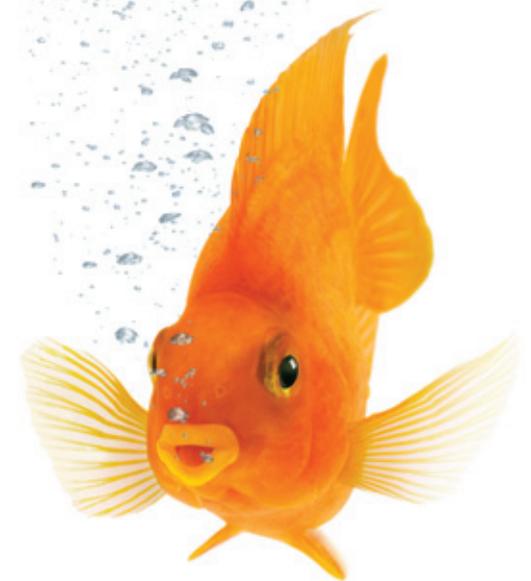
Un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de divulgation de l'information

Le leadership de TELUS en matière de gouvernance d'entreprise et de divulgation de l'information a été reconnu par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) en décembre 2007. Pour la troisième année consécutive, TELUS a gagné le Prix d'excellence de l'ICCA pour la meilleure information sur la gouvernance d'entreprise dans l'ensemble des secteurs d'activité.

Pour la première fois, TELUS a reçu de l'ICCA le Grand prix d'excellence en information d'entreprise, de même que le Prix d'excellence en information sur le développement durable et une mention honorable pour l'excellence de son information financière. Il s'agit de la treizième année que TELUS est reconnue par l'ICCA pour l'excellence de ses rapports d'entreprise.

En 2007, le rapport annuel 2006 de TELUS s'est, une fois de plus, classé parmi les meilleurs dans le monde selon une étude mondiale sur les rapports annuels. En septembre dernier, l'Annual Report on Annual Reports, publié par entreprise.com, a accordé à TELUS quatre étoiles et demie sur cinq, ce qui place notre rapport annuel dans la première catégorie, regroupant un pour cent des rapports annuels dans le monde.

Pour en savoir plus sur l'engagement de TELUS en matière de gouvernance d'entreprise et sur les prix que nous avons obtenus à cet égard, veuillez vous reporter à l'article sur la gouvernance d'entreprise dans le rapport annuel 2007 de TELUS – revue financière, à l'adresse telus.com/rapportannuel.



pour notre société, aujourd'hui et demain

Grâce à ses pratiques professionnelles et en ressources humaines, TELUS s'est engagée à avoir une influence positive sur la société. Nous déployons beaucoup d'efforts pour que nos produits soient sécuritaires et conviviaux, et nous nous faisons un devoir de donner où nous vivons. Depuis 2000, TELUS, les membres de l'équipe et les anciens membres ont versé 113 millions de dollars à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif. En vue d'aider les membres de notre équipe à atteindre leur plein potentiel, nous offrons divers styles de travail et favorisons le rendement élevé, la flexibilité et la collaboration.



Satisfaction de la clientèle

Dans toute entreprise concurrentielle, l'opinion du client compte. À TELUS, quatre paramètres nous permettent de faire le suivi de la satisfaction de la clientèle. Pour des raisons de sensibilité dans un contexte de concurrence, nous ne fournissons pas de rapport pour deux de ces paramètres – l'outil électronique de collecte de données et les sondages de satisfaction de la clientèle à l'échelle nationale – mais nous divulguons le nombre de plaintes reçues par l'organisme qui nous réglemente, le CRTC, ainsi que notre taux combiné de désabonnement.

Indicateurs de la satisfaction de la clientèle

	2007	2006	2005
Taux combiné de désabonnement mensuel dans le secteur sans-fil ¹	1,45 %	1,33 %	1,39 %
Plaintes au CRTC	2 049	2 692 ²	s.o. ³

1 Le taux de désabonnement est calculé en divisant le nombre de sans-fil que nos clients ont désactivé au cours d'une période donnée, par la moyenne du nombre de sans-fil que comptent nos réseaux au cours de la même période. Ce taux couvre les services prépayés et postpayés.

2 Données ajustées pour tenir compte de la nouvelle méthode de collecte.

3 Sans objet.

Le nombre de plaintes au CRTC en 2006 a été redressé de façon à tenir compte de la nouvelle méthode de suivi des plaintes. Antérieurement, toutes les données relatives aux plaintes étaient fournies par le CRTC. En 2007, TELUS a commencé à faire le suivi des plaintes au CRTC à l'aide de son outil électronique de collecte de données à l'échelle nationale. Le nombre de plaintes a diminué d'environ 25 % en 2007 par rapport à 2006.

En 2007, le taux de désabonnement a augmenté de 12 points de base et a subi les effets de l'arrivée en mars de la transférabilité des numéros sans fil, qui permet aux clients de conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent de fournisseur.

Des solutions d'affaires écologiques

En 2007, TELUS a lancé une gamme de solutions d'affaires écologiques afin d'aider les clients à diminuer leur empreinte environnementale. Ces solutions comprennent notamment le télétravail et les solutions pour les travailleurs mobiles (réseaux privés virtuels, connexions Internet sans fil, etc.), les solutions de vidéoconférence et de téléconférence, les solutions de centres d'appels distribués, la saisie de données sans fil et les systèmes de repérage automatique de véhicules (TELUS Tracker). En plus de les offrir à ses clients, TELUS utilise ces solutions afin d'améliorer son approche en trois volets.

Dans le cadre de notre programme national, nous faisons le suivi du nombre de membres de l'équipe TELUS qui font du télétravail, qui font des semaines de travail comprimées ou qui utilisent des moyens de transport de rechange (la marche, le transport en commun, le vélo ou le patin à roues alignées) pour se rendre au travail.

Notre programme a donné les résultats suivants :

- l'élimination de 20 493 heures de déplacement domicile-travail (en voiture);
- l'économie de 79 512 litres d'essence (évaluée à 47 671 \$).

Navigation sécuritaire sur Internet

Rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire et lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, voilà deux enjeux vitaux pour les entreprises de télécommunications et pour la société. TELUS s'est fermement engagée à rendre la navigation sur Internet plus sécuritaire pour les familles canadiennes. Nous collaborons étroitement avec d'autres participants de l'industrie et les organismes chargés de l'application de la loi, ainsi que les principaux services et organismes gouvernementaux responsables de la sécurité des enfants naviguant sur Internet et chargés d'éradiquer l'exploitation sexuelle en ligne des enfants. Sous cet aspect, TELUS fournit à plusieurs organismes communautaires nationaux et régionaux un généreux soutien financier et une assistance pour la réalisation et la diffusion de programmes.

Au début de 2007, TELUS est devenue le premier fournisseur de services Internet au pays à lancer à grande échelle le projet Cleanfeed Canada, une initiative visant à bloquer l'accès à des sites de pornographie juvénile hébergés à l'étranger. TELUS continue également de collaborer étroitement avec [Cyberaide.ca](#), un service pancanadien dont elle est l'un des commanditaires et dont le rôle consiste à signaler les enfants exploités sexuellement sur Internet; TELUS collabore également avec les organismes canadiens chargés de l'application de la loi dans le cadre d'enquêtes concernant des sites hébergés au Canada qui diffusent des contenus liés à l'exploitation sexuelle des enfants. En 2007, TELUS et le gouvernement albertain (Children's Services) ont lancé un programme pilote de formation consacré à la navigation sécuritaire et qui s'adresse aux membres de l'équipe TELUS en Alberta.

TELUS est aussi membre fondateur du nouveau Centre canadien de protection de l'enfance avec lequel il travaille à l'élaboration d'une autre initiative consacrée à la navigation sécuritaire sur Internet, qui sera lancée en 2008.

Protection de la vie privée

Nous respectons la vie privée de nos clients et des membres de notre équipe et appliquons depuis longtemps une politique visant à la protéger dans toutes les activités de notre entreprise. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe. Notre code reflète les exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ainsi que notre engagement permanent à protéger les renseignements personnels de nos clients et des membres de notre équipe.

pour notre société

suite

Arts et culture	Éducation et sports	Santé et mieux-être dans notre environnement
Utilisation novatrice de la technologie		
Bâtir un avenir meilleur pour les jeunes Canadiens et les jeunes Canadiennes		

Conduite sécuritaire

Les sans-fil des clients de TELUS permettent à ces derniers de communiquer pratiquement partout et en tout temps, y compris dans leur véhicule. Toutefois, nous conseillons fortement à nos clients de veiller à ce que la conduite de leur véhicule ait la priorité sur leurs conversations téléphoniques. Nous leur proposons une vaste gamme d'appareils mains libres qui leur permettent de garder les deux mains sur le volant et nous donnons de nombreux conseils de sécurité sur le site telusmobilite.com/about/public_affairs/safe_driving.shtml.

Pour nos collectivités

TELUS s'est engagée à être un chef de file en matière de philanthropie d'entreprise et un intervenant actif au sein des collectivités. Nous donnons où nous vivons. Nos efforts visent à soutenir les arts et la culture, l'éducation et les sports, ainsi que la santé et le mieux-être dans notre environnement, de manière à en faire bénéficier les jeunes ou à présenter une utilisation novatrice de la technologie.

A Aide en espèces et en nature

En 2007, notre aide totale en espèces et en nature s'est élevée à 23 millions de dollars. Nous apportons notre soutien aux organismes qui correspondent aux critères suivants :

- organismes qui créent la prochaine génération de publics et d'artistes;

- organismes qui favorisent la promotion des aptitudes physiques et à haut rendement, des loisirs et de l'accessibilité aux sports pour tous;
- organismes qui font avancer la recherche, la prévention de la maladie et les soins de santé, ainsi que ceux qui favorisent un environnement plus sain et plus propre.

En 2008, nous développons un outil visant à mieux évaluer les répercussions de nos programmes.

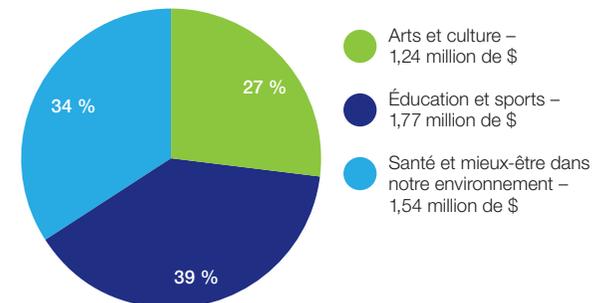


TELUS fait partie des Entreprises Généreuses d'Imagine Canada, une appellation que le Centre canadien de philanthropie décerne aux entreprises qui donnent au moins 1 % de leur profit avant impôt à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.

Comités d'investissement communautaire

TELUS a mis en place un programme national de Comités d'investissement communautaire, unique et novateur, qui veille à ce que l'argent aille à ceux qui en ont le plus besoin. Ce programme nous aide également à développer des relations avec les principaux intervenants et à établir des partenariats communautaires originaux. Il existe huit Comités d'investissement communautaire de TELUS dans l'ensemble du pays – à Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary,

Financement des Comités d'investissement communautaire en 2007 par priorité d'investissement



Toronto, Ottawa, Montréal et Rimouski. Ces comités sont formés de dirigeants reconnus dans leur collectivité et de cadres locaux de TELUS, des gens qui connaissent bien leur milieu et qui sont en mesure de prendre des décisions éclairées afin que TELUS puisse répondre aux besoins de la collectivité. Les membres de ces comités sont des personnalités bien connues dans le milieu où elles vivent et des bénévoles déjà actifs dans d'autres programmes communautaires.

En 2007, nos Comités d'investissement communautaire ont versé 4,55 millions de dollars pour le financement de 359 projets communautaires. Depuis leur fondation en 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons d'une valeur de 11,55 millions de dollars et soutenu 839 projets communautaires.

En 2007, 21 nouveaux membres se sont joints aux Comités d'investissement communautaire. Aujourd'hui, ces comités sont formés de 116 membres, dont 64 % ne font pas partie de TELUS. Nous nous sommes engagés à choisir plus de 50 % des membres des comités à l'extérieur, dont au moins un participant aux Jeux olympiques et un représentant de la jeunesse.



Pour en savoir davantage sur l'investissement communautaire, notamment à propos des lignes directrices relatives à l'investissement et des demandes de financement en ligne, visitez le site telus.com/communautaire.

Un des objectifs de 2007 était l'établissement d'un Comité d'investissement communautaire dans les provinces de l'Atlantique. Les activités de TELUS dans cette partie du pays en sont encore à l'étape des premiers développements. Au cours de la planification effectuée l'an dernier, nous nous sommes aperçus que nos relations communautaires dans cette région n'étaient pas assez développées pour justifier l'établissement d'un nouveau comité. En outre, nos ressources internes étaient totalement investies dans les activités des Comités d'investissement communautaire existants. Toutefois, nous maintenons pour l'avenir notre engagement à étendre aux provinces de l'Atlantique nos activités d'investissement communautaire.

Nous aidons aussi les organismes de bienfaisance à mieux réussir, en leur offrant des ateliers de travail sur le marketing, les relations avec les médias et la façon de développer des relations avec les gouvernements. En 2007, nous avons organisé des ateliers de travail à Ottawa et à Toronto.

En 2008, nous prévoyons intensifier nos communications internes et externes, plus particulièrement en ce qui a trait aux répercussions de nos contributions. Nous offrirons aussi des ateliers pour les Comités d'investissement communautaire à Vancouver, Edmonton et Calgary.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos Comités d'investissement communautaire, veuillez consulter le site telus.com/communautaire.

