

Brillons ensemble

Rapport sur la durabilité 2017 de TELUS



Table des matières

Énoncés prospectifs	4
Portée du rapport	5
Rapport d'assurance limitée	7

Notre vocation 12

Approche	13
Cibles et objectifs en matière de développement durable	13
Faire preuve de leadership	16
Message du président et chef de la direction	16
Message de la chef de la durabilité	19
Agir	21
Ensemble, nous bâtissons des collectivités plus dynamiques.	21
Protéger notre planète	29
Utilisation responsable des ressources	37
Améliorer l'expérience en santé	43
Former les futurs dirigeants	46
Contribuer à l'économie canadienne	49
Créer une valeur partagée	49
Soutenir les Canadiens	53
Investir dans nos réseaux	57

Une bonne gouvernance 59

Approche	60
Gouvernance en matière de durabilité	61
Équipe de direction de la durabilité	61
Conseil de la durabilité et Équipes vertes	61
Éthique et intégrité	62

Mobilisation des parties prenantes 64

Approche	65
Enjeux importants	66
Relations avec les peuples autochtones	68
Pacte mondial des Nations Unies	68
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	69
Approvisionnement et Services d'approvisionnement	69
Collaboration de bout en bout	69
Relations avantageuses pour toutes les parties	69
Renforcer la durabilité dans la chaîne d'approvisionnement	70
Améliorer le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS	70
Élargir le programme de diversité des fournisseurs de TELUS	70
Surveiller la responsabilité sociale d'entreprise des principaux fournisseurs	71
Amélioration des processus de la chaîne de valeur	72
Objectifs de 2018	73
Comités d'investissement communautaire	74
Recherche et développement	76

La priorité aux clients 78

Approche	79
Vie privée et confiance	79
Transparence	82
Responsabilité à l'égard des produits et services	86
Des produits et des services novateurs	87
Fiabilité du réseau et des systèmes	90
Les clients d'abord	90
Fiabilité	90

Conformité à la réglementation

Conformité à la législation,
à la réglementation et aux codes de l'industrie

Accessibilité

Continuité des affaires

Planification, préparation, essai
Collaborer avec les collectivités et l'industrie
Intervenir après un incident
Reconnaissance
Priorités actuelles et futures

Notre équipe et notre culture

Approche

Expérience des employés

Surveiller la mobilisation
Taux de roulement
Gestion du développement

91

91

95

96

96

96

96

97

97

98

99

99

99

100

100

Occasions d'apprentissage et de perfectionnement
Styles de travail
Représentation de la diversité au conseil d'administration
Rémunération globale
Reconnaissance
À venir en 2018

100

102

103

104

106

107

Santé, sécurité et mieux-être

108

Santé
Sécurité
Mieux-être

108

108

109

Main-d'œuvre et droits de la personne

111

Main-d'œuvre
Droits de la personne
Diversité et intégration
Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

111

112

114

117

Glossaire

131

Énoncés prospectifs

Avertissement à propos du sommaire des énoncés prospectifs

Le présent rapport sur la durabilité contient des énoncés prospectifs qui portent entre autres sur nos perspectives d'affaires et nos prévisions de rendement, nos objectifs 2018, nos plans de dépenses en immobilisations et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Il comprend aussi des énoncés sur nos plans et objectifs en matière de durabilité, y compris nos projets d'initiatives stratégiques connexes, des énoncés sur nos projets d'activités caritatives et de programmes des comités d'investissement communautaire, nos relations avec les fournisseurs, nos prévisions de coûts, nos projets immobiliers et nos relations avec les employés ainsi que des énoncés qui ne font pas référence à des faits historiques. Les énoncés prospectifs se caractérisent généralement par des mots comme « hypothèse », « prévision », « objectif », « perspectives », « stratégie », « cible » et autres expressions semblables, par des verbes comme « viser », « anticiper », « croire », « s'attendre à », « s'efforcer », « planifier », « prévoir », « chercher », « estimer » ainsi que par l'emploi du conditionnel ou du futur. En raison de leur nature, les énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle émette des hypothèses et des prévisions et sont soumis à certains risques. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Ainsi, il est impossible de garantir que TELUS atteindra ses cibles ou objectifs de rendement (y compris ses objectifs de durabilité) ou maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende.

Les lecteurs sont par conséquent informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs (concurrence, substitution technologique, changements à la réglementation, décisions du gouvernement, rendement économique au Canada, initiatives de réduction des coûts, bénéfices, flux de trésorerie et dépenses en immobilisations) pourraient faire en sorte que les résultats et les événements réels diffèrent considérablement de ceux prévus. Ces énoncés sont donc assujettis à une limitation de responsabilité et sont publiés sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses qui sous-tendent les objectifs annuels et prévisions pour 2018 ainsi que les hausses semestrielles des dividendes en 2019) ainsi que des conditions et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion du Rapport annuel 2017 de TELUS (particulièrement aux rubriques 9 et 10) et dans d'autres documents divulgués au public par TELUS ou déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et aux États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov).

Dans la mesure prévue par la loi, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs et se réserve le droit de changer ses pratiques habituelles de mise à jour des prévisions et des objectifs, à tout moment et à sa seule discrétion.

Portée du rapport

Chaque année, nous présentons notre stratégie et nos progrès en matière de durabilité afin de gagner la confiance des parties prenantes.

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires, et notre rendement à cet égard crée des occasions sur le plan social, environnemental et économique. Dans le cadre de notre rapport sur la durabilité, nous nous efforçons de communiquer notre rendement sur des enjeux importants, de façon à démontrer le lien entre le succès de l'entreprise et le développement durable. En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU), qui demande aux entreprises d'adopter des principes universels, nous faisons également état de nos progrès quant aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Afin d'améliorer notre rapport sur la durabilité, nous revoyons chaque année :

- la façon dont nous préparons et rédigeons notre rapport;
- la façon dont nous gérons les données et créons du contenu pertinent;
- la façon dont nous communiquons notre rapport, afin qu'il soit pertinent, à jour, accessible et compréhensible pour les parties intéressées.

Notre rapport peut être consulté sur notre site web à l'adresse telus.com/durabilite. Pour répondre aux commentaires de nos parties prenantes et respecter nos objectifs en matière d'amélioration continue, nous avons aussi inclus sur notre site web de l'information, des histoires et des données complémentaires que nous mettrons à jour régulièrement.

Dans l'ensemble, le rapport illustre le désir de TELUS de bâtir un avenir meilleur. Nous présentons de l'information concernant les activités de certaines filiales de TELUS et avons étendu la portée des renseignements divulgués à propos des changements climatiques. Nous produisons notre rapport conformément à l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G4) et avons demandé à Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. de vérifier notre déclaration. Les lecteurs trouveront

notre tableau GRI en annexe du présent rapport. Nous utilisons le symbole suivant **A** pour souligner l'information qui a été vérifiée par Deloitte, un cabinet comptable indépendant.

L'information contenue dans le présent rapport couvre l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, sauf indication contraire. Les données s'appliquent aux activités nationales et internationales de TELUS au Canada, y compris celles de TELUS International, à moins d'indication contraire. Ce rapport contient également des objectifs harmonisés avec les enjeux importants et les objectifs de développement durable. Nos objectifs à long terme représentent de l'information prospective couverte par l'avertissement relatif aux énoncés prospectifs. À moins d'indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens. Certains noms de produits et de services mentionnés dans ce rapport sont des marques de commerce. Les symboles ^{MC} et ^{MD} indiquent qu'ils sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales. EcoLogo et PrescribelT sont des marques de commerce appartenant à des tiers.

Ce rapport contient des hyperliens vers des sites web exploités par des parties autres que TELUS. Ces liens sont fournis à des fins de référence seulement. TELUS n'est pas responsable de l'accessibilité à ces sites externes, de leurs contenus ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. L'intégration par TELUS d'hyperliens vers de tels sites web ne signifie nullement qu'elle approuve les éléments présents sur ces sites ou qu'elle soit liée de quelque façon que ce soit à leurs exploitants. TELUS ne peut en aucune circonstance être tenue responsable, directement ou indirectement, des pertes ou des dommages de quelque nature que ce soit liés à l'utilisation du contenu, des produits ou des services accessibles sur ces sites externes ou encore à la confiance accordée à ce contenu, à ces produits ou à ces services. Toute question concernant un site externe doit être adressée à l'administrateur ou au webmestre du site en question.

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

TELUS est la société de télécommunications nationale connaissant la croissance la plus rapide au Canada. Elle offre une gamme complète de produits et de services de communication, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision, de vidéo et de divertissement, ainsi que des services de domotique, incluant la sécurité résidentielle. TELUS, dont le siège social se situe à Vancouver (Colombie-Britannique), est aussi le fournisseur informatique du domaine des soins de santé le plus important au Canada, ainsi qu'un fournisseur de solutions de processus d'affaires à l'échelle mondiale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur TELUS, veuillez consulter le site telus.com.

Rapport d'assurance limitée

À l'intention du conseil d'administration et de la direction de TELUS

L'étendue de nos travaux

Nous avons réalisé une mission d'assurance limitée à l'égard des principaux indicateurs de performance à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles sélectionnés (Annexe A) du Rapport de durabilité 2017 de TELUS (le « Rapport ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Responsabilité de TELUS pour le rapport sur le développement durable

La direction de TELUS est responsable de la collecte et de la présentation des indicateurs et de l'information contenus dans le Rapport, de même que de la sélection des indicateurs de performance et de leur présentation dans le Rapport. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en oeuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation d'un rapport de durabilité exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Notre indépendance et notre contrôle de la qualité

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

Le Cabinet applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle de la qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Notre responsabilité, nos normes de certification et nos principales procédures de certification

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limitée sur les principaux indicateurs de performance présentés dans le Rapport de durabilité 2017 de TELUS sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission d'assurance limitée conformément à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, élaborée par l'International Federation of Accountants. Par conséquent, nous avons planifié et exécuté nos travaux de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des principaux indicateurs de performance que nous avons examinés. Nos critères étaient fondés sur les lignes directrices G4 en matière de présentation de l'information sur le développement durable de la Global Reporting Initiative (les « lignes directrices G4 de la GRI »). Nos procédures ont inclus :

- une entrevue avec les membres concernés de la direction et du personnel de TELUS qui sont responsables de la collecte et de la présentation des données;
- l'acquisition d'une compréhension des systèmes, des processus et des contrôles de gestion pertinents utilisés pour produire, rassembler et présenter les données au siège social et aux unités d'exploitation régionales de TELUS;
- un examen d'échantillons de documents et de dossiers pertinents;
- une évaluation et un nouveau calcul d'un échantillon de données liées aux principaux indicateurs de performance;

- une évaluation de la conformité de l'information avec notre connaissance des activités de TELUS, y compris la comparaison des déclarations de TELUS avec les informations de tiers accessibles au public;
- un examen des principaux indicateurs quantitatifs mentionnés dans l'annexe A, ainsi que de la déclaration par TELUS selon laquelle elle a satisfait le niveau de base des lignes directrices G4 de la GRI. Les définitions des lignes directrices G4 de la GRI sont disponibles à l'adresse www.globalreporting.org.

L'exactitude des données relatives à l'environnement et à la consommation d'énergie comporte des limites intrinsèques étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation acceptables différentes peut donner lieu à des évaluations très distinctes. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

Conclusion exprimant une assurance limitée

Sur la base de nos travaux décrits à la rubrique L'étendue de nos travaux ci-dessus et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les principaux indicateurs de performance à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles sélectionnés ne sont pas présentés fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères pertinents.



Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Comptables professionnels agréés
Vancouver (Colombie-Britannique) Canada

Le 4 mai 2018

Annexe A

Principaux indicateurs de performance à l'échelle de l'entreprise et des unités fonctionnelles sélectionnés

Principaux indicateurs de performance sélectionnés

Les principaux indicateurs de performance sélectionnés suivants étaient inclus dans notre examen du rapport de TELUS sur la responsabilité sociale d'entreprise pour l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2017
EC1	Investissement dans les communautés	Échelle de la société	45,33 M\$
EN1	Consommation de papier	Canada	14 457 212 feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Échelle de la société	317 788 kWh (en milliers)
EN3	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes	Échelle de la société	904 865 kWh (en milliers)
EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	68 931 tonnes d'équivalent CO ₂
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Échelle de la société	290 618 tonnes d'équivalent CO ₂
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération – voyage aérien	Échelle de la société	8 544 tonnes d'équivalent CO ₂
EN24	Nombre de déversements et de rejets à déclarer	Canada	25
EN24	Nombre de déversements et de rejets à ne pas déclarer	Canada	197
EN24	Volume total estimatif des déversements et des rejets	Canada	Liquides : 6 814 litres Gaz : 1 360 kg
EN27	Nombre d'évaluations et d'inspections de sites environnementaux complétées	Canada	6
HR3	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de l'homme	Canada	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 11 Nouveaux dossiers ouverts : 11 Dossiers fermés : 10 Dossiers toujours en cours : 12

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2017	
G4-10	Effectif total – par région	Échelle de la société	Colombie-Britannique : 7 833 Alberta : 5 643 Saskatchewan : 115 Manitoba : 128 Ontario : 6 797	Québec : 5 182 Terre-Neuve-et-Labrador : 64 Nouveau-Brunswick : 72 Nouvelle-Écosse : 108 International : 27 691
			Total : 53 633	
G4-10	Effectif total – par type d'emploi	Échelle de la société	Régulier (Canada) : 25 336 Temporaire (Canada) : 606 Régulier (international) : 27 305 Temporaire (international) : 386	Génération silencieuse : (Canada : 2) (international : 4) Génération du baby-boom : (Canada : 4 015) (international : 401) Génération X : (Canada : 10 290) (international : 3 326) Génération Y : (Canada : 11 635) (international : 23 960)
			Total : 53 633	Total : 53 633
LA1	Taux de rotation du personnel	Canada	Rotation volontaire totale : 9,2 % Rotation involontaire : 3,0 % Total : 12,2 % Femmes : 13,1 % Hommes : 11,7 %	Génération silencieuse : 40,0 % Génération du baby-boom : 13,7 % Génération X : 6,2 % Génération Y : 17,3 %
G4-11	Syndicalisation – pourcentage de l'effectif syndiqué	Échelle de la société	TELUS Canada : 40 % TELUS International : 0 %	
LA6	Taux d'accidents donnant lieu à des arrêts de travail	Canada	0,68	
LA6	Taux d'absentéisme	Canada	6,2	
LA9	Nombre annuel moyen d'heures de formation	Canada	Global : 21,98 Hommes : 22,1 Femmes : 21,8 Unité fonctionnelle : 38,7 Direction/professionnels : 9,9	Détail : 13,8 Participant unique : 23,0 Cadres intermédiaires : 17,8 Cadres supérieurs : 6,3

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2017
LA12	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	Canada	Femmes – total : 35,1 % Minorités visibles – total : 29,5 % Personnes handicapées – total : 6,0 % Autochtones – total : 4,0 %
PR5	Nombre de plaintes déposées auprès du CPRST	Canada	TELUS : 631 Koodo : 263 Public Mobile : 104
SO4	Pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur l'éthique	Échelle de la société	100 %
SO5	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS relatives à la politique d'éthique de TELUS	Échelle de la société	575
SO5	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Échelle de la société	127

Notre vocation

Ensemble, nous améliorons la vie des Canadiens et le monde dans lequel nous vivons

Ayant à cœur notre rôle de chef de file, nous :

- comblons le fossé numérique;
- rendons possible l'obtention de résultats remarquables en santé;
- prenons soin de la planète que nous laisserons à nos enfants;
- offrons des occasions formatrices aux dirigeants de demain;
- assurons la sécurité des gens dans le monde numérique.