Commandites stratégiques



Nous investissons également dans nos collectivités au moyen de commandites stratégiques, selon les critères suivants :

- il doit exister un lien entre les partenariats communautaires que nous recherchons et les objectifs commerciaux de TELUS;
- notre investissement doit avoir des retombées optimales;
- nous devons pouvoir tirer pleinement profit de la situation, notamment encourager la participation des membres de l'équipe à des activités bénévoles;
- nous cherchons des occasions d'échanger des connaissances et de favoriser le réseautage entre nos partenaires au sein de la collectivité.

Notre relation avec la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) en est un bon exemple.

En octobre 2007, TELUS a annoncé un nouveau partenariat de trois ans avec la FRDJ. TELUS fera don d'un montant de 1,2 million de dollars pour le financement de la recherche canadienne visant à guérir le diabète juvénile, devenant ainsi le commanditaire en titre de la marche organisée au pays par la FRDJ pour recueillir des fonds. Cet événement aura désormais pour nom « Marche TELUS pour la guérison du diabète » et aura lieu dans 60 villes canadiennes en 2008.



Marketing sportif



Sur le plan national, TELUS investit dans plusieurs organismes qui font la promotion des sports auxquels les Canadiens sont le plus attachés.

Elle a ainsi conclu des ententes en vue de fournir un soutien très important à Hockey Canada (jusqu'en 2011), à Alpine Canada Alpin (jusqu'en 2012), à la Fédération canadienne de snowboard (jusqu'en 2012) et à l'Association canadienne de soccer (jusqu'en 2010). TELUS apporte également son appui au golf par l'intermédiaire du tournoi TELUS World Skins et du TELUS Edmonton Open.

En 2008, TELUS continuera de collaborer avec ces organismes et maintiendra ses partenariats de golf.

Veuillez consulter le site telus.com/rss; vous y trouverez d'autres exemples de nos commandites stratégiques, de nos activités communautaires et de nos initiatives en matière de marketing sportif.

Programmes pour les membres de l'équipe



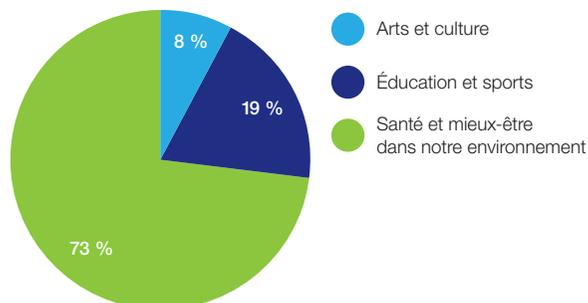
Les organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada ont besoin non seulement de l'appui des entreprises, mais également des personnes. TELUS a mis en place plusieurs programmes visant à inciter les membres de l'équipe à fournir cet appui.

Notre objectif pour 2007 prévoyait une augmentation de 5 % de la totalité des dons et des contributions pour l'ensemble des programmes des membres de l'équipe, comprenant notamment les programmes de TELUS Dollars pour dollars, Dollars pour gens d'action et Dollars pour collecte de fonds, ainsi que la Journée du bénévolat de TELUS. Dans le cadre de ces activités, nos dons réels en 2007 ont augmenté de 8,9 %, notre taux de participation de 17,6 % et le nombre d'heures de bénévolat de 5,3 % par rapport à 2006. Pour 2008, nous visons une augmentation de 5 % de la participation des membres de l'équipe pour l'ensemble des activités.

Programme Dollars pour dollars de TELUS

Le programme Dollars pour dollars de TELUS est l'un des programmes canadiens de dons à des organismes de bienfaisance les plus généreux. En vertu de ce programme, TELUS verse – dollar pour dollar – des sommes équivalant aux dons admissibles que font les membres de l'équipe et les anciens membres à plus de

Dons du programme Dollars pour dollars de 2007 par priorité d'investissement



45 000 organismes de bienfaisance enregistrés et approuvés.

Les membres de l'équipe peuvent donner jusqu'à 10 000 dollars par an par l'intermédiaire de ce programme. Aujourd'hui, les dons des membres de l'équipe se font par retenue à la source et ceux des anciens membres par retenue sur les prestations de retraite. Les détaillants TELUS et les membres du conseil d'administration de TELUS ainsi que les membres des Comités d'investissement communautaire sont également invités à participer au programme.

Depuis 2000, plus de 30 millions de dollars ont été versés dans le cadre de ce programme à des organismes communautaires dans l'ensemble du Canada. TELUS se charge de tous les frais d'administration, ce qui signifie que la totalité de chaque don est versée aux organismes choisis par les membres de notre équipe.

En 2007, 5,26 millions de dollars ont été versés à plus de 2 900 organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada :

- 2,09 millions de dollars de la part des membres de l'équipe
- 0,65 million de dollars de la part d'anciens membres de l'équipe et de membres des comités
- 2,52 millions de dollars de la part de TELUS.

Programme Dollars pour gens d'action de TELUS

Dans le cadre de son programme Dollars pour gens d'action, TELUS incite les membres de l'équipe et les anciens membres à s'impliquer dans leur collectivité et récompense leur bénévolat par des dons.

Un membre de l'équipe qui fait un minimum de 50 heures de bénévolat dans une année peut demander qu'une somme de 200 dollars soit versée à l'organisme de bienfaisance de son choix. Un groupe de quatre membres de l'équipe TELUS ou plus, qui a

fait en une année 200 heures de bénévolat, peut demander qu'une somme de 1 000 dollars soit versée à l'organisme de bienfaisance qu'il aura désigné.

Depuis 2000, les membres de l'équipe et les anciens membres ont fait 2,1 millions d'heures de bénévolat dans l'ensemble du Canada. En 2007, 3 100 membres de l'équipe et anciens membres ont réalisé 417 302 heures de bénévolat et TELUS a versé 507 000 dollars en dons dans le cadre de ce programme.

Programmes de l'équipe TELUS bienfaisance¹

Année	Dollars pour dollars ²	Dollars pour gens d'action		Dollars pour collecte de fonds ⁸	
	Dons (en millions de \$)	Heures de bénévolat	Dons (en milliers de \$)	Montant recueilli par les membres de l'équipe (en milliers de \$)	Montant versé par TELUS (en milliers de \$)
2007	5,3 \$ ^{3,4}	417 302	507 \$	487 \$	348 \$
2006	2,0	390 000	438		
2005	2,0 ⁵	139 248 ⁶	163		
2004	5,8	324 277	360		
2003	4,6	351 526	301		
2002	4,8	349 634	322		
2001	2,9	154 970	s.o. ⁷		
2000	2,8	62 305	s.o. ⁷		
Total	30,2 \$	2 189 262	2 091 \$	487 \$	348 \$

1 Ne comprend pas TELUS International.

2 Dans le Rapport sur la responsabilité sociale de la société de 2006, les montants du programme Dollars pour dollars étaient inscrits comme des promesses de dons. Dans le présent tableau, les montants indiqués représentent des dons et non des promesses de dons.

3 En 2007, la croissance du programme Dollars pour dollars est due au fait que TELUS fait désormais un don équivalant aux dons octroyés à tous les organismes de bienfaisance enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada, à l'exception des organismes de nature religieuse, politique ou militaire.

4 En 2005, le montant était moins élevé, car TELUS ne faisait de dons de contrepartie qu'à un nombre limité d'organismes de bienfaisance.

5 Dans le Rapport sur la responsabilité sociale de la société de 2006, il était mentionné qu'un montant de 5,5 millions de dollars avait été engagé (2,75 millions de dollars de la part des membres de l'équipe et 2,75 millions de dollars de la part de TELUS) afin d'être versé en dons en 2007. Le montant des dons pour 2007 ne concorde pas avec le montant des promesses de dons de 2006, car les membres peuvent faire des dons à tout organisme canadien de bienfaisance enregistré, mais TELUS ne verse l'équivalent de ces dons que lorsqu'ils sont faits aux quelque 45 000 organismes admissibles au programme.

6 L'écart de 2005 est dû à un conflit de travail.

7 Pour 2000 et 2001, les montants des dons ne sont pas disponibles.

8 Programme lancé en mai 2007.

Programme Dollars pour collecte de fonds de TELUS

Au cours de la campagne 2006 de l'équipe TELUS bienfaisance, les membres de l'équipe dans l'ensemble du Canada ont donné un appui enthousiaste au concept d'aide à la collectivité et plusieurs ont demandé à TELUS de mettre en place un programme de dons équivalant aux montants recueillis lors de la collecte de fonds. C'est en réponse à cette demande qu'a été lancé en mai 2007 le programme Dollars pour collecte de fonds de TELUS.

Les membres de l'équipe qui recueillent des engagements ou qui participent à une collecte de fonds, comme une course ou une marche, sont admissibles au programme. TELUS versera une somme équivalant aux promesses de dons individuelles jusqu'à concurrence de 500 dollars et jusqu'à 5 000 dollars pour les promesses de dons d'une équipe.

Les membres de l'équipe ont recueilli jusqu'à maintenant près de 487 000 dollars. TELUS versera environ 348 000 dollars à divers organismes de bienfaisance en dons de contrepartie. Depuis le lancement du programme, 1 200 membres de l'équipe y ont participé et ont demandé que des montants soient versés à plus de 90 organismes de bienfaisance.

Journée du bénévolat de TELUS

La Journée du bénévolat de TELUS offre l'occasion aux membres de l'équipe d'apporter leur contribution à leur collectivité en compagnie de leurs familles, de leurs amis et de leurs collègues dans le cadre d'une journée consacrée au bénévolat. Il s'agit d'un moyen de démontrer à grande échelle notre participation à la collectivité et notre engagement à donner où nous vivons. La deuxième Journée annuelle du bénévolat de TELUS a eu lieu le samedi 29 septembre 2007. Le thème en était l'environnement.

- Plus de six mille membres de l'équipe et anciens membres, ainsi que leurs parents et leurs amis, ont donné une moyenne de trois heures de leur temps personnel en 2007 – contre cinq mille en 2006.

- Ils ont participé à 175 activités dans 17 régions et dans 25 collectivités dans l'ensemble du Canada et ont fait jusqu'à 18 000 heures de bénévolat en une seule journée.

TELUS International

TELUS International aux Philippines est une filiale de TELUS qui fournit un centre de contact spécialisé et des processus commerciaux hors ligne dans le domaine de la vente, du service à la clientèle pour les appels entrants et des études de marché externes destinées à la clientèle d'affaires. Conformément à notre philosophie de donner où nous vivons, TELUS s'est associée en 2007 à Gawad Kalinga, un organisme local qui se spécialise dans la transformation des zones où sévit la pauvreté.

Le 18 novembre, plus de 350 membres de l'équipe ont pris part à la première journée annuelle du bénévolat de TELUS International et ont contribué à la construction de deux des 71 maisons neuves où seront hébergées prochainement 107 familles. Ces maisons sont en cours de construction dans un petit village de la région de Quezon City qui prendra le nom de « Village TELUS GK ».

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Étant l'un des plus importants employeurs dans le domaine des télécommunications au Canada, TELUS dispose d'un grand nombre



de membres de l'équipe et d'anciens membres susceptibles d'améliorer la vie de nos collectivités. Les ambassadeurs communautaires de TELUS comprennent des retraités (appelés anciens membres de l'équipe) et des membres de l'équipe qui participent à des projets de bénévolat pour le compte des collectivités locales. Ces projets comprennent notamment le don d'articles de soin pour les enfants malades, de sacs à dos remplis de fournitures scolaires pour les enfants défavorisés et de coussins en forme de cœur pour les aînés.

Depuis 2000, les membres de l'équipe TELUS et les anciens membres qui ont participé au programme des ambassadeurs communautaires (lancé en 2004) et à celui des Pionniers du téléphone, comme on l'appelait autrefois, ont réalisé un total de 1,7 million d'heures de bénévolat. En 2007, notre groupe des ambassadeurs communautaires, qui compte plus de 1 000 membres, a influencé la vie de 50 000 Canadiens. Actuellement, il existe 12 clubs en Colombie-Britannique, deux en Alberta et trois en Ontario.



pour notre société

suite

En 2007, les membres de l'équipe TELUS et les anciens membres ont réalisé plus de 390 000 heures de bénévolat dans les collectivités de l'ensemble du Canada. Parmi les autres activités, 274 ambassadeurs communautaires de TELUS et leurs familles ont participé en septembre à la Journée du bénévolat de TELUS.

En 2007, les ambassadeurs communautaires de TELUS ont aussi fourni ce qui suit :

- 15 540 trousse de toilette contenant des articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées, dans l'ensemble du pays;
- 7 491 trousse pour les jeunes (sacs à dos remplis de fournitures scolaires) distribuées à des enfants défavorisés;
- 5 000 coussins en forme de cœur distribués à des patients ayant subi une opération à cœur ouvert;
- 1 500 bas de Noël remplis de présents pour les enfants défavorisés et les aînés dans le besoin;
- 20 000 autres projets, notamment des bonnets en tricot pour les prématurés et des couvertures d'appoint pour les patients immobiles.

En 2008, nous prévoyons ouvrir des Clubs des ambassadeurs à Montréal, Rimouski et Québec et augmenter d'environ 250 le nombre de membres à l'échelle nationale.

Pour les membres de notre équipe, aujourd'hui et demain

Les membres de notre équipe sont le visage, le cœur et l'âme de notre organisation, incorporant et projetant les valeurs de notre

entreprise. L'engagement de TELUS envers les membres de son équipe se reflète dans ses politiques en milieu de travail, qui touchent la diversité, la déontologie et le respect, aussi bien que les relations de travail.