Nous venons en aide à ceux qui en ont le plus besoin. Nous exploitons la puissance d'Internet pour apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements. Nous produisons ainsi des résultats humains, sociaux et commerciaux remarquables.

Dans cette section :

- Approche
- Faire preuve de leadership
- Agir
- Contribuer à l'économie canadienne



Approche

Nous misons sur la puissance de notre technologie, sur la notoriété de notre marque et sur la passion de nos employés pour créer de la valeur et nous nous attaquons aux enjeux sociaux pressants au Canada.

Nous croyons qu'il existe des liens étroits entre la nature, notre entreprise, la santé et la prospérité des collectivités. Cela sert de base à notre approche équilibrée en matière de développement durable, qui s'articule autour des axes suivants :

Santé :

Améliorer les connaissances, la gestion et les résultats en matière de santé.

Éducation :

Offrir des occasions intéressantes aux gens d'influence de demain.

Environnement :

Lutter contre les changements climatiques et améliorer la productivité des ressources.

Collectivités :

Créer des collectivités véritablement inclusives et équitables.

Grâce à cette approche, nous offrons aux clients l'accès à l'information dont ils ont besoin et leur permettons de rester en contact avec les gens qui comptent pour eux, tout en démontrant l'importance que nous accordons au respect de la vie privée et à la transparence de nos méthodes de traitement des données.

Notre équipe mobilisée, diversifiée et inclusive est le vecteur de notre performance en matière de durabilité. Elle s'appuie sur une gouvernance et une culture bien ancrées, une équipe de direction convaincue et des objectifs à long terme. Par nos échanges continus avec les parties prenantes, nous rendons compte de la durabilité de nos activités dans toute la chaîne de valeur, notamment en ce qui concerne la façon dont nous utilisons nos ressources.

Cibles et objectifs en matière de développement durable

En 2017, nous nous sommes donné des cibles axées sur les progrès sociaux dans les domaines suivants :

- L'économie numérique
- La transformation des soins de santé
- La protection de l'environnement
- L'accès des enfants et des jeunes à l'éducation
- Le renforcement d'un sentiment de sécurité en ligne, de protection et de respect de la vie privée
- La création de collectivités véritablement inclusives et équitables

De plus, ces progrès sur le plan social cadrent avec les objectifs de développement durable pertinents. Nous croyons que notre stratégie nous permettra d'atteindre ces objectifs.

Horizon 2020

Économie numérique

140

Collectivités branchées au réseau TELUS PureFibre



Santé

85 000

Fournisseurs de soins de santé (primaires et complémentaires) utilisant la technologie de TELUS pour communiquer entre eux et avec leurs patients



Environnement

25 %

Réduction des émissions de gaz à effet de serre



Information

200 000

Élèves rencontrés lors de la tournée Donnez où vous vivez



Vie privée et confiance

7,5 M

Canadiens sensibilisés grâce à TELUS Averti



Collectivités

600 M\$

Dons à des organismes de bienfaisance depuis 2000



Nous continuons de progresser vers ces objectifs, que nous prévoyons toujours atteindre d'ici 2020. Nous nous en sommes rapprochés en :

- reliant 85 collectivités à notre réseau PureFibre^{MC} et en travaillant au branchement de 24 autres;
- réduisant nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 19 pour cent depuis 2010;
- engageant la conversation avec plus de 3,6 millions de Canadiens depuis 2012 grâce au programme TELUS Averti^{MD};
- versant 525 millions de dollars à des organismes de bienfaisance depuis 2000.

Nous avons adapté notre objectif en matière de soins de santé pour créer plus de retombées. Nous souhaitons qu'en 2020, 85 000 fournisseurs de soins de santé (primaires et complémentaires) utilisent la technologie de TELUS pour communiquer entre eux et avec leurs patients.

TELUS compte parmi les nombreuses entreprises canadiennes qui participent à la réalisation des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, en collaboration avec le Global Compact Network Canada (GCNC). Dans le cadre des ODD, les pays participants, dont le Canada, poursuivent des objectifs mondiaux de transformation qui orienteront l'élaboration des politiques, la stratégie organisationnelle et la mobilisation des parties prenantes jusqu'en 2030.

Nous croyons que TELUS peut contribuer significativement à six des ODD qui sont en phase avec ses cibles pour 2020. Pour connaître la contribution de TELUS à l'atteinte de ces objectifs, veuillez consulter le tableau ci-dessous.

En plus de mettre l'accent sur l'atteinte de ses cibles et des six ODD, TELUS s'est jointe à un projet sur l'égalité des sexes (thème de l'ODD 5) créé par le GCNC en collaboration avec la ministre de la Condition féminine du Canada. Le GCNC s'attend à ce que le projet permette d'établir un cadre qui aidera les entreprises canadiennes à faire de l'égalité des sexes une réalité au travail et ailleurs.

ODD

Contribution de TELUS

Retombées

	Les solutions de TELUS Santé permettent aux autorités sanitaires, aux fournisseurs de soins, aux médecins, aux patients et aux consommateurs d'obtenir de meilleurs résultats grâce au partage de l'information.	Renforcement des capacités de détection des signes avant-coureurs, de réduction des risques et de gestion nationale des risques pour la santé au Canada
	En 2017, TELUS a investi près de 3,1 G\$ pour développer et mettre à niveau son infrastructure de réseaux mobile et filaire à large bande afin de fournir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue, d'offrir les services Internet haute vitesse à un plus grand nombre de résidences et d'écoles, et d'améliorer ses solutions de soins de santé. TELUS Averti a permis d'informer 3,6 millions de Canadiens sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents. Programme Branché pour l'avenir TELUS	Augmentation du nombre de jeunes et d'adultes qui possèdent les compétences nécessaires, y compris sur le plan technique et professionnel, pour décrocher un bon emploi ou se lancer en affaires
	Élargissement de notre réseau 4G LTE à large bande en misant sur la technologie LTE évoluée, à laquelle a maintenant accès 88 pour cent de la population canadienne. Par ailleurs, notre réseau LTE couvre 99 pour cent de la population. Notre couverture haute vitesse à large bande rejoint plus de trois millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec, dont près de la moitié ont accès au réseau TELUS PureFibre.	Accès accru à l'information et aux technologies de communication; efforts visant à offrir un accès Internet universel à prix abordable
	TELUS a versé plus de 525 M\$ à des organismes de bienfaisance depuis 2000. TELUS collabore avec les gouvernements afin de veiller aux préparatifs en cas d'urgence ou de catastrophe et de fournir les services et l'équipement nécessaires aux mesures d'urgence dans les collectivités. Des employés de TELUS font aussi partie des équipes des centres d'action gouvernementaux lorsque des situations d'urgence et des catastrophes se produisent.	Réduction du nombre de personnes touchées par des catastrophes, y compris les catastrophes liées à l'eau; priorité accordée à la protection des personnes pauvres et vulnérables
	En matière de changements climatiques, TELUS s'est fixé des objectifs de réduction absolue de 2010 à 2020 : Réduire notre consommation d'énergie absolue de 10 pour cent Réduire nos émissions absolues de GES de 25 pour cent TELUS adhère aux principes du PMNU sur l'environnement.	Intégration de mesures de lutte contre les changements climatiques aux politiques, aux stratégies et aux plans nationaux
	Depuis la création du programme TELUS Averti en 2012, TELUS s'est entre autres associée à des écoles, à des corps policiers et à l'organisme UNIS pour informer plus de 3,6 millions de Canadiens.	Établissement de partenariats efficaces avec les secteurs public et privé et la société civile en misant sur l'expérience et les stratégies de planification des ressources des partenaires

Faire preuve de leadership

Message du président et chef de la direction

Paver ensemble le chemin vers la durabilité



Les membres de l'équipe TELUS s'efforcent avec passion d'améliorer la vie de leurs concitoyens en bâtissant un monde plus fort et plus humain. En effet, la grande diversité de notre équipe est un reflet inspirant de notre société et nous permet de mieux comprendre et de combler les besoins de nos clients et de nos collectivités. Dans cette optique, nous mettons tout en œuvre pour nous hisser parmi les chefs de file mondiaux de la durabilité environnementale, cherchant sans cesse des façons nouvelles et originales de réduire notre empreinte carbone afin de préserver les ressources naturelles de notre planète. De plus, nous avons intégré un indice de durabilité à la carte de pointage de l'entreprise pour nous assurer que tous les membres de l'équipe puissent contribuer de manière significative à l'atteinte de nos objectifs de durabilité et ainsi démontrer que nous brillons ensemble.

Protéger la planète pour nos enfants

Les membres de l'équipe TELUS s'efforcent avec passion de faire honneur à la marque TELUS – dont l'image est étroitement liée à la nature – en prenant soin de la planète que nous léguons collectivement à nos enfants. Nous croyons que nous avons l'obligation partagée de réduire au minimum notre empreinte écologique en utilisant les matériaux et les ressources de manière responsable, ce qui comprend la création de lieux de travail durables où accueillir les membres de notre équipe, nos clients et nos partenaires communautaires. En outre, nous nous faisons un devoir de respecter les principes acceptés universellement et guidés par le PMNU en matière de droits de la personne, de droit du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. Notre engagement à cet égard ajoute une dimension supplémentaire de responsabilité qui symbolise notre détermination à demeurer une entreprise citoyenne de premier plan dans le monde.

En 2017, nos pratiques de durabilité ont encore une fois été reconnues à l'échelle nationale et internationale. Notamment, TELUS a figuré au classement de l'indice Dow Jones de viabilité économique en Amérique du Nord pour la 17^e année, un exploit inégalé par aucune autre entreprise de télécommunication ou de câblodistribution nord-américaine. TELUS a aussi figuré au classement de l'indice mondial pour la deuxième année consécutive; seules neuf entreprises de télécommunication ont été inscrites à cet indice l'an dernier.

Miser sur les investissements générationnels pour assurer un meilleur futur à tous

Dans une société numérique en perpétuelle évolution, le succès de notre entreprise et de nos clients repose sur le maintien de nos investissements dans les technologies de pointe. Nous tirons parti de nos innovations technologiques pour combler le fossé numérique et réduire les disparités socio-économiques afin d'aider les Canadiens à garder contact avec les personnes et l'information qui comptent le plus pour eux, tout en contribuant à résoudre les principaux problèmes de productivité, de durabilité et de santé auxquels la société fait face. À ce chapitre, nos investissements méthodiques dans nos réseaux à large bande se sont intensifiés en 2017, donnant lieu à une innovation exceptionnelle qui favorisera la réussite des Canadiens dans un contexte social et économique reposant sur la technologie numérique.

En ce qui concerne les services mobiles, nous avons élargi notre réseau LTE, qui couvre désormais 99 pour cent de la population du Canada, en plus d'améliorer la qualité et la fiabilité de la connexion de nos clients. L'équipe de notre Labo virtuel a concentré ses travaux sur le déploiement de la plus récente technologie 5G, qui permettra l'avènement des maisons, entreprises et villes intelligentes ainsi que l'utilisation d'applications, d'appareils et de services qui augmentent la productivité, améliorent les résultats scolaires, favorisent la durabilité environnementale et encouragent le mieux-être à l'échelle du pays.

Les investissements dans nos réseaux à large bande ont aussi entraîné une vague d'innovation liée à nos réseaux et produits filaires. À la fin de l'exercice, le réseau TELUS PureFibre couvrait en effet 48 pour cent des abonnés à notre service OPTIK. Soulignons que la majeure partie du programme d'établissement de réseaux à large bande sera derrière nous lorsque nous franchirons le point médian de la construction au cours du premier semestre de 2018. Preuve du potentiel infini du réseau TELUS PureFibre, nous continuons à fournir des réseaux à large bande de calibre mondial assortis de solutions de

santé à domicile, de sécurité et de domotique qui répondent aux besoins de nos clients en matière de sécurité et de connectivité.

Accorder la priorité aux clients signifie également que nous devons assurer la sécurité de nos abonnés et de leur famille dans un monde de plus en plus axé sur le numérique. Depuis son lancement il y a cinq ans, le programme TELUS Averti nous a permis d'engager la conversation avec plus de 3,6 millions de personnes et de fournir aux jeunes les outils et les connaissances nécessaires pour utiliser Internet de façon sécuritaire et s'élever au-dessus de la cyberintimidation.