Données de 2007 concernant les effectifs

Groupe ¹	Alberta	Colombie-Britannique	Ontario	Québec	Autre ²	International ³	Total
TELUS International ⁴						6 684	6 684
Service sans fil de TELUS	861	882	4 450	1 733	192	–	8 118
Service filaire de TELUS	7 100	7 650	1 734	2 797	10	100	19 391
Total	7 961	8 532	6 184	4 530	202	6 784	34 193

1 En date du 31 décembre 2007.

2 Dans le cas du service sans fil de TELUS, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (56), le Nouveau-Brunswick (32), Terre-Neuve-et-Labrador (26), la Nouvelle-Écosse (59) et la Saskatchewan (19). Dans le cas des services filaires de TELUS, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (4), le Nouveau-Brunswick (2) et la Nouvelle-Écosse (4).

3 Dans le domaine filaire de TELUS, les membres de l'équipe internationale sont situés principalement aux Philippines et à Singapour. Dans le cas de TELUS International, les membres de l'équipe sont majoritairement situés aux Philippines.

4 Les membres de l'équipe de TELUS International sont situés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Corée, à Singapour et aux Philippines.

Type de membres de l'équipe ¹	Alberta	Colombie-Britannique	Ontario	Québec	Autre ²	International	Total
Temporaire	482	344	122	259	31	–	1 238
Permanent	7 479	8 188	6 062	4 271	171	6 784	32 955
Total	7 961	8 532	6 184	4 530	202	6 784	34 193

1 Pour l'année se terminant le 31 décembre 2007.

2 Dans le cas des membres de l'équipe temporaires, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (2), le Nouveau-Brunswick (7), Terre-Neuve-et-Labrador (7) et la Nouvelle-Écosse (15). Dans le cas des membres de l'équipe permanents, la catégorie « autre » comprend le Manitoba (58), le Nouveau-Brunswick (27), Terre-Neuve-et-Labrador (19), la Nouvelle-Écosse (48) et la Saskatchewan (19).

3 Les membres de l'équipe de TELUS International sont situés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Corée, à Singapour et aux Philippines.

Entreprise citoyenne et milieu de travail

Le fait d'être une entreprise citoyenne de premier plan mène à prendre des engagements envers les membres de l'équipe. Il y a trois volets de la vie des membres de l'équipe sur lesquels TELUS peut avoir une influence positive. Ce sont :

- **le volet professionnel** – le travail des membres de l'équipe et leur aptitude à sentir qu'ils contribuent à la qualité du milieu de travail de manière substantielle et considérable. Cela signifie également qu'ils ont la possibilité d'apprendre et de faire progresser leur carrière;
- **le volet personnel** – le bien-être des membres de l'équipe, les programmes d'aide aux employés et à leur famille, les horaires flexibles et les gratifications financières;
- **le volet public** – offrir l'occasion aux membres de l'équipe de donner où ils vivent, de la manière qui leur convient.

Pour réaliser cet engagement dans le milieu de travail, TELUS a ajouté trois paramètres à la carte de pointage de l'entreprise. Ce sont :

- **le roulement volontaire** – afin d'évaluer dans quelle mesure le programme d'emploi de TELUS satisfait les besoins professionnels des membres de l'équipe;
- **la mobilisation** – afin d'évaluer, dans l'optique du membre de l'équipe, dans quelle mesure TELUS est un excellent milieu de travail. La mobilisation est un facteur clé de la productivité des membres de l'équipe et de la satisfaction de la clientèle;
- **l'équipe TELUS bienfaisance (participation à au moins un programme)** – afin d'évaluer la facilité et la souplesse avec lesquelles les membres de l'équipe peuvent donner à la collectivité.

Cet engagement tire parti de la promesse de la marque TELUS en tant qu'employeur et contribue au perfectionnement de cette marque, ce qui implique que nous devons être en mesure de développer des solutions à la fine pointe pour nos clients, de participer à une culture

enthousiasmante axée sur le savoir et d'apporter notre appui à la collectivité en offrant des services et en donnant. Un tel engagement est parfaitement conforme à la promesse de notre marque, « le futur est simple », et place TELUS sur le même plan que les principales entreprises mondiales dans le domaine de la responsabilité sociale de la société.

Relations de travail

Les membres de l'équipe TELUS sont représentés par plusieurs syndicats, notamment le Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), le Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET), le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT), le BCGEU, le SCFP et le CBESA.

A Représentation syndicale¹

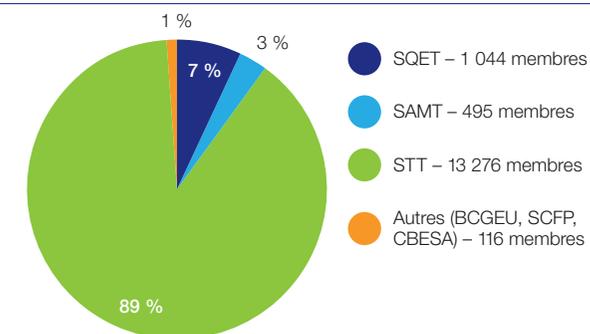
Groupe	Personnel syndiqué	Personnel de gestion	Total	Syndiqués (en %)
Service filaire				
de TELUS	11 169	8 222	19 391	58 %
Service sans fil				
de TELUS	3 762	4 356	8 118	46 %
TELUS International	–	6 684	6 684	–
Total	14 931	19 262	34 193	44 %

¹ Personnel en poste au 31 décembre 2007.

Négociation collective

La convention collective avec le SQET, couvrant 1 044 membres de l'équipe de la région d'exploitation de TELUS Québec, est en vigueur jusqu'au 31 décembre 2009. De même, la convention collective avec le Syndicat des travailleurs en télécommunications, couvrant 13 276 membres de l'équipe dans l'ensemble du Canada, est en vigueur jusqu'au 19 novembre 2010.

Membres de l'équipe dans l'unité de négociation, par affiliation syndicale



Les deux conventions collectives avec le SAMT, le syndicat représentant 495 membres de l'équipe cadres et professionnels au Québec, ont pris fin le 31 mars 2007 et les parties continuent de se rencontrer afin de conclure les négociations. Jusqu'à ce que les nouvelles conventions collectives soient en place, les modalités des conventions actuelles continuent de s'appliquer.

Forum d'intérêts communs

En vertu de la convention collective en vigueur, TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications ont créé un forum d'intérêts communs afin de maintenir le dialogue entre la haute direction de TELUS et le syndicat. Les participants discutent des changements qui interviennent dans le secteur des télécommunications, des stratégies de l'entreprise, de plans d'affaires et d'orientation, de la croissance de l'entreprise et des besoins en personnel, entre autres. Deux rencontres ont eu lieu en 2007 et d'autres sont planifiées pour 2008.



Le nombre de cas de griefs et d'arbitrages déposés est tombé de 708 en 2006 à 568 en 2007, principalement en raison du fait que les syndicats avaient déposé cette année-là davantage de griefs individuels que de griefs collectifs ou de principe. Les problèmes les plus courants en 2007 touchaient la discipline, la paie et les horaires de travail.

Diversité

Nous croyons que la diversité est un facteur clé de succès dans le marché en général et que notre personnel devrait refléter la diversité de la main-d'œuvre disponible au Canada. Nous nous efforçons donc d'établir une culture d'inclusion – une culture qui respecte et reconnaît les compétences individuelles et les aspirations de chacun des membres de l'équipe – et de créer un milieu de travail où tous les membres de l'équipe ont la possibilité de réaliser leur plein potentiel.

Profil de la main-d'œuvre¹

(%)	Disponibilité de la main-d'œuvre canadienne ²	Représentation de la main-d'œuvre canadienne dans les télécommunications ³	Représentation réelle à TELUS en 2006 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2005 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2004 ⁴	Représentation réelle à TELUS en 2003 ⁴
Femmes	43,1	42,6	41,5	43,0	43,7	44,0
Membres des minorités visibles	17,6	12,9	13,4	13,4	14,3	13,5
Autochtones	1,3	1,2	1,7	1,7	1,8	2,1
Personnes handicapées	4,0	1,8	3,2	2,8	3,0	2,8

1 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la *Loi fédérale sur l'équité en matière d'emploi*. Les chiffres de TELUS pour 2007 ne seront pas disponibles avant juin 2008.

2 La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les autochtones, les personnes handicapées et les femmes) au sein de la main-d'œuvre canadienne qui a les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2001; il s'agit des renseignements les plus récents disponibles.

3 Données les plus récentes disponibles. La représentation réelle de la main-d'œuvre canadienne parmi les entreprises de télécommunications représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les autochtones, les personnes handicapées et les femmes) employé dans les télécommunications au Canada, tel que l'indique le rapport annuel de 2006 de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* publié par le gouvernement du Canada.

4 La représentation réelle à TELUS représente le pourcentage du groupe désigné (c.-à-d. les membres de minorités visibles, les autochtones, les personnes handicapées et les femmes) qui est employé par TELUS au Canada. La baisse de la représentation féminine en 2006 est attribuable au fait que les femmes n'ont représenté que 37 % des nouvelles embauches cette année.

TELUS est régie par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Cette loi fédérale a pour but d'éliminer les barrières en milieu de travail entre quatre groupes désignés – les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui appartiennent à une minorité visible – et de mettre en application des pratiques équitables en matière d'emploi à l'égard de tous les Canadiens.

Nous faisons le suivi des taux de représentation de ces quatre groupes désignés au sein de notre personnel afin de mesurer nos progrès et déterminer les points nécessitant notre attention. Toutefois, la plupart des taux de représentation des groupes désignés demeurent stables par rapport à l'année précédente. Nous avons l'intention de continuer d'analyser les données, d'élaborer des stratégies et de mettre en œuvre des programmes en vue d'éliminer les écarts. De manière générale, la représentation des groupes désignés est plus élevée à TELUS que chez les autres employeurs du secteur des télécommunications.



Nous avons créé le réseau Connexions de TELUS dans le but d'embaucher, de soutenir et d'encourager les femmes dans la poursuite de l'excellence au cours de leur carrière à TELUS. Ce programme est axé sur la croissance et le perfectionnement individuel et permet de créer des réseaux à l'échelle locale. Aujourd'hui, le réseau Connexions compte 2 400 membres.

En 2008, nous améliorerons notre présente carte de pointage sur l'équité entre les sexes afin de sensibiliser encore davantage les membres de l'équipe à notre façon de recruter les femmes et d'offrir à ces dernières la possibilité de se perfectionner en vue de faire carrière au sein de la haute direction. Nous avons d'autres objectifs, notamment :

- accroître de 2 400 à 2 600 le nombre de membres du programme Connexions;
- accroître de 800 à 1 500 le nombre de membres de l'équipe ayant suivi le programme Prendre la vedette;
- proposer en 2008 aux membres du programme Connexions un nouveau cours sur l'équilibre travail-vie personnelle, auquel 600 membres participeront;
- lancer un bulletin électronique mensuel destiné aux membres du programme Connexions, en vue d'accroître la participation.

Gestion de la sécurité

TELUS fournit aux membres de l'équipe de l'information sur la santé et la sécurité et leur enseigne les connaissances et les compétences nécessaires pour exécuter leur travail de façon sécuritaire. À cette fin, nous utilisons divers moyens :

- élaboration et communication des normes et des politiques en matière de santé et de sécurité;
- bulletins sur la sécurité diffusant des renseignements et des mesures de contrôle concernant des dangers nouveaux ou récurrents en milieu de travail;
- formation des membres de l'équipe en santé et sécurité;

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées (d'une année sur l'autre)¹



1 N'inclut pas TELUS International.

2 Y compris l'arrêt de travail de quatre mois au cours duquel les activités filaires n'ont enregistré que quatre accidents avec perte de temps.

- surveillance efficace de la gestion du danger au moyen d'inspections;
- enquêtes sur tout accident ou toute blessure dans le but de prévenir la répétition de tels incidents;
- rapports réguliers sur le rendement en matière de sécurité.

De plus, nous avons mis en place des processus et des systèmes de contrôle, dans le but d'évaluer notre efficacité dans l'utilisation de l'information, des connaissances et des compétences acquises par les membres de l'équipe. Ces dernières années, TELUS a continué à réduire la fréquence des accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personne travaillées et s'est engagée à maintenir cette tendance en 2008.

A Mobilisation

Les membres de l'équipe partagent leurs opinions et leurs perceptions à l'aide du sondage L'heure juste, conçu par Hewitt Associates, en vue de déterminer les améliorations requises pour faire de TELUS un milieu de travail exceptionnel. Notre sondage L'heure juste de l'automne 2007 indiquait un taux de mobilisation de 53 %, un résultat inférieur à notre objectif qui était de 60 % et au-dessous du seuil de 65 % des grandes entreprises évaluées par Hewitt Associates.

Le taux de participation au sondage a été élevé en 2007, mais les résultats laissent aussi entrevoir qu'il est possible d'accroître la mobilisation.

Pour 2008, notre objectif est de 58 %. Nous nous engageons à améliorer ces résultats en prenant en compte les commentaires des membres de l'équipe et en adoptant des plans d'action qui produiront des changements positifs pour le bien de notre équipe et de l'entreprise. Ainsi, nous procédons actuellement au lancement des Forums sur la mobilisation TELUS, tant à l'échelle de l'entreprise que dans les unités d'affaires. Ces forums ont pour but d'aider les dirigeants à créer, valider et réaliser les initiatives appropriées au sein de TELUS et dans les unités d'affaires, afin d'améliorer la mobilisation.

Politique d'éthique

La politique d'éthique de TELUS relie entre elles toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices relatives aux normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris les membres du Conseil d'administration et les membres de la direction de l'entreprise. Cette politique, qui traite particulièrement des droits de la personne, est mise à jour chaque année, communiquée aux membres de l'équipe et hébergée sur les sites Web internes et externes de TELUS. Consultez telus.com/governance (en anglais seulement pour l'instant).

Dans le but d'assurer la diffusion de la politique d'éthique, tous les membres de l'équipe doivent, comme condition d'emploi, suivre

chaque année un cours d'éthique en ligne. Nous avons atteint un taux de réalisation de 100 % en janvier 2008.

Le cours d'éthique, lancé en 2002, est mis à jour et amélioré chaque année. Le cours de 2008 traitera des nouveaux enjeux et touchera quatre aspects de l'intégrité d'entreprise : l'éthique, le respect, la sécurité et la confidentialité.

A LigneÉthique TELUS

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

En 2007, le bureau d'éthique a reçu 467 appels. Sur ce total, il a été établi que 233 appels (50 %) n'avaient pas de rapport avec notre politique d'éthique; ils ont été par conséquent acheminés vers des services plus appropriés, comme le Service à la clientèle ou les Ressources humaines. Des 234 appels restants, 100 provenaient de membres de l'équipe qui demandaient conseil sur des questions d'éthique et 134 étaient des plaintes de la part d'intervenants internes et externes. Chaque plainte a fait l'objet d'une recherche, a été résolue de façon appropriée et un rapport en a été fait au comité de vérification du Conseil d'administration.

Au total, 62 manquements à la politique d'éthique ont été relevés en 2007, contre 30 en 2006. Aucun de ces manquements ne comportait une fraude de la part d'un membre de l'équipe ayant une fonction importante dans les contrôles internes relatifs à l'information financière. Près de la moitié concernait des membres de l'équipe qui avaient moins de trois ans de service à TELUS. Comme nous l'avons indiqué plus haut, le cours d'éthique de 2008 visera à répondre aux attentes de tous les membres de l'équipe en matière d'éthique, de respect de la vie privée et de sécurité; de plus, le bureau d'éthique poursuit ses efforts pour améliorer l'orientation des nouveaux membres de l'équipe.

Respect en milieu de travail

TELUS a mis en place une politique nationale de respect en milieu de travail en vue de maintenir un milieu de travail intégrateur et respectueux au sein duquel les membres de l'équipe sont traités avec respect et dignité, sans harcèlement ni discrimination.

Une équipe d'enquêteurs s'occupe des problèmes qui surviennent et la supervision du programme est faite par un cadre délégué pour l'ensemble de l'entreprise et un pour chacun des services.

Comme cela a été mentionné auparavant, les membres de l'équipe doivent suivre chaque année un programme de formation en ligne qui couvre aussi bien le respect en milieu de travail que les politiques d'éthique de TELUS. Nous croyons que la connaissance et la compréhension des attentes en matière d'éthique et de respect sont essentielles au maintien d'une culture qui favorise la réalisation de nos objectifs commerciaux d'une manière conforme aux valeurs de TELUS.

Autre indicateur de l'intégration et du respect qui distingue notre milieu de travail : l'analyse des plaintes déposées par les membres

de notre équipe auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Ces plaintes se rapportent à des pratiques qui sont source de préoccupations pour les membres de l'équipe et offrent un moyen objectif de démontrer la justesse de certaines pratiques, à mesure qu'évoluent les priorités dans le monde des affaires et la société.

Plaintes à la CCDP

	A 2007	A 2006	A 2005
Nouvelles	13	15	18
Fermées	14	21	12
En cours à la fin de l'année	6	7	14

Culture fondée sur la performance



TELUS s'efforce d'attirer et de conserver les meilleurs talents de l'industrie mondiale des télécommunications en offrant d'excellentes possibilités de croissance, de perfectionnement et de choix de postes tout au long de la carrière des membres de l'équipe.

Attirer et retenir les personnes les plus chevronnées

TELUS offre un programme intégré de récompenses concurrentielles établies en fonction de la performance. La rémunération en espèces comprend un salaire de base et une rémunération variable.

Certains membres de l'équipe sont aussi admissibles aux programmes d'incitatifs à la vente. De plus, nous offrons des incitatifs à moyen terme (unités d'actions spéciales) et à long terme (options d'achat d'actions) aux personnes qui ont un rendement élevé, ainsi que des avantages sociaux flexibles. En outre, nous favorisons la reconnaissance à tous les niveaux de l'entreprise. Voici quelques faits saillants :

- La stratégie de rémunération de TELUS stipule que les membres de l'équipe devraient être payés selon une échelle qui tient compte du rendement et des pratiques du marché pour les emplois concernés. À la fin de 2007, 72,6 % des membres de l'équipe cadres ou professionnels étaient rémunérés dans les limites de cette échelle. Ceux qui offrent un rendement élevé sont ciblés de façon à atteindre ou à dépasser le 75^e percentile de rémunération globale.
- Le dernier sondage sur la satisfaction des membres de l'équipe indique que 64 % sont d'avis ou fortement d'avis avec l'énoncé suivant : « Mes avantages sociaux répondent bien à mes besoins (et à ceux de ma famille). »
- En 2007, TELUS a dépensé 8,5 millions de dollars pour la reconnaissance des membres de l'équipe. Cela comprend le Grand Rallye, notre programme de reconnaissance par l'entreprise, ainsi que nos programmes de reconnaissance, à titre individuel et en équipe, dans tous les secteurs de l'entreprise. Ce poste représente 0,15 % de la totalité des dépenses d'exploitation de TELUS en 2007.

Total de la rémunération et des avantages sociaux¹

(en millions de \$)	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001
Total de la rémunération							
et des avantages sociaux	2 329,2	2 027,9	1 896,6	1 913,5	1 858,5	1 971,0	1 929,6

¹ D'après le rapport annuel 2007 de TELUS.

Investissement en formation

(en millions de \$)	Budget de 2008	Budget de 2007	A Chiffres réels pour 2007	A 2006	A 2005	2004	2003
Montant investi	35,4	33,2	32,3	33,3	33,2	35,4	32,8

Un apprentissage qui dure toute la vie

TELUS investit efforts et ressources dans le perfectionnement de tous les membres de l'équipe, les incitant à fournir un rendement exemplaire. Au cours de leur carrière, tous les membres de l'équipe ont la possibilité de se perfectionner grâce à un vaste choix de programmes et de stratégies de formation, démontrant ainsi nos compétences technologiques et les solutions qui en découlent. Cette approche offre aux membres de l'équipe la possibilité de choisir les moyens et le moment de leur formation.

Cours suivis

	2007	2006
Apprentissage en ligne –		
Nombre de cours suivis ¹	216 000	361 000
Cours donnés par un instructeur –		
Nombre de cours suivis	62 000	64 000

1 N'inclut pas TELUS International,

Au fil des ans, le nombre de cours suivis par les membres de l'équipe a fluctué selon les initiatives en cours, l'introduction de nouveaux services et d'autres facteurs.

Programme Workstyles

Ayant mesuré en 2006 les avantages écologiques des projets pilotes de télétravail et d'agents à domicile, TELUS a lancé le programme Workstyles en octobre 2007. Il s'agit d'une initiative étendue à toute l'entreprise qui favorise le choix du moment et de l'endroit où le travail est le plus efficace – à domicile, au bureau ou une combinaison

des deux. Le programme procure aux gestionnaires et aux membres de l'équipe de véritables avantages commerciaux et environnementaux, reconnaissant le besoin de styles de travail flexibles et non traditionnels. Parallèlement, nous continuons d'évaluer les avantages écologiques que représente l'élimination ou la modification des déplacements domicile-travail.

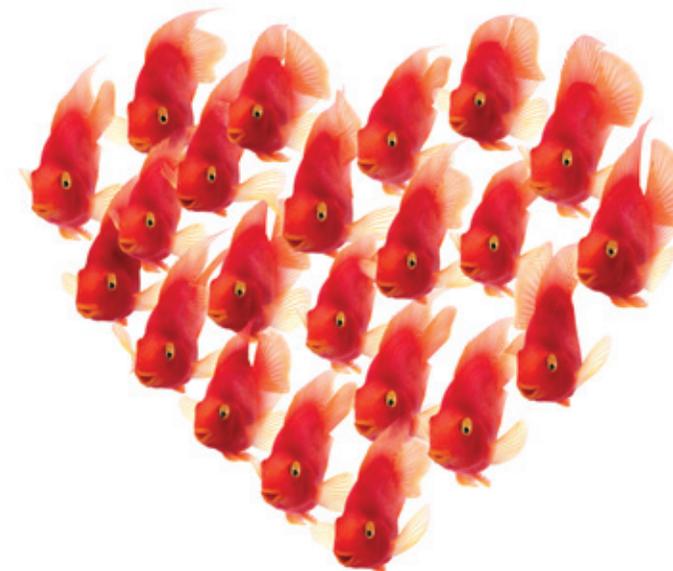
Les résultats obtenus :

- plus de la moitié des membres de l'équipe TELUS, soit 18 000 personnes, peuvent profiter du télétravail;
- 20 493 heures de déplacement ont été éliminées;
- les économies de carburant et d'entretien se chiffrent à 93 000 dollars;
- la réduction des émissions de gaz à effet de serre est de 173 tonnes;
- la réduction des polluants atmosphériques est de 178 tonnes.

Dans le cadre du programme Workstyles, nous considérons actuellement d'éventuelles solutions qui réduiraient notre empreinte en matière d'immobilier et qui augmenteraient les avantages écologiques du télétravail. En 2008, nous prévoyons lancer un outil de suivi qui améliorera les paramètres environnementaux utilisés pour évaluer le succès du programme.

A Absentéisme

En 2007, notre taux d'absentéisme a été de 9,2 jours par membre de l'équipe à temps plein (ou équivalent à temps plein). Cela représente une diminution de 0,27 jour par personne comparativement à l'année précédente, une tendance que nous souhaitons maintenir. En 2008, nous analyserons notre façon de mesurer l'absentéisme et nous définirons des objectifs pour l'avenir.



Mieux-être

TELUS s'est engagée à favoriser un milieu de travail sain, où les membres de l'équipe peuvent se réaliser pleinement. Notre but est de créer un milieu de travail de prédilection, intégrant les pratiques exemplaires en santé et en mieux-être.

Depuis 2003, l'équipe du mieux-être propose des programmes nationaux et des outils qui favorisent les saines habitudes de vie. Nous gérons un site intranet bilingue qui fournit une vaste gamme de renseignements et de ressources. Nous favorisons les choix santé et nous les faisons connaître par divers moyens :

- nous offrons aux membres de l'équipe des grands centres des installations de conditionnement physique sur place;
- nous avons lancé le programme Choix santé, en collaboration avec Sodexo, offrant des choix de boissons et d'aliments sains dans les installations de TELUS partout au Canada;
- nous avons organisé des Foires Santé et mieux-être annuelles;
- le programme Soyez au fait de vos résultats propose le dépistage de problèmes de tension artérielle, de cholestérol, de diabète et d'indice de masse corporelle;
- pour la première fois, TELUS a organisé en 2007 des examens mammographiques sur place pour les membres de l'équipe en Colombie-Britannique. Nous nous sommes associés avec le service de mammographie mobile du gouvernement de la province pour offrir des examens à plus de 200 femmes.

des pratiques en ressources humaines primées

En février 2007, WorkLife BC a décerné à TELUS le prix d'excellence, reconnaissant son leadership éclairé et son engagement résolu envers des solutions proactives visant à favoriser l'équilibre travail-vie personnelle des membres de l'équipe. WorkLife BC est commanditée par le Ministry of Children and Family Development de la Colombie-Britannique et vise à récompenser les employeurs de la province qui favorisent un équilibre harmonieux entre travail et vie familiale.

Toujours en 2007, l'American Society for Training and Development (ASTD) a reconnu encore une fois TELUS en lui décernant un prix BEST et en classant la société, à l'échelle mondiale, parmi les entreprises qui utilisent le mieux la formation et le perfectionnement du personnel pour améliorer leurs résultats. TELUS a été classée troisième parmi 105 organisations dans le monde pour son excellence en matière d'apprentissage en entreprise; seulement deux entreprises canadiennes ont obtenu ce prix.

C'est la quatrième fois que TELUS obtient le prix BEST, qu'elle a déjà obtenu en 2003, 2004 et 2005. L'ASTD a choisi de reconnaître TELUS en raison de ses initiatives clés en ressources humaines, telles que le programme de perfectionnement de l'organisation des ventes de premier ordre, les programmes de formation du réseau des femmes Connexions, le programme Travail d'équipe dynamique – Plus forts ensemble, ainsi que notre modèle et nos méthodologies de formation.

Nous croyons à l'importance de ce type de validation externe; le fait de reconnaître que TELUS offre aux membres de son équipe des possibilités de carrière contribue à attirer et à retenir des candidats appelés à donner un rendement élevé. En outre, le perfectionnement de carrière est un des cinq facteurs clés liés à l'embauche des membres de l'équipe et au perfectionnement de leurs compétences en leadership; c'est aussi un facteur essentiel du rendement de l'entreprise.

pour notre environnement, aujourd'hui et demain

En tant que chef de file dans le domaine des télécommunications, comptant plus de 3 600 édifices, 5 400 véhicules et 34 000 membres d'équipe, TELUS reconnaît que ses activités ont des répercussions sur l'environnement. C'est pourquoi nous avons adopté une approche proactive de la gestion de notre empreinte environnementale.