Renforcer notre culture et notre marque grâce à nos valeurs

Admirée à l'échelle mondiale, notre culture axée sur le client reste un indicateur clé de la cohésion et de la compétence de notre équipe. D'ailleurs, la mobilisation des membres de l'équipe a atteint un niveau tel en 2017 qu'elle a permis à TELUS de figurer parmi les dix pour cent d'employeurs à l'échelle mondiale qui affichent les résultats les plus élevés à cet égard.

Cette culture exceptionnelle donne à notre équipe la conviction profonde que pour créer un futur meilleur, nous devons avoir le courage d'innover, susciter la passion de la croissance, adhérer au changement et saisir les occasions, et faire preuve d'une collaboration inspirée au sein d'une équipe diversifiée et inclusive, jour après jour. J'aimerais témoigner toute ma gratitude aux quelque 53 000 membres de l'équipe TELUS à l'échelle mondiale, car ils mettent indéfectiblement nos clients au cœur de tout ce que nous faisons. Sans la priorité absolue que notre équipe accorde aux clients et le soutien inconditionnel qu'elle témoigne à la collectivité, nous n'aurions jamais réussi à gagner l'estime et la confiance des clients et à préparer un avenir couronné de succès pour notre entreprise et notre équipe en 2018 et pour les années à venir.

Faire acte de notre vocation sociale inspirante en donnant où nous vivons

En 2017, l'équipe TELUS a de nouveau respecté sa promesse sincère à la collectivité et tenu son engagement philanthropique en donnant avec générosité et solidarité. Grâce à notre passion pour l'innovation, nous sommes venus en aide à ceux qui en ont le plus besoin, avons créé un futur encore meilleur pour nos concitoyens, avons fait la promotion du changement social pour créer un monde empreint de compassion et avons aidé les jeunes à réaliser leur plein potentiel. En effet, cette culture philanthropique remarquable a donné naissance à la campagne Un futur meilleur et à des initiatives comme Inspiration, présentée par TELUS – une série de vidéos qui illustre les nombreuses façons dont nous, à TELUS, tirons parti de la technologie et des partenariats pour améliorer la vie de nos concitoyens.

Cette année, à l'occasion du 150^e anniversaire du Canada, les membres de la grande famille TELUS se sont surpassés en faisant plus d'un million d'heures de bénévolat dans la collectivité. Il s'agit d'un véritable tour de force, étayé par le travail formidable des 18 comités d'investissement communautaire de TELUS (y compris les deux nouveaux comités du Manitoba et de Barrie, en Ontario). Ces comités établis au Canada et à l'étranger aident les jeunes à concrétiser leurs rêves et à poursuivre leurs passions.

Manifestement, une des principales caractéristiques de notre culture primée est le dévouement extraordinaire des membres de notre équipe à améliorer le contexte social, scolaire et économique dans lequel évoluent leurs concitoyens. Ce dévouement a permis de recueillir plus d'un demi-milliard de dollars depuis 2000 et de donner l'équivalent de plus d'un million de jours de bénévolat afin de bâtir des collectivités plus saines et plus fortes.

Perpétuer notre tradition pour bâtir ensemble des collectivités plus solides et plus durables

Toute l'équipe TELUS reste déterminée à accorder la priorité aux clients en respectant son engagement d'excellence en matière de service à la clientèle, et l'entreprise entend continuer à investir pour créer les réseaux à large bande les plus rapides, les plus fiables et les plus vastes. En combinant l'innovation technologique avec notre passion et notre savoir-faire, nous travaillons à protéger l'héritage écologique de nos enfants, nous contribuons à améliorer la prestation des soins de santé grâce à une meilleure transmission de l'information, nous offrons des occasions formatrices aux dirigeants de demain et nous protégeons la vie privée et la sécurité de nos concitoyens dans un monde de plus en plus connecté. Ensemble, nous continuerons en effet à produire des résultats remarquables sur le plan humain et social pour les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Le Rapport sur la durabilité 2017 illustre bien, je l'espère, les innombrables moyens que notre équipe met en œuvre afin de créer un meilleur futur pour les Canadiens et les citoyens du monde entier. Je vous remercie de votre soutien et vous invite à me faire part de vos idées et suggestions pour que nous puissions continuer à nous hisser parmi les chefs de file mondiaux de la durabilité.



Darren Entwistle

Membre de l'équipe TELUS depuis 2000

Message de la chef de la durabilité

Brillons ensemble



La technologie est un outil formidable. Elle nous aide à rester connectés, quelle que soit la distance. Elle donne aux enfants une multitude d'occasions d'en apprendre davantage sur le monde qui les entoure. Elle rend les villes et les immeubles intelligents. Elle aide les médecins à soigner leurs patients. Autrement dit, elle entraîne des changements sociaux remarquables, ce qui s'inscrit précisément dans la vocation de l'équipe TELUS.

Quotidiennement, nous mettons tout en œuvre pour exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et lors de leurs déplacements. Nous déployons nos efforts avec soin et mesure au bénéfice de nos clients, de nos parties prenantes, des membres de notre équipe, des collectivités et de la planète. Partout dans le monde, les citoyens de tous âges souhaitent que les entreprises pour lesquelles ils travaillent, dans lesquelles ils investissent ou avec lesquelles ils font affaire partagent leurs valeurs. Ils en font une question de principe. Des voix s'élèvent également pour inviter les entreprises, petites et grandes, à provoquer des changements sociaux. Nous croyons qu'il en va de notre devoir de participer à la création d'un monde meilleur pour les générations à venir. À notre avis, l'adoption de pratiques durables est non seulement souhaitable pour la société en générale, mais aussi indispensable à la réussite financière de notre entreprise.

L'année 2017 a été excellente pour l'équipe TELUS. Nos réalisations ont été nombreuses. Nous avons lancé la campagne Un futur meilleur, qui illustre les

nombreuses façons dont nos solutions et initiatives contribuent au mieux-être des Canadiens. Nous avons intégré des pratiques durables supplémentaires dans nos activités. La mise en œuvre d'une bonne douzaine d'initiatives nous a permis de réduire l'ensemble de nos émissions de gaz à effet de serre de 1,6 pour cent. Notre stratégie relative à l'immeuble intelligent a progressé considérablement, et nous avons trouvé de nouvelles façons de mettre la technologie au service de l'efficacité énergétique. Nous avons redoublé d'efforts pour trouver des solutions misant sur l'énergie renouvelable et poursuivi l'aménagement de bureaux et d'installations évolués sur le plan technologique et environnemental pour les membres de notre équipe et nos clients à l'échelle du pays. Pour la deuxième année consécutive, TELUS figure au classement de l'indice Dow Jones de viabilité économique mondial. Nous sommes fiers de faire partie de ce groupe d'entreprises inspirantes mondialement reconnues qui partagent notre engagement en matière de durabilité.

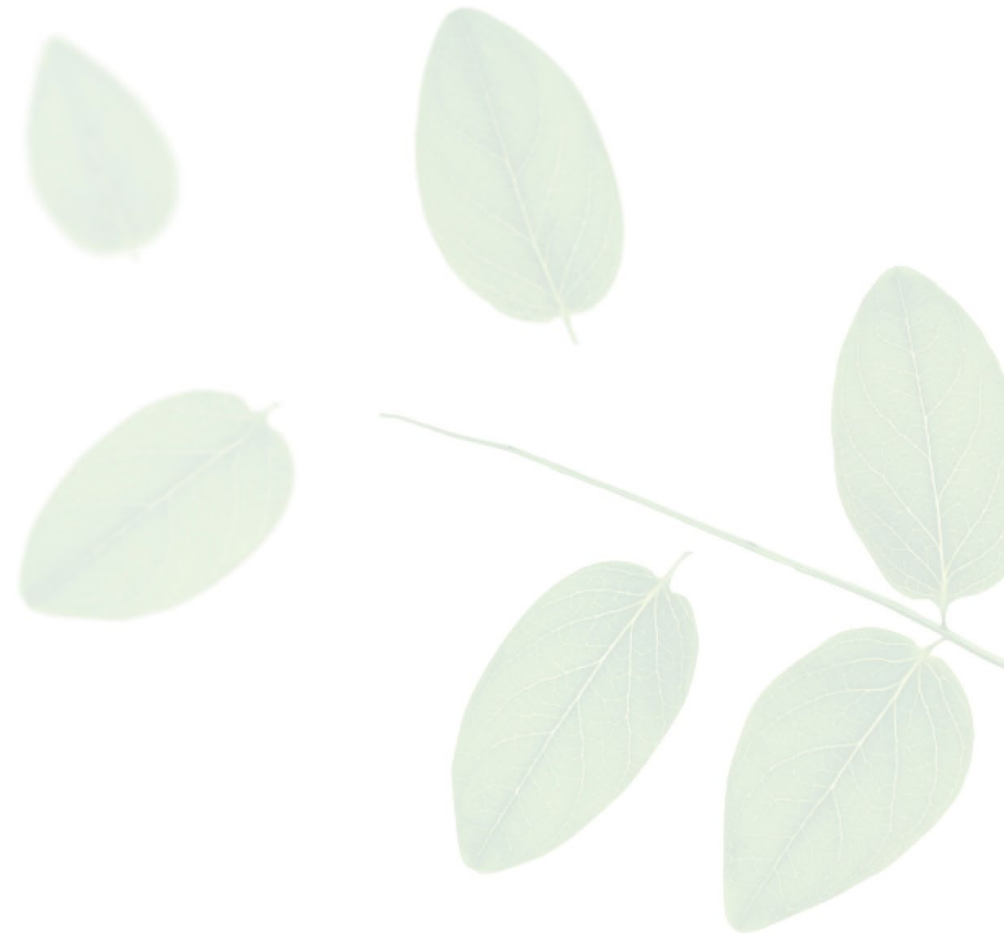
Chaque jour nous amène son lot de défis importants. Les changements climatiques ont des incidences inédites sur les collectivités, la hausse de la consommation des données provoque une augmentation de la consommation d'électricité de nos réseaux et centres de données, la technologie bouleverse les modèles d'affaires établis, et la demande en matière de sécurité et de protection de la vie privée augmente. Ensemble, à titre d'entreprise unie, nous pouvons relever ces défis et les transformer en possibilités. Toutefois, nous ne pouvons y arriver seuls, même si notre équipe possède un talent, une passion et une détermination incomparables. Par conséquent, nous collaborons activement avec de nombreuses parties prenantes, y compris notre réseau de fournisseurs, des partenaires communautaires et des organisations non gouvernementales (ONG), afin d'accroître notre incidence positive collective.

Prêter main-forte à nos collectivités d'un océan à l'autre demeure une des pierres angulaires de notre culture. Nous reconnaissons qu'il existe un fossé numérique et des disparités socio-économiques que nous devons contribuer à combler. Par exemple, nos programmes Branché pour l'avenir et Mobility for Good ont été créés en collaboration avec des partenaires gouvernementaux pour fournir un accès Internet à prix abordable aux familles dans le besoin et des services mobiles aux jeunes arrivés à l'âge adulte qui doivent quitter leur famille d'accueil. Certains citoyens peuvent trouver la technologie quelque peu intimidante. Le programme TELUS Averti nous permet d'offrir aux Canadiens de tous âges des outils et des ateliers qui renforcent leur sentiment de sécurité lorsqu'ils naviguent sur Internet. Ce programme comprend aussi un volet qui aide les adolescents et les adultes à s'élever au-dessus de la cyberintimidation.

Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes convaincus que le futur est simple. La technologie évolue rapidement, et nous commençons à comprendre les nombreuses possibilités que présentent l'Internet des objets et l'intelligence artificielle. Avec l'expansion de nos réseaux à large bande et le lancement prochain des technologies 5G révolutionnaires, un nouvel univers connecté s'offre à nous. L'équipe TELUS réitère son engagement indéfectible en matière de durabilité. Pour le respecter, elle doit faire preuve d'un leadership éclairé, stimuler l'innovation et utiliser la technologie pour améliorer la vie des Canadiens tout en continuant à promouvoir le mieux-être des collectivités et à protéger la planète.

A handwritten signature in dark ink, reading "Andrea".

Andrea Goertz
Chef de Communications et durabilité



Agir

Ensemble, nous bâtissons des collectivités plus dynamiques.

En 2017, les membres de l'équipe TELUS, les membres retraités, les clients et les partenaires communautaires ont uni leurs efforts afin de promouvoir l'égalité sociale et numérique dans un monde connecté.

Ensemble, cela signifie combler le fossé numérique, produire des résultats remarquables en santé, se soucier de la planète que nous laisserons à nos enfants, protéger les gens dans le monde numérique et offrir des occasions de formation aux dirigeants de demain.

En 2017, nous avons investi de manière stratégique dans des partenariats et des projets sociaux qui produisent des effets positifs dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement. Nous savons que le changement positif a lieu lorsque nous tirons parti de nos actifs uniques pour établir les fondements de notre modèle d'incidence sociale. À cette fin, nous utilisons la puissance de notre technologie pour proposer nos offres de produits et services dans le cadre de la campagne Connexion pour la cause, la notoriété de notre marque pour favoriser le changement social et la passion de l'équipe pour soutenir la philosophie Nous donnons où nous vivons^{MD}.

Incidence et évaluation

En 2017 :

- TELUS, les membres de son équipe et ses retraités ont donné plus de 45 millions de dollars à plus de 4 000 organismes de bienfaisance et organismes communautaires.
- Collectivement, nous avons fait plus de 1 million d'heures de bénévolat dans le cadre de nos programmes philanthropiques pour employés et retraités.

- Nous avons mobilisé plus de 32 000 membres de l'équipe, actuels et retraités, ainsi que leurs proches et amis durant les activités annuelles des Journées du bénévolat de TELUS^{MD}.
- Notre campagne #AimonsNous a été choisie meilleure campagne de marketing numérique et événementiel intégrée lors de la cérémonie Experience Design & Technology.
- Les Canadiens ont visionné plus de 2,7 millions de fois les vidéos de notre campagne #TousConnectés, diffusées dans le cadre de notre partenariat avec la Ligue canadienne de football. Ces vidéos illustrent comment la technologie permet aux amateurs de suivre le sport qu'ils adorent.

Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 525 millions de dollars à de nombreux organismes caritatifs et communautaires et offert plus de 8,7 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités.

Depuis leur création en 2005, nos comités d'investissement communautaire ont fait don de 67 millions de dollars et soutenu 6 283 projets :

- En 2017, les 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 5,9 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux et appuyé plus de 529 projets
- Les cinq comités d'investissement communautaire de TELUS International ont remis environ 650 000 \$ (500 000 \$ US) à des organismes et appuyé 79 projets

Depuis 2013, nous avons engagé la conversation avec plus de 3,6 millions de Canadiens grâce aux ressources du programme TELUS Averti. Pour que notre programme d'investissement communautaire porte ses fruits, il est essentiel de

bien en comprendre l'incidence globale. C'est pourquoi nous collaborons avec le London Benchmarking Group et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de notre action. Les investissements communautaires de TELUS peuvent être classés comme suit :

En millions de dollars	2017	2016	2015	2014	2013
Investissement philanthropique	8,59	6,92	7,50	6,36	8,92
Investissement social	19,98	15,55	19,07	18,92	17,06
Projets commerciaux	14,41	17,34	14,89	16,61	17,02
Valeur des dons des employés ¹	2,35	2,54	2,52	2,47	3,23
Total	45,33 A	42,35	43,98	44,36	46,23

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

Imagine Canada

Depuis 1995, TELUS fait partie des entreprises généreuses, une appellation du programme Imagine Canada. Forte de cette désignation, elle verse chaque année plus de 1 pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2017, nous avons dépassé cet objectif en versant 2 pour cent de nos bénéfices avant impôts. En 2018, nous avons l'intention de conserver notre appellation d'entreprise généreuse.

Regard vers l'avenir

En 2018, nous poursuivrons notre évolution en vue de mieux définir et communiquer notre vocation d'entreprise, qui consiste à investir de façon ciblée et efficace dans la santé, l'éducation, l'environnement et la collectivité. Nous établirons avec nos employés des liens concrets qui s'inscrivent dans notre vocation sociale et renforcerons la mobilisation de toute l'équipe. Notre stratégie pour 2018 sera principalement axée sur les initiatives suivantes :

- Élargissement de nos programmes Connexion pour la cause
- Intégration de nos interventions contre la cyberintimidation dans le programme TELUS Averti
- Lancement de programmes communautaires à l'intention des jeunes, en collaboration avec des partenaires clés
- Lancement de programmes et de collaborations axés sur la diversité et l'inclusion
- Amélioration des programmes de manière à soutenir le bénévolat et la mobilisation des membres de l'équipe toute l'année

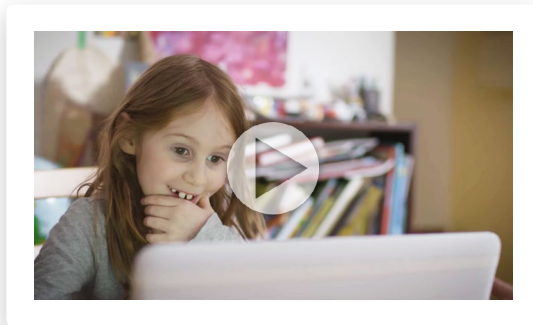
Les parties prenantes s'attendent de plus en plus à ce que les entreprises s'attaquent aux enjeux sociaux. À TELUS, nous sommes plus que jamais déterminés à consulter nos parties prenantes afin d'orienter notre stratégie communautaire et nos investissements. En 2018, en plus d'organiser des activités pour garder le contact avec eux, nous accorderons la priorité aux enjeux qui nous tiennent collectivement le plus à cœur.

Connexion pour la cause : combler le fossé numérique et réduire les disparités socio-économiques

Nous sommes déterminés à réduire les disparités socio-économiques en mettant notre technologie à profit pour trouver des solutions aux enjeux sociaux les plus pressants. Notre objectif est de contribuer à fournir aux membres les plus vulnérables de la société les ressources et les soins dont ils ont besoin, et ainsi d'améliorer les perspectives de tous les Canadiens.

Branché pour l'avenir

Au Canada, un enfant sur cinq vit sous le seuil de la pauvreté. Nous croyons que tous les jeunes devraient avoir accès à Internet. Le programme Branché pour l'avenir TELUS offre aux familles à faible revenu un service Internet haute vitesse à prix abordable. En effet, ce programme permet aux familles d'obtenir Internet haute vitesse pour 9,95 \$ par mois, de se procurer à faible coût un ordinateur portable remis à neuf et d'obtenir des ressources numériques gratuites comme TELUS Averti, notre programme éducatif conçu pour permettre aux Canadiens de participer en toute sécurité à la vie en société à l'ère du numérique.



Mobility for Good

Moins de la moitié des jeunes en famille d'accueil obtiennent leur diplôme d'études secondaires. De plus, ces jeunes sont sept fois plus susceptibles de devenir des sans-abri. Grâce au programme Mobility for Good de TELUS, les jeunes qui quittent leur famille d'accueil peuvent continuer à obtenir le soutien dont ils ont besoin.

En 2017, nous avons collaboré avec le ministère du Développement de l'enfant et de la famille de la Colombie-Britannique pour aider les jeunes adultes lorsqu'ils quittent leur famille d'accueil. Les participants du programme reçoivent un téléphone intelligent et un forfait TELUS entièrement payé pendant

deux ans. Pour qu'ils puissent profiter au maximum de cette technologie, nous leur offrons des programmes de formation sur les technologies numériques. De plus, nous leur donnons accès aux ressources du programme TELUS Averti, qui leur enseigne les façons de garder une empreinte numérique irréprochable et de protéger leurs renseignements personnels et leur vie privée.

En collaboration avec la Fondation d'aide à l'enfance du Canada, nous élargirons le programme Mobility for Good afin de l'offrir en Ontario, en plus de la Colombie-Britannique, puis de l'étendre au reste du pays.

Health for Good

Le Canada compte plus de 30 000 sans-abri, dont bon nombre n'ont pas accès à des soins médicaux de base. Grâce au programme Health for Good, les Canadiens dans le besoin peuvent obtenir gratuitement des services de santé primaires dans l'une des cliniques mobiles.

En 2017, TELUS s'est associée à Médecins du Monde et à la VGH & UBC Hospital Foundation pour créer un modèle d'intervention en soins de santé primaires auprès des personnes marginalisées en Colombie-Britannique. Ce modèle, qui fait appel à des médecins et à des infirmières circulant à bord de cliniques mobiles, est l'un des plus prometteurs pour résoudre les difficultés du système à joindre les Canadiens vulnérables dans le besoin.

Le nombre croissant de cas d'itinérance, de maladie mentale chronique et de consommation d'alcool ou de drogues ainsi qu'une population autochtone mal desservie ne sont que quelques-uns des facteurs qui aggravent les problèmes liés au système de santé et les inégalités sociales. Les personnes les plus marginalisées ont souvent les problèmes de santé les plus graves, mais le pire accès à des soins.

En collaboration avec des partenaires communautaires bien établis qui contribuent déjà à améliorer l'accès aux soins de santé, nous mettons en œuvre une approche adaptée à chaque région et misons sur les technologies de TELUS Santé pour obtenir des résultats concrets.

Promotion des changements sociaux : le marketing de commandite

À TELUS, nous tirons parti de nos activités de commandite pour promouvoir les changements sociaux. Aider les gens et les collectivités à naviguer dans un monde où nous sommes #TousConnectés est au cœur de ce que nous faisons, et nos commandites reflètent les différentes façons d'améliorer les connexions qui importent le plus.

#TousConnectés

Grâce à la technologie, les Canadiens sont plus branchés que jamais, et leur passion pour le sport est sans contredit l'une des connexions les plus étroites qu'ils ont en commun. Misant sur cette passion et la puissance de notre technologie, nous utilisons le sport pour combler le fossé numérique, réduire les disparités socio-économiques ou de santé et assurer la sécurité des gens dans le monde numérique.

Commandite d'équipes de la Ligue canadienne de football — combler le fossé grâce à la technologie :

En 2017, au moyen d'une technologie novatrice de réalité virtuelle à 360 degrés, TELUS a permis aux amateurs de football canadiens incapables d'assister aux matchs de se rapprocher de leur équipe favorite de la LCF. Nous avons enregistré ces expériences uniques et avons diffusé les vidéos sur nos réseaux sociaux. Ces vidéos ont été regardées par 4,4 millions de personnes durant la campagne – le meilleur résultat de l'année pour le contenu social de TELUS – et ont généré plus de 11 000 utilisations de #TousConnectés.

Championnat mondial junior de hockey — sensibiliser la population au

côté obscur d'Internet : Plus de 40 pour cent des jeunes Canadiens déclarent avoir été victimes de cyberintimidation au cours du dernier mois. En 2017, TELUS a profité de la tribune que lui offre sa commandite de Hockey Canada et du Championnat mondial junior pour sensibiliser les Canadiens à ce fléau et à l'importance d'avoir un bon esprit sportif, à l'aréna et partout ailleurs. Durant la campagne, étayée par un solide plan de diffusion à la radio et dans les médias

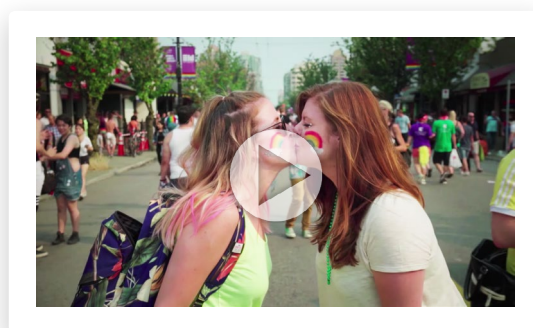
sociaux, la vidéo #TousConnectés de TELUS sur la cyberintimidation, mettant en vedette Jordan Eberle, a suscité 1,4 million de visionnements.

#AimonsNous

À TELUS, nous avons la conviction que, grâce à la diversité, nous formons un tout bien plus grand que la somme de ses parties. Et le soutien de la Fierté, au Canada et à l'étranger, est le meilleur moyen de l'affirmer. Chaque année, TELUS commandite plusieurs activités locales de la Fierté. Accompagnés de parents et d'amis, les membres de l'équipe marchent chaque année pour célébrer l'intégration et l'importance de la diversité pour les clients, la collectivité et l'équipe.

En 2017, plus de 1 500 membres de l'équipe TELUS, parents et amis ont participé à 17 festivals de la Fierté partout au Canada, de Victoria à Halifax, ainsi qu'à Manille, aux Philippines. À chaque endroit, le camion écran #AimonsNous permettait aux personnes appuyant la Fierté de promouvoir l'amour et l'acceptation sociale. Ce message a été diffusé partout au Canada ainsi qu'aux Philippines, et notre contenu vidéo #AimonsNous a récolté plus de 1,7 million de visionnements.

Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé 4,1 millions de dollars et offert des milliers d'heures de bénévolat à des organismes de la communauté LGBTQ+ (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et allosexuels) à l'échelle du Canada.



#AuDessusDeÇà

Notre engagement envers les jeunes et la technologie prend forme dans notre campagne annuelle de la Journée UNIS et notre campagne #AuDessusDeÇà. En 2017, grâce au pouvoir de la technologie, nous nous sommes de nouveau attaqués à un enjeu social important qui touche les jeunes et leurs familles : la cyberintimidation.

Dans le cadre de la campagne #AuDessusDeÇà et des activités de la Journée UNIS, nous avons encouragé les jeunes à atteindre leur plein potentiel et à lutter avec leurs pairs contre la négativité en ligne.

Engagement communautaire

Nous croyons foncièrement à l'importance de redonner aux collectivités dans lesquelles nous vivons pour offrir un futur meilleur à tous les citoyens. En contribuant à l'amélioration des collectivités, en diffusant les histoires des Canadiens et en facilitant les contacts grâce à ses programmes et à sa technologie, TELUS produit des résultats exceptionnels et encourage la création de liens personnels concrets. Cette démarche de solidarité constitue l'assise de notre engagement communautaire.

Programmes de dons des employés et des retraités

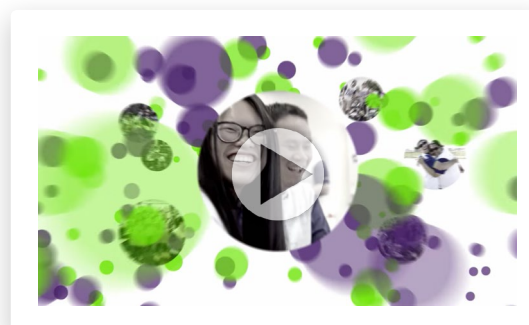
Nos programmes de dons des employés et des retraités sont l'une des pierres angulaires de notre culture de générosité. Grâce aux efforts des membres de notre équipe actuels et retraités, nos activités philanthropiques ont une incidence remarquable sur les organismes caritatifs que nous appuyons. En aidant ces derniers à accomplir les tâches essentielles à leur réussite, les bénévoles éprouvent un sentiment de fierté, de paix et de bien-être, mais ils permettent aussi aux organismes de réaliser des économies concrètes de temps, de ressources et d'argent pour mieux se consacrer aux personnes dans le besoin.

Nous croyons que la culture de générosité forme l'un des piliers d'une communauté saine et dynamique.

#MilliondHeures

À l'occasion du 150^e anniversaire du Canada, et en l'honneur des bonnes actions inspirantes qu'accomplissent chaque jour les membres de l'équipe et les clients, nous avons lancé l'initiative Un million d'heures de bénévolat. Nous avons ainsi invité les Canadiens à se joindre aux bénévoles de TELUS pour provoquer des changements positifs dans les collectivités d'un océan à l'autre. Résultat : les membres de l'équipe actuels et retraités ainsi que leurs parents, leurs amis et les membres de collectivités partout au pays ont fait collectivement 1,1 million d'heures de bénévolat!

Apprenez-en plus sur cette [touchante journée de bénévolat](#).