Nous avons créé et nous maintenons un important système de gestion environnementale, nous formons les membres de notre équipe et nous travaillons de concert avec les unités d'affaires de TELUS à l'atteinte d'objectifs de durabilité environnementale.



pour notre environnement

suite

En outre, nous supervisons ou effectuons des évaluations environnementales ou des examens préalables par catégorie, avant de réaliser des projets, afin d'en déterminer les risques potentiels et de définir d'éventuelles mesures d'atténuation. Nous avons mis en place des politiques et des programmes de formation visant à réduire les répercussions environnementales que peuvent avoir sur l'eau, le sol, la végétation et l'habitat nos activités liées au service et à l'entretien des installations.

Empreinte d'utilisation du sol

	2007
Nombre d'édifices	3 600
Superficie des édifices	11 773 000 pieds carrés
Longueur des emprises ¹	50 000 kilomètres
Superficie des emprises	150 kilomètres carrés

¹ Comprend les emprises en partage avec des installations hydroélectriques et autres.

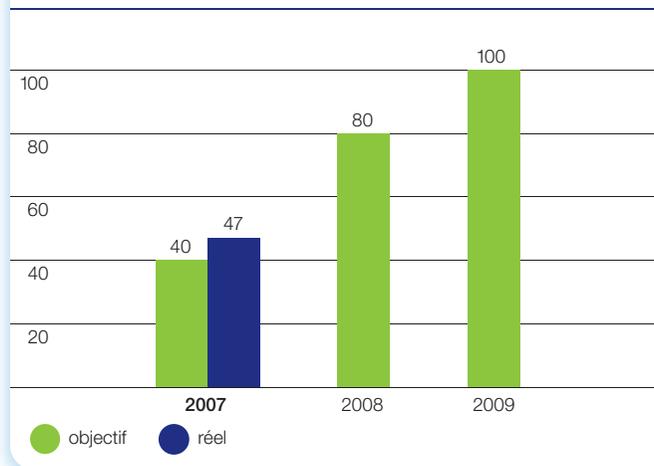
Système de gestion environnementale

Depuis les années 90, TELUS a modelé son système de gestion environnementale (SGE) d'après la norme ISO 14001, mais celui-ci n'a jamais été certifié. Une analyse des lacunes, effectuée en 2006 par un consultant externe, a déterminé un écart entre notre SGE et la norme.

Pour résoudre ce problème de manière efficace, TELUS a élaboré un plan de trois ans pour éliminer l'écart existant. Notre objectif est d'être en mesure d'obtenir la certification ISO 14001:2004 en 2010. En 2007, nous avons réduit l'écart de 47 %, dépassant notre objectif qui était de 40 % pour l'année entière. Nous avons aussi déterminé plus de 200 aspects particuliers de nos activités qui pourraient avoir des répercussions sur l'environnement.

SGE – plan pour éliminer l'écart

(pourcentage de l'exécution du plan visant à corriger les lacunes relativement à la norme ISO 14001:2004)



Un SGE pleinement opérationnel donnera un plus haut niveau de contrôle et permettra de gérer de la meilleure façon possible les risques environnementaux et les occasions de les réduire. En 2008, notre objectif est de réaliser (sur une base cumulative) 80 % du plan visant à éliminer l'écart.

En 2007, nous n'avons pas procédé à une évaluation complète de TELUS International. En 2008, notre objectif est d'inclure TELUS International dans nos efforts visant à améliorer notre SGE.

Grâce à nos processus relatifs aux répercussions et aux aspects environnementaux, nous avons défini les points qui sont actuellement les plus importants : évaluer les répercussions que nous avons sur les changements climatiques et élaborer une stratégie d'atténuation, accroître notre efficacité énergétique, renforcer les mesures prises pour réduire les déchets, mieux se conformer aux normes environnementales et éliminer les déversements et les rejets, procéder à l'évaluation environnementale des sites et diminuer notre consommation de ressources à l'interne.

Formation en environnement

Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer le rendement environnemental au sein de l'entreprise, TELUS fournira aux membres de l'équipe et aux sous-traitants la formation en environnement qui leur permettra de travailler efficacement et de faire en sorte que TELUS se conforme aux lois et règlements en vigueur. TELUS fournit aux membres de l'équipe ciblés une formation qui comprend des cours et un apprentissage en ligne. En 2007, 10 403 membres de l'équipe TELUS – soit 38 % de l'équipe – ont suivi des cours en environnement. En 2008, nous prévoyons fournir le même niveau de formation à un nombre à peu près équivalent de membres de l'équipe.

Formation en environnement

	2007	2006	2005
Cours sur l'environnement	10 403	9 144	7 380
Nombre total de membres de l'équipe ¹ (à la fin de l'exercice)	27 409	26 993	26 434
Cours sur l'environnement/ nombre total de membres de l'équipe ²	38 %	34 %	28 %

¹ Ne comprend pas les membres de l'équipe de TELUS International.

² Nombre total de cours sur l'environnement divisé par le nombre total de membres de l'équipe.

Consommation d'énergie

À TELUS, nous classons la consommation d'énergie (kWh ou kilowatt-heures) en trois catégories principales :

- volet 1 ou énergie directe (c.-à-d. les carburants comprenant le gaz naturel, l'essence, le diesel, le propane et le mazout);
- volet 2 ou émissions indirectes (c.-à-d. la consommation d'électricité et de vapeur);
- volet 3, émissions (c.-à-d. les déplacements en avion).

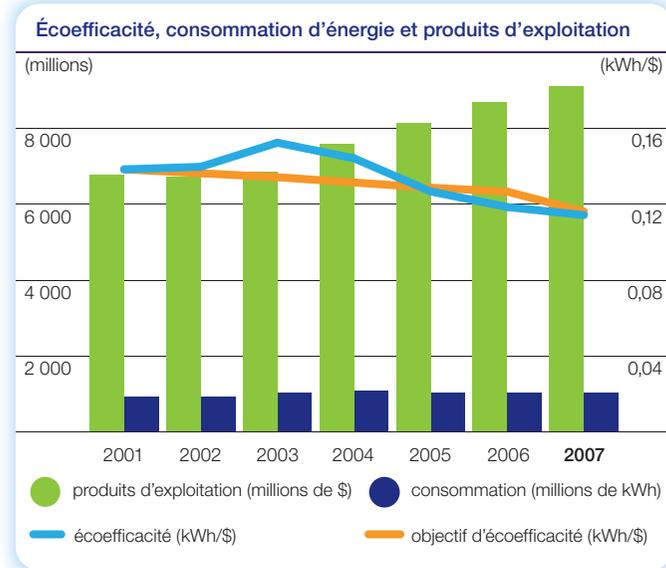
La consommation d'énergie directe provient principalement des activités du parc de véhicules, de l'utilisation de carburant à des fins d'énergie ou de chauffage et de l'utilisation de systèmes de climatisation. La presque totalité de notre consommation d'énergie indirecte provient de l'utilisation de l'électricité. Pour la première fois, nous rapportons nos émissions du volet 3. En 2008, nous définirons nos prochains objectifs.

À TELUS, nous continuons à déterminer l'ampleur de notre consommation d'énergie directe et indirecte selon le protocole GHG du World Business Council for Sustainable Development (GHGprotocol.org). En 2007, notre consommation d'énergie a été un peu plus élevée par rapport à l'année précédente, passant de 1 032 à 1 094 gigawattheures d'énergie consommée. Cela représente 93 kWh par pied carré de surface (en fonction de la surface estimée en 2007 à 11 773 143 pieds carrés), ce qui est légèrement inférieur à 2006. Cette amélioration est due à une meilleure utilisation de l'espace immobilier et à l'ouverture en juillet 2007 de notre nouvel édifice de bureaux, la Place TELUS d'Ottawa, pour lequel nous visons la certification LEED-Canada argent. Consultez cagbc.org.

Notre consommation représente 0,2 % de toute l'électricité utilisée au Canada selon les résultats de 2004. Voir eia.doe.gov/emeu/cabs/Canada/Electricity.html.

En 2007, nous avons maintenu notre engagement à améliorer sans cesse notre efficacité grâce à de nouveaux projets novateurs. En plus d'avoir inauguré un nouvel édifice à Ottawa, nous avons poursuivi la construction d'une nouvelle tour de bureaux à Toronto. Nous demanderons la certification LEED-Canada argent pour cet édifice, qui devrait être prêt en 2009. Obtenir cette certification est notre objectif pour tous les nouveaux édifices de TELUS.

À TELUS, nous visons la croissance économique continue tout en améliorant sans cesse notre écoefficacité. Nous établissons chaque année un objectif d'écoefficacité mesurant la consommation d'énergie par rapport aux produits d'exploitation. Notre objectif pour 2007 consistait à réaliser une amélioration de 2 % par rapport à 2006. Nous avons pour cible 0,116 kWh par dollar de revenu en 2007. Nous avons fait mieux, soit 0,114 kWh par dollar de revenu. Pour 2008, nous réévaluons notre consommation d'énergie et établissons, pour 2009 et au-delà, de nouveaux objectifs de réduction plus exigeants.



Consommation d'énergie par TELUS¹

(kWh)	A 2007	% de variation	A 2006	% de variation	A 2005
Sources directes ²	364 120 000	1,4	359 050 000	(3)	370 946 000
Sources indirectes ³	730 000 000	8,5	672 650 000	2	661 624 000
Total	1 094 120 000	6,0	1 031 700 000	(0,1)	1 032 570 000
Déplacements en avion ⁴	50 165 800	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

1 Tous les résultats sont en kWh. Facteurs de conversion selon Environnement Canada (Inventaire canadien des gaz à effet de serre, de 1990 à 2000).
 2 Comprend tous les types de carburant d'énergie directe – gaz naturel (53 %), essence (40 %), diesel (6,5 %), propane (<1 %) et mazout (0,1 %).
 3 Inclut l'énergie indirecte – électricité (98,5 %) et vapeur (1,5 %).
 4 Les déplacements en avion ne sont pas inclus dans le total de 2007. Ils seront toutefois ajoutés à partir de 2008. Les données de 2007 constituent un point de repère pour les futures comparaisons.



Émissions de gaz à effet de serre de TELUS¹

(tonnes d'équivalent CO ₂)	A 2007	% de variation	A 2006	% de variation	A 2005
Émissions directes ²	81 000	4	78 040	(7)	84 130
Émissions indirectes ²	282 000	12	251 160	4	214 090
Total partiel	363 000	10	329 200	1	325 220
Déplacements en avion ³	13 000	-			
Total	376 000				

¹ Toutes les sources sont exprimées en tonnes métriques d'équivalent de dioxyde de carbone.

² Facteurs d'émissions – Environnement Canada (ec.gc.ca/pdb/ghg/inventory_report/2004_report/ann9_f.cfm).

³ Première année de suivi. En fonction des calculs effectués à partir des moyennes des statistiques de l'aviation civile canadienne en 2008 pour l'utilisation de carburant par passager-tonne-kilomètre et des données de TELUS sur les déplacements en avion, afin de déterminer la contribution de ces déplacements aux émissions de gaz à effet de serre.

Émissions liées aux changements climatiques



Afin de mieux saisir la portée de notre bilan carbone global et de notre contribution au réchauffement de la planète et aux changements climatiques, nous mesurons nos émissions de gaz à effet de serre en considérant leur équivalence et leur intensité en CO₂ (mesurées en kg par dollar de revenu).

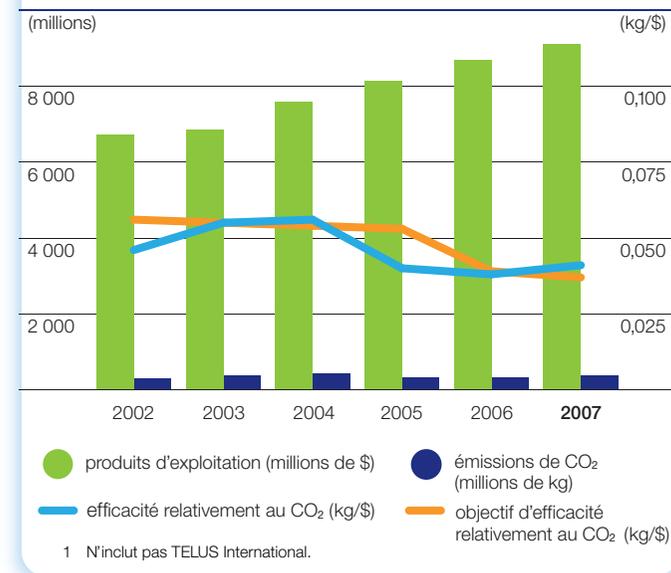
En 2007, nos émissions directes et indirectes de GES ont augmenté au total de 10 %, dont 12 % pour les émissions indirectes.

Nous établissons un objectif de réduction de la quantité de CO₂ d'année en année. Cela signifie que nous tentons de réduire les émissions en regard de chaque dollar de revenu (kg par dollar de revenu). En 2003, nous nous sommes fixé comme objectif une réduction de 2 % de nos émissions de CO₂ d'année en année jusqu'en 2007. Nous avons acheté de l'énergie verte en Alberta et avons réuni un groupe de membres de l'équipe en provenance de divers secteurs de notre organisation, avec pour mission de définir des tactiques d'efficacité énergétique. Ce groupe, appelé l'Équipe verte, se réunit tous les mois. Nous avons aussi mis en œuvre des options progressives de télétravail et de téléconférence, qui ont amélioré notre efficacité.

En 2007 toutefois, nous n'avons pas atteint notre objectif de réduction de la quantité de CO₂, qui a plutôt augmenté de 0,037 à 0,041 kg par dollar de revenu. La direction croit que l'augmentation observée en 2007 est attribuable à la consommation d'énergie dans le cadre de nos activités dans des régions comme l'Alberta et l'Ontario où l'électricité commerciale est plus tributaire de combustibles fossiles. Parallèlement à nos objectifs de consommation d'énergie de 2008, nous réévaluerons nos objectifs d'émissions de CO₂.

En 2007, nous avons révélé pour la première fois l'incidence que pourraient avoir sur notre bilan carbone les déplacements en avion des membres de l'équipe. L'exactitude du calcul de l'équivalence de CO₂ fait encore l'objet d'un débat entre experts à l'échelle internationale. Nous avons utilisé les données du Centre des statistiques de l'aviation civile canadienne en 2008 ainsi que les données internes de TELUS sur les déplacements en avion. Vous trouverez tous les renseignements sur nos hypothèses et sur le facteur de conversion utilisé en consultant le site telus.com/rss. Notre objectif pour 2008 est d'évaluer l'ensemble des besoins de déplacement de notre personnel, de déterminer les technologies visant à réduire les déplacements et d'élaborer une stratégie pour y arriver, en 2009 et au-delà.

Efficacité relativement au CO₂, émissions de CO₂ et produits d'exploitation¹



En 2007, TELUS a été reconnue par Le Conference Board du Canada et par le Carbon Disclosure Project comme un chef de file de ce projet parmi les sociétés du TSX 200. Bien que le fait de mesurer et de divulguer la quantité de CO₂ ne suffise pas à en réduire les émissions, il en résulte une plus grande sensibilisation au problème et cela constitue un premier pas vers la réduction de l'empreinte de CO₂ de l'entreprise.

La téléconférence

Une de nos stratégies visant à réduire les émissions consiste à investir des ressources dans la promotion de la téléconférence en remplacement des réunions qui nécessitent un déplacement. De cette façon, nous réduisons nos émissions de CO₂ et d'oxyde nitreux. Depuis que nous avons commencé à tenir compte de ces paramètres, en 2001,

nous avons constaté une amélioration de la réduction des émissions. En 2007, l'utilisation de la téléconférence interne et externe a augmenté de 20 % par rapport à 2006. La réduction de nos émissions équivaut à peu près à la suppression de 75 000 automobiles du trafic routier. Ces chiffres n'incluent pas TELUS International.

Effet des vidéoconférences et des téléconférences sur la réduction des polluants¹

	2007	2006	2005
Téléconférence	930 000	740 350	557 400
Dioxyde de carbone (tonnes métriques)	395 000	314 500	236 800
Oxyde nitreux (tonnes métriques)	44	35	26

1 En prenant pour hypothèse que six participants parcourent en moyenne chacun 300 kilomètres en voiture pour se rendre à une réunion. Formules d'Environnement Canada.

Déchets et recyclage

Notre réacheminement des déchets a continué de s'améliorer en 2007. Des rapports plus complets ont également contribué à l'augmentation du traitement des déchets, de leur réacheminement et de leur recyclage. Grâce à l'amélioration de ce programme, le réacheminement de nos déchets électroniques (équipement de TI et de télécommunications et appareils électroniques) – et le fait d'en faire rapport – a augmenté en 2006. Étant donné la nature du secteur des télécommunications et la vitesse à laquelle évolue la technologie, l'équipement devient vite obsolète. Cela a pour effet de produire une quantité appréciable de déchets électroniques pouvant contenir des métaux et autres matières dangereuses. S'ils ne sont pas gérés de manière appropriée, les déchets électroniques peuvent avoir un impact sur la santé et l'environnement.

En 2007, nous avons réacheminé 453 tonnes métriques de déchets électroniques, contre 27 tonnes métriques en 2006. Toujours en 2007, nous avons planifié de recycler 20 000 dispositifs sans fil et nous avons dépassé cet objectif en recyclant 42 328 dispositifs. Pour l'élimination des déchets électroniques, TELUS utilise des installations de recyclage locales soigneusement choisies.

En 2007, nous avons formé un partenariat avec la Fondation canadienne de l'arbre afin de planter un arbre pour chaque sans-fil recyclé. Ce partenariat, de même que d'autres programmes internes, comme la facturation électronique et certaines initiatives en magasin, a entraîné la plantation de 50 000 arbres en 2007 au nom des actionnaires, des clients et des membres de l'équipe.

Une amélioration dans la production de rapports a aussi permis d'enregistrer le recyclage de plus de 1,5 million de kilogrammes de papier en 2007, contre un peu plus de 600 000 en 2006. En outre, nous avons fait une moins grande utilisation des sites d'enfouissement. Pour le présent exercice, les déchets que nous n'avons pas jetés dans les sites d'enfouissement représentent 6 439 litres de déchets liquides et 6 463 tonnes métriques de déchets solides, soit 5 % de plus qu'en 2006. Cela représente un montant de 420 154 dollars de coûts qui ont pu être évités.

Une partie de notre programme de réacheminement se fait grâce à un partenariat avec le Programme des ordinateurs pour les écoles. En 2007, nous avons fait don de 2 724 ordinateurs de bureau, 3 428 ordinateurs portatifs et 163 imprimantes à des écoles dans l'ensemble du pays.

Consommation de papier

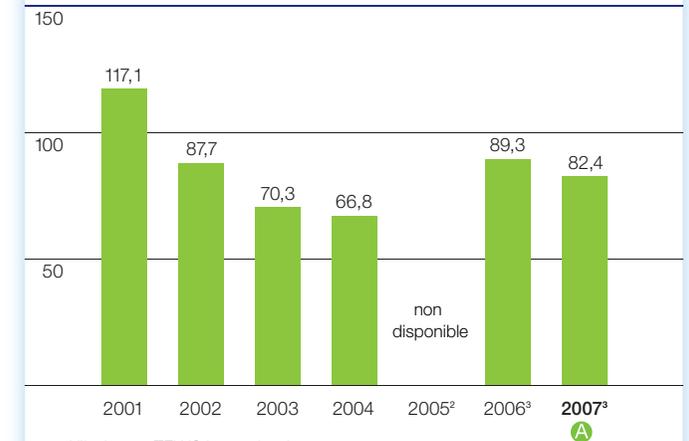
TELUS a consacré des efforts incessants à la réduction de la consommation de papier depuis 2001, grâce à son programme Fini le gaspillage de papier, à la mise sur pied de l'Équipe verte, à la formation des membres de l'équipe et à des innovations comme l'utilisation de techniques d'impression recto verso et la facturation électronique. Toutes les données concernant les achats figurent désormais dans notre rapport, y compris pour nos activités sans fil. Nos données de 2006 ont été ajustées pour tenir compte de ces changements.

Notre objectif pour 2007 était de réduire de 10 % notre consommation de papier par rapport à 2006, mais cet objectif n'a pas été

atteint. Au lieu de cela, la baisse de la consommation n'a été que de 5 % par rapport à 2006 et les résultats de 2007 indiquent qu'il y a encore du travail à faire.

- En 2006, nous avons acheté 89 250 000 feuilles de papier.
- En 2007, nous avons acheté 82 400 000 feuilles de papier.

Papier consommé à TELUS¹
(millions de feuilles)



- 1 N'inclut pas TELUS International.
- 2 Non disponible en raison d'un conflit de travail.
- 3 Les chiffres de 2006 et de 2007 reflètent l'ajout d'un troisième fournisseur de papier chargé d'approvisionner nos activités sans fil.

En 2008, l'équipe TELUS fera des efforts particuliers afin de réduire la consommation de papier, notamment en améliorant la formation, en utilisant davantage les procédés d'impression recto verso et en cherchant des sources d'approvisionnement de papier écologique. Notre objectif pour 2008 est de parvenir à une diminution de 10 % de la consommation de papier par rapport à 2007.

pour notre environnement

suite

Consommation d'eau

Bien que nous ne soyons pas engagés dans d'importantes activités manufacturières, nous sommes néanmoins une grande entreprise ayant de nombreux employés, ce qui entraîne une forte consommation d'eau domestique. Nous avons commencé à faire le suivi de notre consommation d'eau en 2003, dans le cadre de nos efforts pour conserver l'eau. Ainsi, nous mettons en place dans les plus importantes de nos installations des robinets automatisés et des toilettes à débit restreint. En outre, le fait d'adopter le nouveau système de cotation LEED-Canada pour nos nouvelles installations, y compris les nouveaux édifices à Ottawa et à Toronto, devrait permettre d'améliorer le suivi de la consommation d'eau.

La consommation d'eau à TELUS

	2007	2006	2005
Consommation totale mesurée (en mètres cubes)	s.o.	1,5 million	1,04 million
Consommation totale estimée ¹ (en mètres cubes)	s.o.	1,7 million	1,7 million
Pourcentage estimé de la consommation	s.o.	88 %	60 %
Consommation d'eau par membre de l'équipe ² (en mètres cubes)	s.o.	65/an	65/an
Normes canadiennes (consommation domestique) ³ (en mètres cubes)	s.o.	125/an	125/an

1 Prévisions en fonction du nombre d'installations mesurant la consommation d'eau par rapport au nombre total d'installations, en pourcentage.

2 En fonction de la consommation mesurée à certaines installations de TELUS, divisée par le nombre des membres de l'équipe aux endroits concernés, excluant TELUS International.

3 Site Web d'Environnement Canada (ec.gc.ca/eau).

En 2007, notre objectif était d'enregistrer 90 % de l'eau utilisée. Nous n'avons pas réussi à réaliser cet objectif en raison d'exigences commerciales prioritaires. L'absence de chiffres pour 2007 découle d'insuffisances reconnues quant à la manière dont nous assurons le suivi de la consommation. En 2008, nous examinerons la façon

de mesurer la consommation d'eau à TELUS et améliorerons nos méthodes de production de rapports.

Non-respect des normes environnementales

En dépit de nos efforts et de la diligence que nous y avons mise, TELUS a connu dans le passé des incidents de non-respect de la réglementation en matière d'environnement. Nous sommes fiers de dire qu'en 2007, pour la deuxième année consécutive, nous n'avons pas eu à verser d'amendes pour non-respect des normes environnementales. Nous croyons que c'est là une indication de la réussite de nos processus de gestion en matière de protection de l'environnement et de l'efficacité du programme de formation des membres de l'équipe. Notre objectif est de continuer à respecter tous les règlements et de ne pas avoir d'amendes en 2008.

Amendes versées relativement à l'environnement

(\$)	2007	2006	2005	2004	2003
Amendes	–	–	100	11 500 ¹	50 001

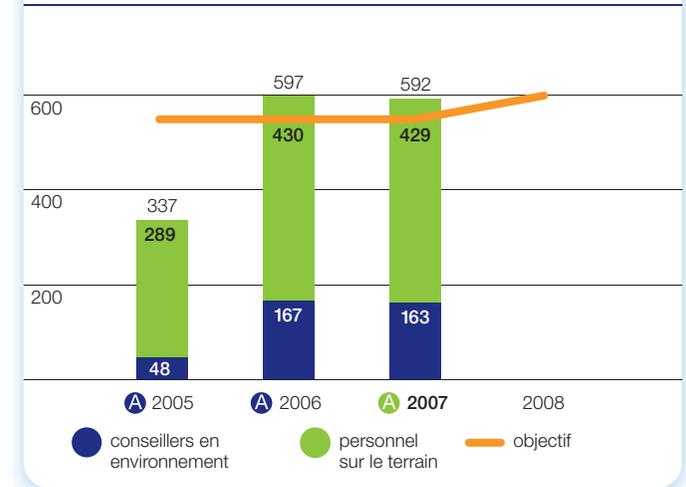
1 N'inclut pas le coût estimé de 50 000 dollars pour la remise en état de terres dans le sud de la Colombie-Britannique. Ces terres ont été endommagées par des activités de construction.

Évaluations environnementales de sites

Veiller à ce que la totalité des sites de TELUS soit conforme à la réglementation en matière d'environnement et aux politiques environnementales de l'entreprise est, en soi, un défi. Passer régulièrement en revue nos propriétés afin de déterminer les zones potentielles de non-conformité – et remédier aux lacunes éventuelles – est une tâche importante, car elle contribue de manière proactive à atténuer les risques environnementaux.

En 2007, nous avons procédé à l'évaluation environnementale complète de 592 sites, y compris la totalité de nos sites à risque élevé et de grande valeur. Ces sites sont déterminés au moyen d'évaluations rigoureuses en matière de risque à la propriété et de valeur commerciale durable. Les membres de l'équipe TELUS et

Évaluations environnementales de sites (nombre d'évaluations)



les sous-traitants évaluent la conformité de nos principales propriétés relativement à 14 volets de la politique et de la réglementation de l'entreprise en matière d'environnement; le suivi des résultats de ces évaluations se fait électroniquement et chaque site est comparé aux normes de l'entreprise. Les membres de la direction font ensuite le suivi de toutes les questions mentionnées dans le rapport de conformité.

Pour l'année 2007, nous avons atteint un score de conformité de 86 %. TELUS continuera de faire le suivi de ses résultats afin de déterminer l'évolution des tendances. Comme il s'agit de la première année où nous enregistrons la moyenne de notre score de conformité, nous ne pouvons le comparer à notre rendement antérieur et il n'existe pas de norme dans l'industrie. Toutefois, les résultats de cette première année nous fourniront une norme à partir de laquelle nous pourrons faire le suivi et travailler à nous améliorer.

En 2008, nous ciblons 600 sites et la totalité des sites à risque et à valeur élevés.

Déversements et rejets

Nous avons connu des déversements et des rejets résultant de nos pratiques commerciales et du fait que des sous-traitants travaillent sur nos sites. Les substances déversées ou rejetées peuvent comprendre des substances appauvrissant la couche d'ozone (p. ex., du R-22 et de l'halon), du carburant provenant de génératrices ou de véhicules, de l'acide sulfurique et des fluides hydrauliques. En respectant les exigences de la loi en matière de production de rapports et en évitant tout impact environnemental d'importance, nous réduisons les risques pour l'entreprise et pour l'environnement.