Équipe TELUS bienfaisance

Les nombreux programmes d'engagement communautaire de l'équipe TELUS bienfaisance permettent aux membres de l'équipe actuels et retraités de poser des gestes concrets dans leur collectivité. Grâce à ces programmes, nous motivons, mobilisons et récompensons les membres de l'équipe afin qu'ils contribuent positivement au mieux-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

Journées du bénévolat 2017 de TELUS

Les Journées du bénévolat de TELUS ne sont qu'une des nombreuses possibilités qu'a l'équipe de faire du bénévolat chaque année. Du 13 mai au 11 juin 2017 avait lieu la 12^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS. À cette occasion, plus de 21 000 bénévoles ont pris part à quelque 1 700 activités organisées partout au Canada. Ailleurs dans le monde, 12 Journées du bénévolat de TELUS ont été organisées dans huit pays; elles auront une incidence durable sur les personnes vivant dans les collectivités touchées. Au total, 32 750 personnes ont fait don de leur temps pour aider les collectivités. Si nous pouvons aider les personnes dans le besoin, c'est grâce aux efforts sans pareil des membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, de leurs proches et amis ainsi que des clients et partenaires, qui ont tous répondu à l'appel avec enthousiasme.



TELUS double la mise

Nous nous engageons à offrir à nos employés et à nos retraités une occasion unique de soutenir leur collectivité et les causes qui leur tiennent à cœur. C'est pourquoi lorsque les membres de l'équipe font un don, TELUS fait un don équivalent, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par personne par année.

Chaque année, nous versons des dons à des milliers d'organismes de bienfaisance au Canada au nom des employés et des retraités qui participent au programme TELUS double la mise. En 2017, nous avons remis 4,45 millions de dollars à plus de 2 075 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada. Depuis 2000, cette campagne annuelle en milieu de travail a permis de verser plus de 89 millions de dollars pour appuyer le travail important de nombreux organismes de bienfaisance dans toutes les régions du Canada.

Récompense pour bénévolat

Aujourd'hui, le temps est notre ressource la plus précieuse. Nous avons la capacité incroyable d'améliorer la qualité de vie des autres : tout ce qu'il faut, c'est un peu de temps. Nous trouvons important de souligner les efforts de bénévolat des membres de notre équipe, actuels ou retraités, qui travaillent sans relâche au mieux-être de nos collectivités. Pour chaque heure de bénévolat cumulée par un membre de notre équipe au cours d'une année civile, nous remettons un don de 1 \$ à l'organisme de bienfaisance de son choix.

En 2017, les membres de la famille TELUS ont fait plus d'un million d'heures de bénévolat dans les collectivités du Canada et de partout dans le monde. En gage de reconnaissance et au nom de ces membres, nous avons remis 515 000 \$ à des organismes de bienfaisance au pays. Depuis 2000, les membres de notre équipe ont fait plus de 8,7 millions d'heures de bénévolat.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le programme des Ambassadeurs communautaires de TELUS est un réseau de bénévoles – membres de l'équipe actuels et retraités – qui mettent leur temps et leurs ressources au service de la collectivité et, ainsi, soutiennent notre philosophie Nous donnons où nous vivons.

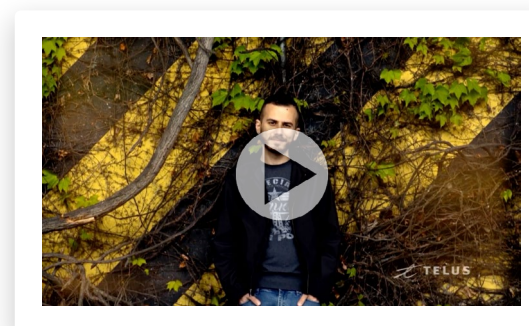
Répartis en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique, les 23 Clubs des ambassadeurs regroupent plus de 4 750 membres de l'équipe désireux de redonner à la collectivité. En 2017, en plus des activités organisées pour répondre aux besoins de la collectivité de leur club respectif, les ambassadeurs ont :

- donné 60 000 articles de soins personnels;
- recueilli plus de 115 000 \$;
- rempli 13 000 trousseaux Des outils pour les jeunes avec des fournitures scolaires;
- préparé 6 500 trousseaux de toilette à l'aide d'articles d'hygiène destinés aux sans-abri et aux familles déplacées.

Contribution à l'essor des cinéastes locaux : STORYHIVE

TELUS fournit des subventions, de la formation et des services de diffusion qui soutiennent la découverte et la création de vidéos locales fascinantes produites par des vidéastes indépendants en Colombie-Britannique et en Alberta au moyen de sa plateforme innovatrice de financement, STORYHIVE™. Dans le cadre de sa programmation locale, TELUS crée également ses propres documentaires et projets scénarisés axés sur des lieux, des entreprises et des héros locaux avec des thèmes et des personnalités proches des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services.

Depuis 2013, STORYHIVE a financé des films, appuyé des cinéastes en leur offrant du mentorat et contribué à la réalisation de centaines de vidéos. Notre objectif est de souligner le travail des cinéastes locaux, de nourrir leur imagination et de leur fournir un tremplin professionnel en facilitant le financement et la distribution de leurs œuvres.



En 2017, nous avons :

- investi 11 millions de dollars dans plus de 200 projets locaux, dont 24 ateliers et activités de formation;
- permis la réalisation d'un long métrage, de 10 projets d'animation, de 30 vidéoclips, de deux séries web, de 30 courts métrages numériques et de plus de 45 projets de plus longue durée, dont des documentaires, des émissions scénarisées et des vidéos d'ambiance;
- fait la promotion de l'égalité des sexes dans le secteur de la création en consacrant une série de courts métrages STORYHIVE à des œuvres de réalisatrices;
- organisé des ateliers à l'intention des participants à STORYHIVE et offert une formation précieuse sur la façon de faire d'une vision artistique une réalité;
- offert des occasions de mentorat et de bourses pour les créateurs de contenus émergents en partenariat avec des organismes tels que le Banff World Media Festival, l'Institut national des arts de l'écran, Women in Film and Video et le Vancouver International Film Festival.

En 2018, nous continuerons de fournir notre appui à des programmes locaux mobilisateurs, de bâtir des partenariats communautaires marquants et d'utiliser notre plateforme STORYHIVE pour joindre des communautés et des espaces de création encore plus diversifiés. Entre autres, nous utiliserons des technologies comme la vidéo 4K, les caméras 360 degrés et la réalité virtuelle, et continuerons d'offrir de la formation et des options de programmes éducatifs destinées aux créateurs de contenus locaux.

Tous les programmes qui bénéficient d'un soutien à la production de la part de TELUS sont accessibles gratuitement aux clients de notre service Télé OPTIK sur demande et au grand public sur notre [site web](#) ou notre [chaîne YouTube](#).

Mobilisation de nos clients grâce au marketing social

Nous mobilisons les Canadiens en menant des campagnes de marketing nationales qui cadrent avec nos piliers d'investissement communautaire. Notre philosophie prend vie aussi dans nos programmes locaux et régionaux de marketing de causes sociales et sur nos plateformes de médias sociaux, où nous diffusons de nombreux récits qui démontrent comment nous prenons soin de nos collectivités. En 2017, nous avons mené 80 campagnes caritatives au profit de 90 organismes à l'échelle locale et nationale, et ainsi récolté des dons d'une valeur de 1,8 million de dollars.

Nous donnons où nous vivons : philanthropie locale

La philanthropie est au cœur même de notre philosophie. Nous donnons où nous vivons. C'est elle qui nous motive à fournir aux collectivités où nous vivons et travaillons les services et le soutien dont elles ont le plus besoin. Veuillez consulter la section [Mobilisation des parties prenantes](#) du présent rapport pour en savoir davantage sur les comités d'investissement communautaire de TELUS.

Soutien aux collectivités : aide humanitaire

Nous croyons que la grandeur d'une organisation se mesure non seulement à sa façon de soutenir les collectivités au quotidien, mais aussi à sa capacité de mobilisation lorsque ces collectivités sont frappées par des catastrophes naturelles. Depuis 2000, TELUS, les membres de son équipe et ses retraités ont donné plus de 5,6 millions de dollars à des organismes d'aide humanitaire au Canada et à l'étranger.

Nous croyons que durant un sinistre, notre devoir est de veiller à ce que nos clients restent en contact avec leurs proches, les entreprises poursuivent

leurs activités et les services d'urgence puissent communiquer entre eux pour assurer la sécurité des collectivités et de la population.

Nous demeurons plus que jamais engagés à mettre nos ressources humaines et financières au service des équipes d'intervention. En 2017, nous avons fait face à deux catastrophes majeures : les feux de forêt en Colombie-Britannique et les inondations au Québec et en Ontario. Dans les deux cas, nos équipes ont tout mis en œuvre pour que les communications soient maintenues, pour soutenir les victimes et pour aider les personnes qui travaillaient dans les zones sinistrées.

Feux de forêt en Colombie-Britannique

Des ambassadeurs communautaires bénévoles de TELUS se sont rendus dans chacune des régions touchées par les feux et ont visité les centres d'évacuation pour participer aux efforts de bénévolat et de collecte de fonds sur le terrain. Nos bénévoles ont aussi prêté main-forte aux centres d'appels de la Croix-Rouge afin de répondre aux demandes de renseignements des résidents évacués et de leurs proches.

S'investir corps et âme

- 1 200 trousse de toilette préparées par les ambassadeurs de TELUS ont été distribuées dans les zones touchées par les feux de forêt en Colombie-Britannique.
- Un don de 140 000 \$ a été fait à la Croix-Rouge canadienne.
 - De cette somme, 26 900 \$ provient des membres de l'équipe actuels et retraités.
 - La campagne de dons par texto a permis de recueillir 53 120 \$ auprès de nos clients.
 - TELUS a ajouté 60 000 \$ aux dons faits par les membres de l'équipe, les retraités et les clients.
- Nous avons annulé les frais d'utilisation excédentaire pour quelque 145 000 abonnés des services prépayé et postpayé directement touchés par les feux de forêt.

- 1 000 peluches de nos animaux-vedettes ont été remises aux enfants dans les centres d'évacuation.

Tous ces dons ont aidé à la reconstruction et servi à soutenir les familles sinistrées de la Colombie-Britannique.

Appuyer les services d'urgence

- 90 appareils mobiles avec messagerie textuelle et transmission de données ont été fournis au personnel des services d'urgence.
- 100 chargeurs de téléphones ont été remis aux centres d'évacuation.
- 17 ordinateurs portables ont aussi été fournis aux centres d'évacuation pour que les personnes déplacées puissent obtenir de l'information et des services de soutien.

Inondations au Québec et dans l'Est de l'Ontario

- 260 trousse de toilette ont été préparées par les ambassadeurs communautaires de TELUS pour aider les personnes déplacées.
- Une campagne de dons par texto a été menée en collaboration avec la Croix-Rouge canadienne, et TELUS a ajouté 20 000 \$ aux dons faits par ses clients.
- Cinq activités liées aux Journées du bénévolat de TELUS ont été organisées dans les régions où des membres de l'équipe aidaient au nettoyage (165 heures de bénévolat).
- 15 boîtes d'aliments non périssables, d'articles de première nécessité et de vêtements ont été distribués dans les banques alimentaires locales.

Les dons des membres de l'équipe, retraités et clients de TELUS ont aidé à la reconstruction et servi à soutenir les familles sinistrées du Québec et de l'Est de l'Ontario.

Notre engagement à l'égard des collectivités est indéfectible, et notre culture de générosité nous pousse encore et toujours à chercher des solutions aux enjeux persistants qui touchent la société canadienne.

Protéger notre planète

À TELUS, nous croyons qu'il nous incombe de réduire au minimum l'incidence de nos activités sur l'environnement. Nous prenons soin de la planète en utilisant les ressources de façon responsable, en protégeant notre environnement naturel et en axant nos efforts sur la conservation et le développement durable.

Ensemble, nous faisons notre part pour contrer les effets des changements climatiques

En matière de lutte contre les changements climatiques, nous sommes un exemple pour l'ensemble du secteur des télécommunications. La force croissante et le caractère imprévisible des phénomènes météorologiques nuisent à la fiabilité des services que nous offrons à nos clients¹. Les entreprises d'aujourd'hui n'ont plus à choisir entre leur réussite financière et la protection de l'environnement. Les mesures que nous mettons en place pour diminuer notre consommation d'électricité et de carburant entraînent également une réduction des frais d'exploitation de nos réseaux et immeubles de bureaux.

¹ [Impacts des changements climatiques](#), Environnement Canada

Grâce à notre [politique environnementale](#), nous voulons créer un meilleur futur pour l'environnement en collaborant à l'échelle de l'entreprise pour :

- surveiller, mesurer et réduire nos émissions de GES;
- réduire notre consommation d'énergie malgré la croissance de notre entreprise;
- minimiser les déversements et les rejets d'hydrocarbures halogénés;
- perfectionner notre système de gestion environnementale;
- aménager des bureaux certifiés LEED.

Afin de prouver son engagement à réduire son rôle dans les changements climatiques, TELUS s'est donné les objectifs suivants :

- réduire sa consommation absolue d'énergie de 10 pour cent par rapport à 2010;
- réduire ses émissions absolues de GES au pays de 25 pour cent par rapport à 2010.

Nous soutenons les principes du PMNU en matière d'environnement, et nos politiques d'émissions de GES et d'efficacité énergétique sont conformes à l'objectif 13 de développement durable des Nations Unies.



Réduction de 7,1 %

de la consommation d'énergie depuis 2010

Réduction de 19 %

des émissions de GES depuis 2010

Notre approche de déclaration des émissions de GES

Nous nous engageons à communiquer de l'information pertinente, en toute transparence, sur nos résultats en matière de lutte contre les changements climatiques. Dans cette optique, nous appliquons les méthodes du Protocole des gaz à effet de serre pour faire état de notre consommation d'énergie et de

nos émissions de GES. Nous utilisons les facteurs d'émission tirés du Rapport d'inventaire national du Canada pour calculer nos résultats.