Nous avons une ligne prioritaire à laquelle les membres de l'équipe et autres peuvent accéder 24 heures sur 24, en cas de déversement ou de rejet. Ce service est assuré par du personnel qui est en mesure de donner des directives relativement à la gestion des problèmes sur place et de fournir aux agences externes les rapports requis. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe environnementale.

En 2007, nous avons atteint notre objectif de nous conformer à toutes les exigences de la loi en matière de production de rapports. Nous avons signalé 78 déversements, ce qui représente une augmentation importante par rapport aux années précédentes. À titre de comparaison, nous n'avions signalé que 28 déversements en 2006. Nous croyons que l'augmentation du nombre de déversements signalés est due à une combinaison de facteurs : des enquêtes plus approfondies, une amélioration des réservoirs et une meilleure production de rapports. Le lancement d'un programme supplémentaire de sensibilisation des sous-traitants en matière de déversement en 2007 a eu une incidence immédiate sur l'efficacité de notre système de production de rapports. Notre objectif pour 2008 est de continuer à nous conformer intégralement à toutes les exigences de la loi en matière de production de rapports, et de réduire de 25 % le nombre total de déversements et le montant des sommes qui y sont liés, grâce aux leçons apprises lors de l'analyse des causes fondamentales.

Rapports sur les déversements et les rejets¹

Type de déversement	A 2007	A 2006	A 2005
À signaler	29	8	16
À ne pas signaler	49	20	24
Nombre total de déversements	78	28	40
Volume approximatif (en litres) ²	9 250	425	1 800
Poids approximatif (en kg) ³	945	60	1 700

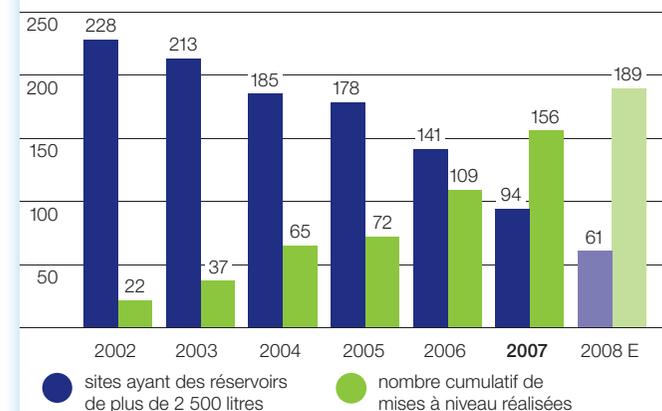
- 1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir des résultats d'enquêtes.
- 2 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et autres.
- 3 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).

A Amélioration des circuits de carburant

Pour garantir le maintien des services, tel que le requiert la réglementation fédérale, TELUS doit fournir sa propre alimentation électrique de secours advenant que l'approvisionnement en électricité commerciale vienne à manquer. En outre, certains sites éloignés où se trouve TELUS ne sont pas approvisionnés en électricité commerciale actuellement. Cette situation exige l'utilisation et l'entreposage de diesel et de propane comme carburant pour les génératrices électriques. Le carburant diesel présente un risque environnemental s'il y a une fuite dans un réservoir ou dans un tuyau d'alimentation défectueux.

Pour bien gérer ce problème, nous classons les sites en fonction de certains facteurs de risque. Nous améliorons aussi les sites en installant au besoin des génératrices et des réservoirs neufs, des tuyaux à double paroi, des enceintes de confinement et des systèmes d'alarme Veeder Root[™]. De plus, les sites sont surveillés à distance et la conciliation des stocks de carburant se fait sur une base hebdomadaire, de façon à se protéger contre les pertes et à déterminer et à atténuer toute défaillance du système avant que le problème ne prenne de l'ampleur.

État des améliorations des systèmes de carburant (sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres)



En 2007, nous avons réalisé notre objectif consistant à améliorer les systèmes de carburant dans 47 sites. De plus, nous avons supprimé la nécessité d'entreposer du carburant diesel dans trois sites. Cet investissement en temps et en argent contribue à prévenir le rejet de carburant dans l'environnement, à atténuer le risque et à protéger l'environnement tout en permettant à TELUS de mieux utiliser ses ressources en maximisant l'efficacité des génératrices, grâce à la surveillance et à la gestion à distance.

Notre objectif pour 2008 est de réaménager 30 sites. Cette diminution est conforme aux priorités de l'entreprise en matière de ressources pour l'an prochain, mais elle est aussi conforme à notre objectif rajusté sur plusieurs années qui consiste à améliorer d'ici la fin de 2010 tous les sites ayant des réservoirs de plus de 2 500 litres.

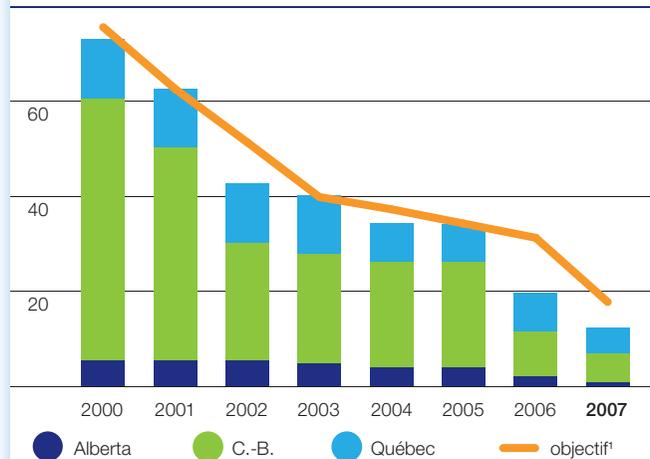
pour notre environnement suite

A Réduction des stocks d'halon

Autrefois produit standard dans notre industrie, l'halon 1301 était utilisé dans le secteur des télécommunications en Amérique du Nord pour les extincteurs fixes ainsi que pour les extincteurs à main, en raison de son état non aqueux et parce qu'il n'était pas toxique pour les humains. Cependant, l'halon 1301 figure parmi les produits les plus susceptibles d'appauvrir la couche d'ozone. L'halon 1301 n'a jamais été utilisé par TELUS pour éteindre un incendie. Pour prendre connaissance de notre programme de réduction d'halon, consultez notre rapport en ligne à l'adresse telus.com/rss.

En 2007, 7 400 kilogrammes d'halon 1301 ont été retirés de sites en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Les anciens systèmes à l'halon sont retirés et expédiés à une entreprise de recyclage dans la région centrale du Canada afin d'être pris en charge conformément à la réglementation fédérale. En 2008, nous avons comme objectif de réduire de 10 % les stocks restants, d'année en année.

Stocks de TELUS en halon dans l'ensemble du pays
(milliers de kg)



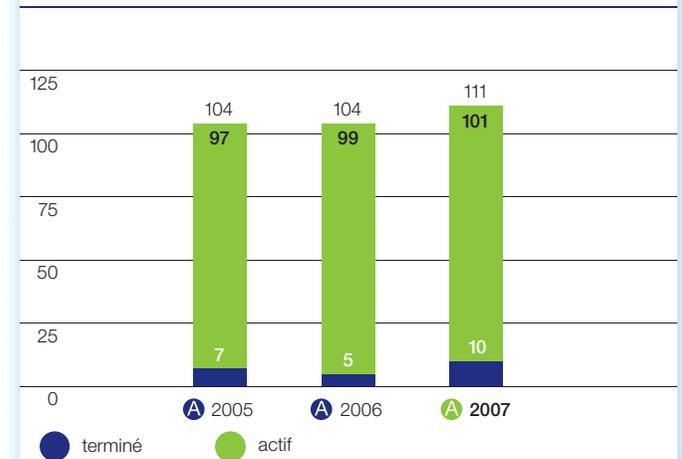
¹ Les objectifs pour la période de 2000 à 2003 ont été établis en fonction de la cible publiée pour le programme d'élimination en Colombie-Britannique et de la quantité de stocks en Alberta et au Québec (aucun programme d'élimination en cours). Les objectifs pour 2004 ont été calculés en tenant compte d'une cible de réduction annuelle de 10 %.

Activités de restauration

Des déversements et des rejets ont eu lieu dans le passé sur les propriétés de TELUS, contaminant à la longue le sol et la nappe phréatique de nos sites. Pour gérer ce problème, TELUS définit ses priorités quant aux sites à traiter en se servant d'une méthode de calcul matriciel des risques inspirée d'une approche du Conseil canadien des ministres de l'environnement. Les techniques de restauration varient selon l'étendue de la zone contaminée ainsi que du type et du degré de contamination.

En 2007, nous avons procédé à des travaux sur 38 sites, dont dix ont été restaurés. Ces efforts contribuent à réduire les futures obligations de TELUS liées à ces problèmes, mais ils ont surtout pour effet d'améliorer l'environnement au profit des générations futures.

Activités de restauration
(nombre de sites)



Les installations assainies comprennent les sites dont les contaminants ont été éliminés du sol, de l'air ou des eaux souterraines, de même que les sites dont l'évaluation a confirmé qu'il ne s'y trouvait aucun niveau inacceptable de contaminant, selon des critères comparatifs en regard de risques génériques ou propres à chaque site. Les sites en exploitation incluent les sites qui font l'objet d'une surveillance, d'une évaluation ou d'une restauration.

En 2008, nous prévoyons restaurer dix nouveaux sites.

rapport d'examen indépendant

À la direction et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Nous avons examiné les informations quantitatives choisies sur la performance présentées dans le Rapport sur la responsabilité sociale de la société TELUS (le « rapport ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007. Nous n'avons pas cherché à examiner toutes les informations contenues dans le rapport. La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation de l'information dans le rapport. Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion indiquant que nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations choisies ne donnent pas une image fidèle conformément aux critères pertinents.

Étendue

Nous avons examiné les informations sur la performance de 2007 présentées dans le rapport et identifiées par le symbole **A**. Nous n'avons pas examiné les parties narratives du rapport à l'exception de celles qui comprennent des informations quantitatives choisies. Le rapport contient également des informations extraites des états financiers vérifiés de TELUS pour l'exercice 2007. Nous n'avons mis en œuvre aucun procédé de certification à l'égard de ces informations.

Méthodologie

Nous avons effectué notre examen conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, norme établie par l'International Federation of Accountants. En conséquence, notre travail a été planifié et exécuté de manière à fournir une assurance limitée, mais non absolue, quant aux informations quantitatives choisies que nous avons examinées. Nos critères d'examen reposaient sur le contenu du document *Lignes directrices pour le reporting développement durable* (2006) publié par la Global Reporting Initiative (GRI), les définitions de la direction de TELUS et les normes reconnues

du secteur auxquelles le rapport fait référence. Les procédures mises en œuvre comprenaient l'obtention et l'évaluation d'éléments probants liés aux informations quantitatives choisies sur la performance.

Nous estimons que nos travaux fournissent un fondement raisonnable à notre conclusion. Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur les informations choisies.

Conclusions

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations quantitatives choisies sur la performance présentées dans le rapport et indiquées par le symbole **A** ne sont pas présentées fidèlement selon les critères pertinents.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.r.l.s.p.a.

PricewaterhouseCoopers LLP
Vancouver (Colombie-Britannique), Canada
Le 14 mai 2008



commentaires des réviseurs

Description de notre processus d'assurance qualité

La direction de TELUS nous a demandé d'examiner certaines données quantitatives présentées dans le Rapport 2007 sur la responsabilité sociale de la société et de produire un rapport sur nos conclusions. Nous avons effectué cet examen dans les bureaux de TELUS à Vancouver et à Calgary. L'équipe responsable de l'examen était composée de professionnels possédant des antécédents et de l'expérience en gestion de la durabilité d'entreprise et en assurance qualité.

Au cours de notre examen, nous avons recueilli et évalué des justificatifs et des témoignages en faisant appel à diverses procédures, notamment :

- entrevues avec les membres de la direction et le personnel de TELUS;
- examen analytique des processus et systèmes de gestion de données pertinents;
- discussions à propos des données qui nous ont été fournies par TELUS.



Initiative mondiale d'élaboration de rapports – Lignes directrices

Le présent rapport a été préparé à l'aide des lignes directrices G3 de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports, comprenant le supplément sur les télécommunications. L'index ci-dessous indique au lecteur où trouver les renseignements relatifs à chacun des critères de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports – soit dans ce rapport, soit dans le rapport annuel 2007 de TELUS. Ensemble, ces rapports constituent une source de renseignements sur le rendement financier, social et environnemental de TELUS.