Nous classons notre consommation d'énergie et nos émissions de GES selon les lignes directrices du protocole sur les GES :

- **Champ d'application 1** : Sources d'énergie directe comme les carburants (gaz naturel, essence, diesel, propane et mazout)
- **Champ d'application 2** : Sources d'énergie indirecte comme l'électricité (qui alimente nos réseaux et nos bureaux)
- **Champ d'application 3** : Autres sources d'émissions indirectes (déplacements en avion, déplacements des employés pour se rendre au travail, etc.)

L'empreinte énergétique, telle qu'elle est définie dans nos objectifs en matière de changements climatiques, comprend l'énergie directe et indirecte pour les propriétés immobilières dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays, les sites de tours cellulaires, le parc de véhicules et le carburant utilisé par les génératrices à distance qui s'inscrivent dans les limites de notre contrôle opérationnel.

Faits saillants des émissions de GES et de la consommation d'énergie

- Réduction de 1,6 pour cent de nos émissions absolues de GES au pays sur un an
- Diminution de 5,4 pour cent de notre consommation absolue d'énergie au pays sur un an
- Réduction de 5,4 pour cent de notre intensité d'émissions de GES par connexion client au pays et réduction de 4,5 pour cent par million de dollars en produits d'exploitation sur un an
- Réduction de 8,2 pour cent de notre intensité énergétique par connexion client au pays et réduction de 9 pour cent par million de dollars en produits d'exploitation sur un an

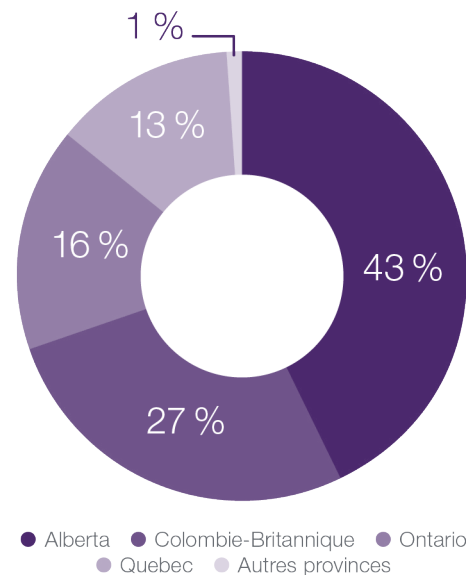
Nous avons réduit les émissions de GES associées aux propriétés immobilières dont nous sommes propriétaires ou locataires, en partie grâce à la consolidation des espaces occupés. Ces réductions ont été partiellement annulées par l'augmentation du nombre de degrés-jours de chauffage dans l'Ouest du Canada durant l'hiver. Notre consommation absolue d'énergie est directement liée à la croissance de nos activités principales et du nombre de connexions clients; toutefois, nos programmes internes d'efficacité énergétique aident à contenir les coûts et font contreponds à notre demande accrue en énergie.

Si nous avons réussi jusqu'à maintenant à réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de GES, la nature de nos activités principales, qui demeurent énergivores, compliquera la réalisation de réductions additionnelles. Néanmoins, selon nos indicateurs d'intensité améliorés, les méthodes que nous employons pour ajouter des connexions clients sont de plus en plus efficaces du point de vue de la consommation d'énergie et des émissions de GES, et les projets d'efficacité énergétique mis en œuvre par le passé commencent à porter leurs fruits.

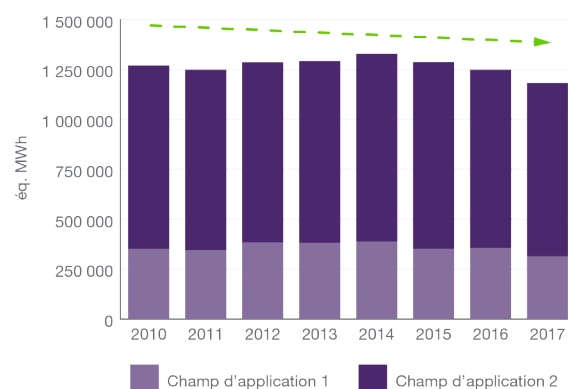
Résultats en matière de consommation d'énergie

En 2017, nous avons réduit notre consommation absolue d'énergie par rapport à 2016 tout en augmentant le nombre de connexions clients, ce qui a permis d'améliorer l'intensité énergétique au pays. Nous avons obtenu ces résultats malgré la hausse de la consommation énergétique destinée à la climatisation et au chauffage, causée par les conditions météorologiques extrêmes dans l'Ouest du Canada. À TELUS, nous sommes déterminés à réduire davantage notre consommation d'énergie et à mettre en place d'autres mesures d'efficacité énergétique en 2018 et dans les années à venir.

Consommation d'énergie au pays par province



Consommation d'énergie de TELUS au pays



Consommation d'énergie au pays par province (éq. MWh)

éq. MWh	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Champ d'application 1	313 788	355 956	352 624	388 084	381 632	350 569
Champ d'application 2	865 847	891 951	934 422	941 333	910 479	919 284
Consommation totale d'énergie au pays	1 179 635	1 247 907	1 287 046	1 329 416	1 292 110	1 269 853

Intensité énergétique au pays

éq. MWh	2017	2016	2015	2014	2013	2010
éq. MWh par produits d'exploitation (en M\$)	88,688	97,500	102,947	110,766	113,303	129,683
éq. MWh par connexion client	0,090	0,098	0,103	0,109	0,111	0,120

Répercussions précises en 2017 :

- Hausse de la demande de gaz naturel pour le chauffage dans l'Ouest du Canada en raison des températures extrêmes, qui ont entraîné une augmentation du nombre de degrés-jours de chauffage de 18,9 pour cent par rapport à 2016 dans les grands centres urbains (http://climate.weather.gc.ca/index_f.html)
- Diminution de la consommation de carburant de 1,3 pour cent pour notre parc de véhicules, causée par une baisse de 0,8 pour cent du kilométrage
- Consommation de 100,3 GWh évitée grâce à plus de 80 initiatives exécutées dans le cadre de notre programme d'efficacité énergétique
- Élimination de huit étages dans notre parc immobilier et sous-location de 69 000 pieds carrés, ce qui a entraîné des économies de coûts et une réduction de notre empreinte énergétique grâce au succès de notre programme Styles de travail^{MD}

Objectifs de 2018

Notre programme d'efficacité énergétique continuera à nous faire réaliser des économies de coûts et d'énergie tout en nous permettant d'explorer de nouvelles possibilités. Nous maintiendrons la collaboration entre diverses unités d'affaires pour affermir notre leadership, en :

- mettant l'équipement désuet et les réseaux redondants hors service;
- installant des appareils d'éclairage à DEL plus économes en énergie et dotés de commandes appropriées;
- investissant dans les technologies numériques pour nos bâtiments;
- élargissant la portée de nos programmes destinés à réduire la durée des périodes de marche au ralenti de nos véhicules.

Consommation d'énergie à l'étranger

éq. MWh	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Champ d'application 1	4 000	2 235	824	913	400	-
Champ d'application 2	39 018	30 521	28 574	27 226	26 087	16 093
Consommation totale d'énergie à l'étranger	43 018	32 756	29 398	28 139	26 487	16 093

Pour 2017, nous avons inclus les données de trois emplacements de TELUS International, soit en Bulgarie, en Roumanie et dans l'État du Nevada. Ces données additionnelles à déclarer expliquent en bonne partie l'augmentation de la consommation d'énergie sur un an.

Résultats à l'échelle de l'entreprise

éq. MWh	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Consommation d'énergie au pays (éq. MWh)						
Champ d'application 1	313 788	355 956	352 624	388 084	381 632	350 569
Champ d'application 2	865 847	891 951	934 422	941 333	910 479	919 284
Consommation totale d'énergie au pays	1 179 635	1 247 907	1 287 046	1 329 416	1 292 110	1 269 853
Consommation d'énergie à l'étranger (éq. MWh)						
Champ d'application 1	4 000	2 235	824	913	400	-
Champ d'application 2	39 018	30 521	28 574	27 226	26 087	16 093
Consommation totale d'énergie à l'étranger	43 018	32 756	29 398	28 139	26 487	16 093
Consommation d'énergie au pays et à l'étranger (éq. MWh)						
Champ d'application 1	317 788 ^A	358 191	353 448	388 996	382 032	350 569
Champ d'application 2	904 865 ^A	922 473	962 996	968 559	936 566	935 378
Consommation totale à l'échelle de l'entreprise	1 222 653	1 280 663	1 316 444	1 357 555	1 318 597	1 285 946

Résultats en matière d'émissions de GES

En 2017, nous avons réussi à réduire nos émissions nettes de GES de 1,6 pour cent, grâce à :

- la réduction de notre occupation de bureaux loués;
- la mise en œuvre d'initiatives d'efficacité énergétique en Alberta;
- l'évolution technologique de notre réseau mobile dans l'Ouest du Canada;
- le remplacement du système de chauffage, de ventilation et de climatisation et des appareils d'éclairage dans certains immeubles appartenant à TELUS.

TELUS investit dans l'énergie renouvelable en achetant des crédits d'énergie renouvelable certifiés par EcoLogo et provenant de ressources renouvelables de l'Alberta. Cette démarche nous a permis de réduire davantage nos émissions nettes de GES par rapport à 2016. Au moment de publier le présent document, le [Rapport d'inventaire national du Canada](#) n'avait pas encore été mis à jour; les facteurs d'émission utilisés ici pour calculer les émissions de CO₂ sont donc les mêmes qu'en 2016. Les émissions de 2016 présentées ci-dessous sont légèrement inférieures (883 tonnes) aux données de l'an dernier, car une erreur de calcul a été décelée et corrigée.

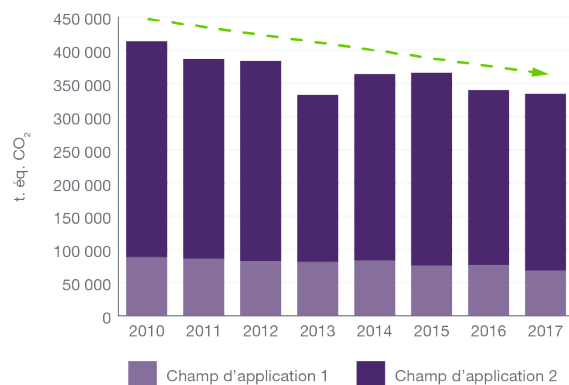
Émissions de GES au pays (t. éq. CO₂)

t. éq. CO ₂	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Champ d'application 1	68 068	76 489	75 508	83 273	80 852	88 165
Champ d'application 2	266 437	263 571	290 373	280 766	252 028	325 257
Émissions totales de GES	334 505	340 060	365 881	364 039	332 880	413 422
Crédits d'énergie renouvelable	23 700	18 330				
Émissions nettes de GES	310 805	321 730				

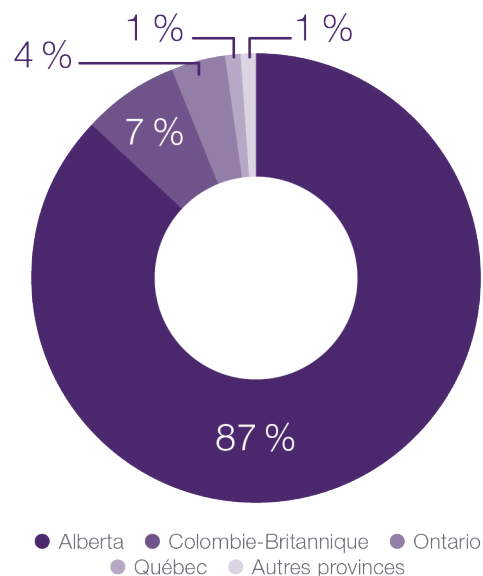
Intensité énergétique au pays

t. éq. CO ₂	2017	2016	2015	2014	2013	2010
GES (t. éq. CO ₂) par produits d'exploitation (en M\$)	25,143	26,569	29,266	30,331	29,190	42,220
GES (t. éq. CO ₂) par connexion client	0,0256	0,0268	0,0293	0,0298	0,0285	0,0391

Émissions de gaz à effet de serre de TELUS



Émissions de GES au pays par province



Répercussions précises en 2017

- Programmes d'installation d'appareils d'éclairage à DEL en Alberta qui permettront de réduire nos émissions de CO₂ de 1 668 tonnes annuellement
- Programme de modernisation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation en Alberta qui devrait permettre de réduire nos émissions de CO₂ de 1 800 tonnes annuellement
- Initiatives d'optimisation des réseaux dans le cadre du programme de gestion d'énergie dans l'Est, qui devraient occasionner une réduction de nos émissions de CO₂ de 800 tonnes annuellement
- Achat de crédits d'énergie renouvelable certifiés EcoLogo de 30 000 éq. MWh provenant de ressources de l'Alberta.

Initiatives reconduites en 2018

Afin de continuer à réduire ses émissions de GES, TELUS envisage d'investir davantage dans l'énergie renouvelable et les options à faibles émissions de carbone pour son parc de véhicule. Vers la fin de 2017, TELUS s'est entendue avec une centrale éolienne de 15 MW en Alberta afin de lui acheter toute sa production d'énergie renouvelable. Nous prévoyons ainsi combler environ 7 pour cent des besoins énergétiques de nos installations albertaines en 2018 et durant les années à venir. Nous continuerons à réduire nos coûts et nos émissions en poursuivant la mise en œuvre de programmes d'efficacité énergétique, de remplacement d'appareils d'éclairage et d'optimisation, et en explorant de nouvelles technologies qui nous permettent d'assurer un meilleur futur. De plus, nous évaluons les méthodologies de Science Based Targets afin de déterminer nos objectifs après 2020.

Émissions de GES à l'étranger

t. éq. CO ₂	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Champ d'application 1	863	247	212	230	102	-
Champ d'application 2	24 181	20 418	19 160	18 431	17 571	10 169
Consommation totale d'énergie à l'étranger	25 044	20 665	19 372	18 661	17 673	10 169

Résultats à l'échelle de l'entreprise

t. éq. CO ₂	2017	2016	2015	2014	2013	2010
Émissions de GES au pays (t. éq. CO₂)^{1,2}						
Champ d'application 1 ³	68 068	76 489	75 508	83 273	80 852	88 165
Champ d'application 2 ⁴	266 437	263 571	290 373	280 766	252 028	325 257
Émissions de GES au pays	334 505	340 060	365 881	364 039	332 880	413 422
Émissions de GES à l'étranger (t. éq. CO₂)						
Champ d'application 1 ⁵	863	247	212	230	102	-
Champ d'application 2 ⁵	24 181	20 418	19 160	18 431	17 571	10 169
Émissions de GES à l'étranger	25 044	20 665	19 372	18 661	17 673	10 169
Émissions de GES au pays et à l'étranger (t. éq. CO₂)						
Champ d'application 1	68 931 A	76 736	75 720	83 503	80 954	88 165
Champ d'application 2	290 618 A	283 989	309 533	299 197	269 599	335 426
Émissions de GES à l'échelle de l'entreprise	359 549	360 725	385 233	382 670	350 553	423 591

Crédits d'énergie renouvelable	23 700	18 330
Émissions nettes de GES à l'échelle de l'entreprise	335 849	342 395

- Facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national du Canada pour les émissions au pays.
- Potentiel de réchauffement planétaire provenant du quatrième rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat utilisé selon la recommandation d'Environnement Canada.
- Émissions du champ d'application 1 : biodiesel, diesel, essence, hydrocarbures halogénés, pétrole léger, gaz naturel et propane.
- Émissions du champ d'application 2 : électricité, chauffage et climatisation en boucle, vapeur.
- Nevada : facteurs d'émission de la U.S. Energy Information Administration. Bulgarie et Roumanie : facteurs d'émission des Rapports d'inventaire national selon la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques. Amérique centrale et Philippines : facteurs d'émission de l'Institute for Global Environmental Strategies (IGES) pour les réseaux d'électricité.

Émissions de champ d'application 3

Le thème de ce rapport, Brillons ensemble, exprime parfaitement les efforts que nous déployons pour modifier notre chaîne de valeur de manière à réduire notre incidence sur la planète et sur le climat. À TELUS, nous mesurons les émissions résultant de nos propres activités, mais aussi celles qui dépassent nos frontières organisationnelles.

TELUS déclare les émissions associées aux déplacements d'affaires de ses employés. Au moyen d'analyses, nous cherchons à améliorer nos processus afin d'étendre la déclaration des émissions de champ d'application 3 à d'autres éléments de notre chaîne de valeur.

Déplacements en avion

En 2017, les émissions de GES liées aux déplacements en avion de nos employés ont augmenté de 10 pour cent pour s'établir à 7 724 tonnes, par rapport à 7 020 tonnes en 2016. Cette hausse résulte principalement de l'augmentation du nombre de voyages, elle-même attribuable à la croissance de l'entreprise et à l'expansion dans certaines régions. Si l'on inclut les émissions produites par nos hydravions, les émissions associées aux déplacements en avion ont été de 8 544 **A** tonnes d'équivalents CO₂, ce qui représente une augmentation de 4 pour cent par rapport à 2016.

- Les émissions liées aux déplacements en avion sont calculées à l'aide des facteurs du Rapport d'inventaire national et du Small Emitters Tool (outil pour les petits émetteurs).

Déplacements domicile-travail des employés

En 2017, nous avons apporté d'autres améliorations à la manière dont nous recueillons les données servant aux rapports sur les répercussions des déplacements domicile-travail des employés. L'année précédente, nous avons envoyé un sondage à un nombre restreint d'employés pour connaître leurs préférences en matière de déplacements domicile-travail. En 2017, nous avons pu utiliser les données sur l'accès à nos principaux immeubles et envoyé le sondage sur les déplacements domicile-travail à un échantillon précis d'employés en poste au pays. Parmi ceux-ci, 5 029 personnes l'ont rempli, ce

qui représente un échantillon de 19 pour cent des employés travaillant au pays. Les données recueillies indiquent que le programme Styles de travail contribue à réduire notre empreinte environnementale, puisque les émissions de GES liées aux déplacements domicile-travail sont moindres pour les employés en télétravail.

Nous avons brillé ensemble des façons suivantes :

- 163 millions de dollars en économies de trésorerie nettes des investissements dans le programme de 2010 à 2015;
- 183 millions de kilomètres de moins en déplacements domicile-travail
- Près de 3,6 millions d'heures réinvesties grâce à la réduction des déplacements domicile-travail
- Rejet évité de 22 585 tonnes d'équivalent CO₂

Diminution des émissions de la part des employés de TELUS et économies connexes

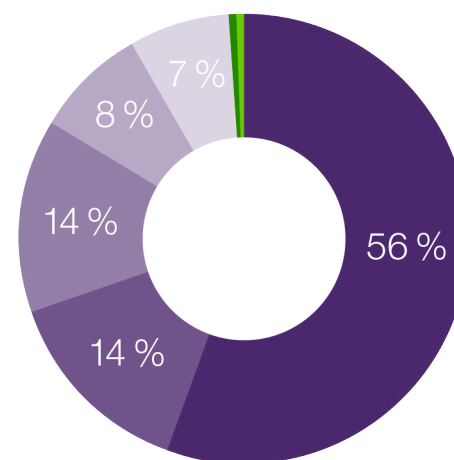
Nombre total d'employés au pays ¹	Nombre total de kilomètres évités	Nombre total d'heures de déplacement évitées	Équivalents CO ₂ non émis (en tonnes) ²
25 942	180 017 958	3 542 677	22 231

- ¹ Selon un échantillon de sondage de 5 136 employés, avec une marge d'erreur de 1 pour cent.
² Équivalent CO₂ non émis : facteurs d'émission 2017 du Department for Environment Food & Rural Affairs (DAFRA) selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

Résumé des déplacements domicile-travail des employés

Mode de transport	Distribution des employés	Émissions annuelles de CO ₂ (en tonnes)
Vélo	531	-
Autobus	2 105	1 744
Automobile (covoiturage inclus)	14 583	15 291
Service de covoiturage	88	35
Système léger sur rail	3 704	1 276
Motocyclette	119	46
Train	3 487	400
Marche/Course	1 326	-
Total	25 942	18 791

Répartition des déplacements domicile-travail des employés



- Automobile (covoiturage inclus) ● Système léger sur rail
 ● Train ● Autobus ● Marche / Course / Vélo
 ● Motocyclette ● Service de covoiturage

Utilisation responsable des ressources

Gestion des déchets et du recyclage

À TELUS, nous imaginons un monde sans déchets. Pour contribuer à faire de cette vision une réalité, nous nous sommes donné l'objectif de détourner 90 pour cent de nos déchets des sites d'enfouissement d'ici 2020. Nous avons donc mis en œuvre une stratégie de réduction des déchets qui comprend 56 initiatives distinctes, allant de la gestion de machines à café à celle de filtres à air industriels. Axée sur les principales sources de déchets, cette stratégie vise à réduire la quantité de rebuts ou à les recycler de façon systématique d'ici quelques années.

En 2017, nous avons réutilisé ou recyclé 78,2 pour cent de tous nos déchets, une baisse de 5,1 pour cent par rapport à 2016. Cette baisse est principalement attribuable à deux facteurs. Premièrement, nous avons eu un problème avec le fournisseur responsable du recyclage des poteaux téléphoniques en bois. Notre nouveau fournisseur – le seul pour l'Ouest du Canada – n'a pu recycler que 34 pour cent des poteaux que nous avons remplacés en 2017. Si la totalité des poteaux avait été recyclée, nous aurions obtenu un taux de détournement de 84,1 pour cent, soit 1,8 pour cent de mieux qu'en 2016. Nous espérons résoudre ce problème avec d'autres entreprises de récupération au Canada afin d'atteindre notre objectif, soit de recycler tous les poteaux de téléphone en bois que nous remplaçons.

Deuxièmement, nous avons entrepris des démarches auprès de notre transporteur de déchets et de matières à recycler afin d'améliorer l'exactitude des données. Nos immeubles sont désormais desservis en plus grand nombre par des camions munis d'une balance. Résultat : la quantité déclarée de déchets produits dans les immeubles appartenant à TELUS et dirigés vers les sites d'enfouissement a augmenté de 30 pour cent.

Déchets enfouis et recyclés par source (en tonnes métriques)

tonnes métriques	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
Réutilisés ou recyclés	13 742,27	1 981,19	968,53	16 691,99
Enfouissement	1 337,23	2 523,89	779,62	4 640,73
Total	15 079,50	4 505,08	1 748,15	21 332,72
Taux de détournement (%)	91,1 %	44,0 %	55,4 %	78,2 %

Déchets réutilisés ou recyclés

%	2017	2016	2015
Pourcentage des déchets réutilisés ou recyclés	78,2 %	83,3 %	81,2 %

En 2017, des projets de réduction des déchets ont entre autres été mis en œuvre dans les domaines suivants :

Réseau et logistique

- Problème décelé avec un entrepreneur chargé de recycler nos poteaux téléphoniques; nous étudions des solutions de rechange
- En collaboration avec notre fournisseur principal de matériel de réseau, réduction de la quantité de carton et de plastique utilisée pour emballer les dispositifs multiports, ce qui équivaut à retirer 61 semi-remorques de la route chaque année
- En partenariat avec un fournisseur, réduction de la quantité de carton utilisée de 90 pour cent en remplaçant les bacs de récupération en carton par des cages réutilisables pour les câbles, les adaptateurs et les vieilles télécommandes à recycler
- Création d'un emballage générique pour les appareils du service prépayé et les appareils remis en marché certifiés qui pourra servir aux marques Koodo et TELUS et évitera la mise au recyclage de 55 000 à 60 000 emballages personnalisés par année

Immobiliers et administration

- Mise en place d'un système de compostage dans 18 de nos plus grands immeubles de Calgary
- Réduction de la consommation de papier à l'interne de 13 pour cent par rapport à 2016
- Création d'affiches d'information qui invitent les employés à recycler certains articles problématiques comme les gobelets à café

Toutes nos principales unités d'affaires et parties prenantes participent à l'effort de réduction de la quantité de matière acheminée vers les sites d'enfouissement et à l'augmentation du recyclage et de la réutilisation. Voici nos plus grandes réussites de 2017 :

- Mobilisation du groupe de travail sur la réduction des déchets pour qu'il dirige les programmes de réutilisation et de recyclage
- Mise à contribution continue de nos Équipes vertes et du Conseil national de la durabilité pour favoriser la mobilisation et les changements de comportements dans l'optique de réduire les quantités de déchets à l'échelle de l'entreprise
- Réalisation de 20 vérifications supplémentaires aux quatre coins du pays pour en savoir plus sur les matières envoyées à l'enfouissement
- Recyclage et réutilisation de plus de 91 pour cent des déchets issus des activités liées aux réseaux

Déchets électroniques

Nous avons recyclé, remis à neuf et reconverti 2 282,57 tonnes de déchets électroniques en 2017.

Déchets électroniques recyclés

Type	2017	2016	2015	2014
Déchets électroniques (tm) à l'exception des appareils mobiles	2 282,57	2 354,56	1 330,52	1 289,54
Appareils mobiles (unités)	210 292	245 930	219 375	380 315

Déchets dangereux

Nos activités génèrent une petite quantité de déchets dangereux. Nous nous efforçons de réduire leur production et sommes toujours à la recherche de solutions de rechange. En 2017, TELUS a recyclé :

- 1 561 litres de déchets dangereux liquides et 3 023 kg de déchets dangereux solides provenant de ses installations, notamment de l'huile à moteur, de l'antigel et du carburant provenant des véhicules de son parc;
- 628 tonnes métriques de batteries provenant de l'équipement de son réseau et des activités de son parc de véhicules.

En 2018, nous continuerons d'appliquer notre plan quinquennal de réduction des déchets. Nous prévoyons étendre nos systèmes de compostage dans les grands centres urbains, y compris dans neuf installations de TELUS en Colombie-Britannique et cinq au Québec. Nous continuerons de réduire notre consommation de papier et la quantité de matière d'emballage pour les produits destinés aux consommateurs.

Sauver des arbres en utilisant moins de papier

En 2017, TELUS a revu l'ensemble de sa stratégie de consommation de papier. Réalisant que notre utilisation du papier ne se limitait pas aux feuilles d'impression, nous avons effectué une analyse de référence afin de connaître notre consommation actuelle. Plus précisément, nous avons examiné de près la situation des secteurs où la consommation de papier est la plus importante. Pour brosser un tableau complet, nous devons collaborer avec de nombreuses équipes internes ainsi qu'avec des partenaires externes, et nous n'avons pas encore terminé la collecte de données fiables sur certains secteurs.

Nous avons aussi mis au point une stratégie globale visant à réduire l'utilisation du papier et des emballages. Notre nouveau programme met l'accent sur la réduction de la quantité de papier utilisée, mais aussi sur l'empreinte environnementale des produits de papier choisis.

En 2017, nous avons étendu la collecte de données sur la consommation de feuilles de papier à TELUS Santé. Au total, nos efforts soutenus nous ont permis de réduire notre consommation de feuilles de papier de 13 pour cent (soit 3 pour cent de plus que notre objectif) et de sauver 169 arbres.

Year	2017	2016	2015
Feuilles de papier utilisées	14 457 212 ^A	16 686 500	20 020 500

En 2016, nous nous étions donné un objectif ambitieux : 100 pour cent de papier sans arbre d'ici 2017. Toutefois, malgré le fait que nous ayons étendu la directive d'acheter du papier sans arbre à plusieurs secteurs de l'entreprise, nous n'avons pas atteint cet objectif. Par contre, le taux de papier contenant 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées post-consommation ou étant fabriqué sans fibre d'arbre s'est élevé à 87,5 pour cent en 2017.

L'adoption de la facture en ligne a continué de croître en 2017. En effet, 67 pour cent des clients de nos services mobiles et 51 pour cent des clients de nos services filaires ont opté pour la facture sans papier. Nos investissements soutenus dans la facturation électronique visent à réduire l'effort des clients et à améliorer les options de libre-service pour les abonnés des services mobiles et résidentiels.