	Page
Vision et stratégie	
1.1 Description de la vision et de la stratégie	2, troisième de couverture
1.2 Déclaration du chef de la direction	4 à 6
Profil	
2.1 Nom de l'entreprise	deuxième de couverture
2.2 Principaux services	troisième de couverture
2.3 Structure opérationnelle	troisième de couverture
2.4 Lieu où se trouve le siège social	troisième de couverture
2.5 Lieux d'exploitation majeure	deuxième et troisième de couverture
2.6 Nature du capital	note 1
2.7 Marchés desservis	note 1
2.8 Taille de l'entreprise	2, 12, 23
2.9 Changements importants	note 1
2.10 Récompenses reçues	4, 6, 15, 28
Paramètres du rapport	
3.1 Période considérée	deuxième de couverture
3.2 Date du dernier rapport publié	2006
3.3 Cycle considéré	deuxième de couverture
3.4 Personne-ressource pour toute question sur le rapport	deuxième de couverture
Champ et périmètre du rapport	
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport	7, 8
3.6 Périmètre du rapport	1 à 10
3.7 Limites éventuelles du périmètre du rapport	note 6
3.8 Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises et les filiales	note 1
3.9 Techniques de mesure des données	note 6
3.10 Explication de la reformulation des renseignements fournis dans des rapports antérieurs	note 6
3.11 Changements importants par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs	note 6

Contexte de l'initiative mondiale d'élaboration de rapports	
3.12 Tableau indiquant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	note 6
Validation par des tiers	
3.13 Politique et pratique en matière de validation du rapport par des personnes externes	37, 38
Gouvernance, engagements et dialogue	
4.1 Structure de gouvernance de l'entreprise	7, note 1
4.2 Structure de la direction/présidence du conseil d'administration	note 1
4.3 Structure du conseil d'administration	note 1
4.4 Mécanismes permettant aux actionnaires de faire des recommandations au conseil d'administration	note 1
4.5 Lien entre la rémunération des membres de la direction et le rendement de l'entreprise	note 1
4.6 Processus mis en place par la direction pour éviter les conflits d'intérêt	note 1
4.7 Processus de détermination de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration	note 1
4.8 Mission ou valeurs, codes de bonne conduite et politiques relativement au rendement économique, environnemental et social	5 à 8
4.9 Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'entreprise détermine et gère son rendement économique, environnemental et social	8
4.10 Processus d'évaluation du rendement du conseil d'administration, notamment du point de vue économique, environnemental et social	note 5
Engagements externes	
4.11 Explication quant à la démarche ou au principe de précaution et aux actions en la matière	note 6
4.12 Chartes, principes et autres initiatives d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquelles l'entreprise a souscrit ou donné son aval	note 6
4.13 Affiliation à des associations	note 6
Dialogue avec les intervenants	
4.14 Liste des groupes d'intervenants inclus par l'entreprise	8, 18
4.15 Base de détermination et sélection des intervenants avec lesquels dialoguer	note 5
4.16 Approches concernant le dialogue avec les intervenants	18, note 5
4.17 Principales questions et préoccupations soulevées par le dialogue avec les intervenants	1, 8, note 5
Indicateurs du rendement économique	
EC1 Valeur économique directe générée et distribuée, comprenant notamment les produits d'exploitation, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis, les montants versés aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements. Chiffre d'affaires net	2, 12

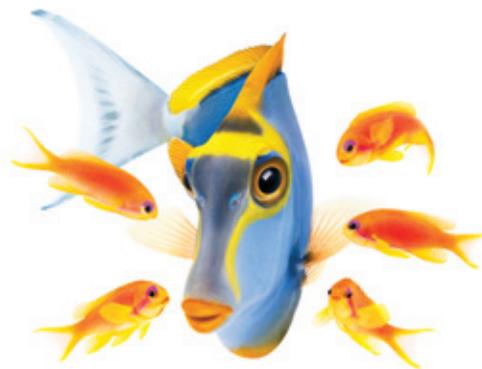
Répartition géographique des marchés	9, 12, 21
Coûts d'exploitation	2, 12, 13
Dépenses en capital	2, 12, 13
Augmentation et diminution des produits d'exploitation	2, 12, 13
Versement des fournisseurs aux fournisseurs de capitaux	12, 13
Impôts et taxes payés aux gouvernements	14
Subventions reçues	note 2
Dons à la collectivité	1, 2, 19, 20
Journée du bénévolat de TELUS (autres investissements communautaires)	5, 19, 21
Dons des employés à la collectivité	19, 20, 21
Fournisseurs par entreprise et par pays	12
Retombées économiques indirectes	n.d.
EC2 Incidence financière et autres risques et possibilités concernant les activités de l'entreprise, en raison des changements climatiques	note 6
EC3 Obligations définies de l'entreprise en regard du régime d'avantages sociaux	note 2
EC4 Subventions et aides publiques importantes reçues	note 2
Volet : Présence sur le marché	
EC5 Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites d'exploitation	s.o.
EC6 Politiques, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation	12
EC7 Procédures d'embauche locale et proportion de membres de la haute direction embauchés localement	n.d.
Volet : Répercussions indirectes sur le marché	
EC8 Développement et répercussions des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés au moyen de prestations commerciales en nature	note 2
EC9 Compréhension et description de l'étendue des répercussions économiques indirectes importantes	n.d.
Environnemental	
Volet : Matières	
EN1 Consommation de matières en poids ou en volume	n.d.
EN2 Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	n.d.
Volet : Énergie	
EN3 Consommation d'énergie directe, par source d'énergie primaire	31
EN4 Consommation d'énergie indirecte, par source d'énergie primaire	31
EN5 Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	33
EN6 Initiatives visant à fournir des produits et services écoénergétiques ou utilisant une énergie renouvelable, et réduction des besoins en énergie par suite de ces initiatives	31 à 33
EN7 Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions obtenues	27, 31 à 33

Volet : Eau	
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source n.d.
EN9	Sources d'approvisionnement en eau touchées de façon importante par des prélèvements n.d.
EN10	Pourcentage et total du volume d'eau recyclée et réutilisée n.d.
Volet : Biodiversité	
EN11	Terrains détenus, loués ou gérés dans des zones riches en biodiversité n.d.
EN12	Répercussions importantes sur la biodiversité note 5
EN13	Habitats protégés ou restaurés n.d.
EN14	Stratégies et futurs plans de gestion des répercussions sur la biodiversité note 5
EN15	Nombre d'espèces sur la liste rouge de l'UICN touchées par les activités s.o.
Volet : Émissions, effluents et déchets	
EN16	Total des émissions directes et indirectes de GES, en poids 32
EN17	Autres émissions indirectes de GES pertinentes, en poids 32 (équivalent CO ₂)
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues note 6
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids 36
EN20	Émissions d'oxyde nitreux, d'oxyde de soufre et autres émissions atmosphériques importantes, en poids note 6
EN21	Total des rejets dans l'eau, selon la qualité et la destination n.d.
EN22	Poids total des déchets, par type et par mode d'élimination 33
EN23	Nombre total et volume des déversements importants 35, 36
EN24	Déchets dangereux 33, 35
EN25	Biodiversité touchée par les écoulements de surface et les rejets résultant des activités de l'entreprise n.d.
Volet : Produits et services	
EN26	Initiatives visant à atténuer l'impact environnemental des produits et services, portée des mesures d'atténuation note 5
EN27	Pourcentage des produits vendus et de leurs emballages récupérés, par catégorie n.d.
Volet : Respect de la réglementation	
EN28	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements environnementaux 34
Volet : Respect de la réglementation	
EN29	Répercussions environnementales importantes liées au transport d'autres marchandises et matières utilisées par l'entreprise et au transport des membres du personnel n.d.
Volet : Généralités	
EN30	Total des dépenses et investissements pour la protection de l'environnement, par type note 5
Indicateurs du rendement social	
Volet : Emploi	
LA1	Répartition de l'effectif 22, 24
LA2	Création d'emplois nette et taux de roulement moyen 23

LA3	Avantages sociaux consentis aux employés et qui ne sont pas offerts aux employés à temps partiel ni aux employés temporaires, par principaux secteurs d'activités note 5
Volet : Relations de travail	
LA4	Pourcentage de l'effectif couvert par une convention collective 23
LA5	Périodes de préavis relatives aux changements opérationnels et vérification de leur mention dans les conventions collectives note 5
Volet : Santé et sécurité au travail	
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes sur la santé et la sécurité, chargés de surveiller l'application des programmes de santé et de sécurité au travail et de donner leur avis à propos de ces programmes note 5
LA7	Taux d'absentéisme, de décès, de maladies professionnelles 27
LA8	Formation concernant les maladies graves 28
LA9	Sujets relatifs à la santé et à la sécurité traités dans les ententes officielles avec les syndicats note 5
Volet : Formation et éducation	
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par employé par année 27, 30
LA11	Programmes de gestion des compétences et d'éducation permanente 2, 27
LA12	Pourcentage des employés soumis à des évaluations régulières du rendement et du perfectionnement professionnel 24, 26, 27
Volet : Diversité et égalité des chances	
LA13	Composition des entités de gouvernance et répartition des employés par sexe, groupe d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité 24
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle note 5
Indicateurs de rendement en matière de droits de la personne	
Volet : Pratiques d'investissement et d'achat	
HR1	Pourcentage du nombre total des ententes d'investissement importantes comprenant des dispositions relatives aux droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne 25, 26
HR2	Pourcentage des principaux fournisseurs et sous-traitants qui ont fait l'objet d'une vérification concernant les droits de la personne et mesures prises à cet égard 25, 26
HR3	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans le cadre des activités de l'entreprise, y compris le pourcentage d'employés formés 25, 26
Volet : Lutte contre la discrimination	
HR4	Nombre total d'incidents ayant trait à la discrimination et mesures prises à cet égard 26
Volet : Liberté syndicale et droit de négociation collective	
HR5	Activités au cours desquelles la liberté syndicale et le droit de négociation collective risquent d'être menacés; mesures prises pour faire valoir ces droits 25, note 5
HR6	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents impliquant le travail des enfants et mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail 25, note 5

HR7	Activités considérées comme présentant un risque sérieux d'incidents ayant trait au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour éliminer ce type de travail 25, note 5
HR8	Formation sur les droits de la personne destinée au personnel de sécurité 26
HR9	Incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises à cet égard note 5
Société	
SO1	Programmes et pratiques d'évaluation et de gestion de l'impact des activités de l'entreprise, à tout stade d'avancement, sur les collectivités 17
SO2	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires soumises à une analyse de risques en matière de corruption 8
SO3	Pourcentage d'employés formés aux politiques et procédures anticorruption de l'entreprise 25
SO4	Mesures prises en réponse à la corruption note 5
SO5	Positionnement politique, participation à l'élaboration des politiques publiques et lobbying 25
SO6	Valeur totale des contributions versées en espèces et en nature aux partis politiques, politiciens et institutions connexes, par pays note 5
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions note 5
SO8	Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires pour le non-respect des lois et règlements note 5
Indicateurs de rendement en matière de responsabilité du fait des produits	
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évaluées en vue de leur amélioration les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et services importantes soumises à ces procédures 17
PR2	Incidence du non-respect des règlements concernant les répercussions des produits et services sur la santé et la sécurité note 5
PR3	Type de renseignements sur les produits et services requis par les procédures d'étiquetage et pourcentage des produits et services importants soumis à ces exigences n.d.
PR4	Nombre total d'incidents liés au non-respect de règles relatives à l'étiquetage note 5
PR5	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, notamment les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle 17
PR6	Programmes visant le respect des lois, normes et codes volontaires concernant les communications marketing, notamment la publicité, les promotions et les commandites 19
PR7	Nombre d'incidents liés au non-respect des règlements relatifs aux communications marketing note 5
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et la perte de données relatives aux clients 17
PR9	Montant des amendes importantes pour non-respect des lois et règlements concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services note 5
Notes en bas de page	
1	Information contenue dans le rapport annuel.
2	Information déjà disponible sur telus.com.
3	n.d. = non disponible.
4	s.o. = sans objet.
5	Sujet de politique interne, non abordé – Fait l'objet d'un suivi interne.
6	Figure dans l'ensemble du rapport.

telus.com



TELUS Corporation
555 Robson Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 3K9
tél : 604-697-8044
télé. : 604-432-9681
telus.com

Notre engagement envers l'environnement

TELUS s'engage à travailler en respectant l'environnement et à contribuer au développement de collectivités durables. Le papier qui a servi à imprimer ce rapport est reconnu par le Forest Stewardship Council (FSC), ce qui signifie qu'il provient de forêts bien gérées et de sources connues, garantissant la protection des collectivités locales et des zones fragiles.

TELUS a économisé les ressources mentionnées ci-dessous en utilisant le papier New Leaf Reincarnation Matte, qui affiche le logo Protégeons nos forêts et est fabriqué avec de l'électricité détenant un certificat d'énergie renouvelable certifiée Green-e. Ce papier est entièrement fait de fibres recyclées, dont 50 % proviennent de déchets de consommation; il est traité selon un procédé sans chlore.

En utilisant ce papier* :

- nous assurons la préservation de 120 arbres;
- nous économisons 118 420 litres d'eau usée;
- nous économisons 2 285 kg de déchets solides;
- nous empêchons la formation de 4 366 kg de gaz à effet de serre;
- nous économisons 54 millions de BTU.

Nous vous demandons de bien vouloir recycler ce rapport sur la responsabilité sociale de la société. Vous pouvez aussi le consulter à l'adresse telus.com/rss.

Vous avez des questions ou des commentaires à propos de notre rapport sur la responsabilité sociale de la société? Communiquez avec nous à sustainability@telus.com.

TELUS' Corporate Social Responsibility Report is also available in English at telus.com/csr.

Imprimé au Canada  (là où les installations existent)

* Calculs effectués à partir d'études réalisées par le fonds Environmental Defense et par d'autres membres du Paper Task Force.

Le logo Protégeons nos forêts représente les normes les plus exigeantes et les plus complètes en matière de responsabilité environnementale dans l'industrie du papier. Pour afficher le logo Protégeons nos forêts, un papier doit avoir une haute teneur de déchets de consommation et ne contenir aucune fibre vierge provenant de forêts de peuplement mûr, ou de forêts anciennes ou menacées. Toute fibre vierge utilisée dans le papier doit être certifiée par le FSC et ne pas provenir de forêts menacées. Le blanchiment doit se faire sans chlore, sans l'utilisation de chlore ni de composé de chlore.