En 2017, TELUS a continué l'intégration de l'impression numérique dans son processus de facturation, ce qui permet d'éviter le gaspillage de papier découlant de la configuration des tâches et des stocks désuets.

En 2018, nous recueillerons des données supplémentaires afin d'obtenir une vue d'ensemble de notre consommation et exécuterons les priorités établies pour nous aider à réduire notre utilisation de papier et d'emballages de 10 pour cent d'une année à l'autre. Avec l'aide de nos partenaires externes, nous comptons aussi établir des lignes directrices claires concernant le papier et les emballages à utiliser pour les produits de TELUS. De plus, nous examinons diverses solutions pour compenser notre consommation de papier actuelle.

Eau

En 2017, nous avons consommé 647 millions de litres d'eau, comparativement à 662 millions l'année précédente (diminution de 2,3 pour cent), dans les propriétés dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays. Cette diminution est attribuable aux projets de gestion de l'eau exécutés en 2017 et les années précédentes. À TELUS International, la consommation d'eau a atteint 40,5 millions de litres, ce qui représente une baisse considérable par rapport aux 276 millions de litres déclarés en 2016. Un examen attentif des données nous a révélé qu'aux Philippines, l'utilisation d'eau a été déclarée en mètres cubes alors qu'il s'agissait plutôt d'unités d'eau potable. Cette erreur, qui exagérait notre utilisation d'eau les années précédentes, a été corrigée et les quantités ont été converties en litres. En Amérique centrale, l'utilisation d'eau était jusqu'à maintenant déclarée pour l'ensemble de nos installations, alors que celles-ci n'étaient occupées qu'en partie. Pour 2017, l'utilisation d'eau déclarée est proportionnelle à l'occupation de ces bâtiments. De plus, nous avons élargi la portée des renseignements divulgués afin d'inclure la consommation d'eau dans nos installations de Bulgarie et de Roumanie, car nous disposons désormais de données fiables à cet égard.

En 2017, nous avons mis en œuvre des projets de gestion de l'eau dans une quarantaine de nos plus grands immeubles. En voici quelques-uns :

- optimisation chimique des tours de refroidissement afin de réduire l'évacuation et les fuites d'eau;
- installation d'aérateurs à faible débit sur les robinets servant au lavage des mains;
- installation de toilettes à faible débit plus efficaces;
- création d'un plan visant à former les membres de l'équipe et à les sensibiliser à la conservation de l'eau.

En 2018, avec les équipes de l'immobilier, de l'aménagement paysager et de construction, nous explorons les possibilités de xéropaysagisme afin de diminuer la quantité d'eau utilisée pour entretenir les terrains des propriétés appartenant à TELUS ou louées par celle-ci. Nous prolongeons également les projets destinés à optimiser l'utilisation de l'eau, notamment en installant des

aérateurs sur les robinets servant au lavage des mains et des toilettes à faible débit et en optimisant les systèmes de chauffage et de climatisation à l'eau.

Enfin, TELUS s'approvisionne seulement à partir de réseaux d'aqueduc municipaux ou d'autres services d'eau. L'eau n'est puisée d'aucune autre source et le pourcentage d'eau réutilisée ou recyclée est inconnu.

Gestion environnementale

TELUS croit que ses initiatives de durabilité reposent sur un système efficace de gestion environnementale. En 2017, TELUS a procédé aux audits de maintenance obligatoires pour conserver sa certification ISO 14001. La norme internationale ISO 14001 a récemment été mise à jour (ISO 14001:2015) et nous avons progressé durant l'année dans l'adaptation de notre système à la nouvelle version. Pour conserver la certification ISO, nous devons également améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

Système de gestion environnementale audits et évaluations de sites

Afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et aux normes de TELUS et de conserver notre certification ISO 14001, nous effectuons régulièrement des évaluations de sites et des audits de nos activités. En 2017, notre registraire ISO 14001, SGS Canada, a procédé à l'audit de maintenance de nos activités au Canada. À l'automne s'en est suivi un audit interne de notre système de gestion environnementale (SGE) touchant les activités en Ontario et au Québec. Dorénavant, nous procéderons à un audit de maintenance annuel pour la norme ISO 14001, en plus des audits annuels internes visant le SGE et la conformité à la réglementation. En 2018, l'audit interne sera axé sur les activités en Colombie-Britannique.

En plus des audits officiels, notre équipe de professionnels de l'environnement a évalué plus de 50 sites parmi les installations de TELUS. Celles-ci ont été priorisées en fonction des risques potentiels qu'elles représentent pour

l'environnement. Ces travaux complètent plus de 2 000 évaluations des installations faites par des techniciens de réseau chaque année à TELUS.

Formation

Depuis plus de 30 ans, TELUS offre une formation en environnement à ses employés et contractuels dans le cadre de son SGE. Les programmes de formation sont conçus pour fournir aux employés les renseignements nécessaires afin d'atténuer les risques environnementaux éventuels associés à leur travail. La formation porte entre autres sur les interventions d'urgence et rapports connexes en cas de déversement et de rejet de matières ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2017, les cours ayant l'environnement comme thème ont été suivis 3 722 fois par des membres de l'équipe. Ce résultat supérieur à celui de 2016 (3 119 fois) est attribuable à la fréquence des cours de mise à jour, qui varie d'un à trois ans.

Conformité

Conformité environnementale

Nous sommes fiers de notre approche d'affaires intégrant notre souci de l'environnement et attribuons notre bon rendement à nos processus de gestion environnementale et à l'efficacité de la formation des employés.

Nous présentons des rapports trimestriels au comité responsable de la gouvernance d'entreprise du [conseil d'administration de TELUS](#). Ceux-ci portent sur des enjeux qui donnent lieu à des avertissements écrits ou à des enquêtes par les autorités réglementaires.

Déversements et rejets

Nous prenons très au sérieux les déversements et les rejets de matière et travaillons sans relâche à en atténuer les répercussions. Selon les lois fédérales et provinciales, les déversements et les rejets supérieurs aux seuils

établis doivent être déclarés à l'organisme approprié. En plus d'effectuer des signalements à l'externe, nous exigeons que tous les déversements (liquides) et les rejets (gaz), peu importe la quantité, soient signalés à l'interne en tout temps à notre centre d'appels.

- Le nombre de déversements a diminué, passant de 261 en 2016 à 222 en 2017.
- Le nombre de déversements à signaler a diminué, passant de 30 en 2016 à 25 en 2017.

La majorité des déversements que nous avons enregistrés (89 pour cent) étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Le nombre de ces rejets a affiché une baisse notable; de 242 en 2016, il est passé à 197 en 2017. Le volume de rejets de gaz réfrigérant a lui aussi reculé, passant de 1 679 kg en 2016 à 1 360 kg en 2017. Nous cherchons en permanence des occasions d'utiliser des technologies de refroidissement plus efficaces et de mettre à niveau nos systèmes actuels.

Nous avons enregistré une hausse du volume de liquides déversés en 2017 (6 814 L) par rapport à 2016 (244 L). Cette augmentation est principalement attribuable au déversement accidentel de 6 434 L d'une solution de refroidissement (soit une solution saline peu toxique et non dangereuse) dans le réseau d'égouts, qui s'est produit dans un établissement de Calgary, en Alberta.

Rapports

En 2017, nous avons continué à classer les déversements et les rejets en fonction du volume. Les tranches de quantité pour chaque type de produit ont été établies pour chaque catégorie (A, B et C) selon les normes réglementaires et les dangers qui y sont associés. À l'aide de cette méthode de classement, nous avons défini les déversements et les rejets de catégorie A comme étant graves et devant être signalés. De plus, nous nous sommes fixé un objectif de zéro déversement ou rejet pour cette catégorie. Le déversement accidentel de 6 434 L d'une solution de refroidissement mentionné ci-dessus est le seul déversement de catégorie A survenu en 2017.

Déversements ¹	2017	2016	2015
À signaler	25 ^A	30	50
Non à signaler ²	197 ^A	231	214
Nombre total de déversements et rejets	222	261	264
Volume approximatif (L) ³	6 814 ^A	244	3 610
Poids approximatif (kg) ⁴	1 360 ^A	1 679	1 932
Catégorie A – À signaler, grave ⁵	1	–	1
Catégorie B – À signaler, important ⁵	37	45	66
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	184	216	197

- 1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes.
- 2 Les déversements et les rejets se situant sous les seuils réglementaires établis n'ont pas à être signalés et portent la mention « non à signaler ». La définition du terme « à signaler » varie d'un territoire à un autre.
- 3 Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et d'autres substances.
- 4 Le poids en kilogrammes comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
- 5 Hydrocarbures halogénés : catégorie A – plus de 100 kg; catégorie B – de 10 à 100 kg; catégorie C : moins de 10 kg.
Hydrocarbures : catégorie A – plus de 1 000 L ou en contact avec l'eau; catégorie B – de 100 à 1 000 L; catégorie C – moins de 100 L.
Glycol : catégorie A – plus de 500 L; catégorie B – de 5 à 500 L; catégorie C – moins de 5 L.
Acide sulfurique : catégorie A – plus de 50 L; catégorie B – de 5 à 50 L; catégorie C moins de 5 L.

Nous mettons toujours à la disposition des employés et des contractuels une ligne d'urgence pour signaler en tout temps un déversement ou un rejet. Le personnel affecté à cette ligne fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son aide pour signaler l'incident aux organismes extérieurs. Le suivi et l'analyse des causes profondes de chaque incident sont effectués par l'équipe Environnement de TELUS.

Résoudre le problème de la contamination

En utilisant un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#), nous privilégions la gestion de notre centaine de sites contaminés. La contamination des sites est le résultat d'anciens déversements de carburant dans des sites éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour alimenter l'équipement. Les techniques d'évaluation et d'assainissement varient selon l'étendue

de la zone contaminée et selon le type et le degré de contamination. Nous concentrons nos efforts sur l'assainissement des sites afin d'améliorer notre empreinte environnementale.

En 2017, nous avons réalisé l'assainissement complet de 6  sites et avons ainsi dépassé notre objectif, qui consistait à assainir entièrement 5 sites. On entend par « site assaini » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines.

En 2018, nous visons l'assainissement de 5 autres sites, selon nos processus de planification des exigences en matière de ressources.

Émissions de radiofréquences

TELUS comprend les préoccupations du public à l'égard des risques éventuels associés aux faibles niveaux de radiofréquences non ionisantes provenant des téléphones mobiles et des tours cellulaires.

Pour dissiper ces préoccupations, nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs, ainsi qu'à des organismes gouvernementaux, de nous donner leur avis sur ces risques éventuels. Bien qu'un petit nombre d'études épidémiologiques aient révélé que l'exposition aux champs de radiofréquences pouvait être associée à certains cancers, d'autres études ne font pas ce lien. De plus, les études en laboratoire n'ont pas pu démontrer que les champs de radiofréquences étaient cancérigènes chez les rongeurs ou endommageaient leur ADN.

En octobre 2011, Santé Canada a mis à jour son document de mise en garde intitulé Sécurité des cellulaires et des stations de base, en y indiquant que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer était loin d'être établi et que de plus amples recherches étaient nécessaires. Le Centre international de recherche sur le cancer et Santé Canada ont recommandé aux utilisateurs de téléphones mobiles des mesures concrètes pour réduire leur exposition aux émissions de radiofréquences, notamment en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone mobile, en utilisant un dispositif mains

libres et en privilégiant la messagerie textuelle. De plus, Santé Canada invite les parents à prendre ces mesures afin de réduire l'exposition de leurs enfants aux émissions de radiofréquences, étant donné que les enfants sont généralement plus sensibles à divers agents environnementaux.

Le site web de TELUS offre également de [l'information sur les émissions de radiofréquences](#).

Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada est responsable de l'établissement des limites sécuritaires s'appliquant aux niveaux de signal des appareils radio. Nous croyons que les appareils mobiles que nous vendons, nos tours cellulaires et nos autres appareils sont conformes à tous les égards importants aux normes de sécurité canadiennes et américaines en vigueur. Nous continuons de surveiller la publication de nouvelles études, les changements à la réglementation gouvernementale et les préoccupations publiques concernant les répercussions de l'exposition aux émissions de radiofréquences sur la santé.

Nous sommes conscients que nous pouvons continuer à participer de manière constructive, en tant qu'entreprise et acteur du secteur des télécommunications, au débat sur les radiofréquences. En 2018, nous mènerons davantage de consultations publiques pour continuer de solliciter l'avis des parties prenantes, afin de continuer à améliorer nos politiques.

Conséquences de l'expansion de notre réseau mobile

Les tours cellulaires constituent l'épine dorsale de notre réseau mobile. Elles assurent la connectivité des appareils de TELUS de 8,9 millions de clients. En raison des limites imposées à la portée de certaines tours et de la demande croissante de bande passante associée à l'utilisation des téléphones intelligents, nous sommes tenus d'améliorer sans cesse notre réseau et d'évaluer l'emplacement de nouvelles tours. Dans tous les cas, nous travaillons en partenariat avec d'autres exploitants de réseaux afin de limiter le nombre de nouveaux sites. Nous cherchons ainsi à réduire les incidences environnementales et esthétiques de la présence des tours sur les clients et sur les collectivités.

L'emplacement des tours cellulaires est du ressort d'ISDE, qui en définit les règles dans la circulaire [CPC-2-0-03](#) pour les fournisseurs de services de télécommunication. Si l'installation d'une nouvelle tour est nécessaire, nous suivons le [processus de consultation publique par défaut](#) pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole. Dans le cadre du processus de consultation, nous sommes tenus de communiquer directement avec les résidents qui habitent dans un rayon équivalant à trois fois la hauteur de la tour proposée. Nous devons également consulter le public au moyen d'un processus d'avis. Si l'emplacement d'une tour soulève des préoccupations au sein du public, nous les prenons en compte et nous efforçons de parvenir à une solution acceptable pour toutes les parties.

TELUS continue de collaborer avec l'Université de Toronto et l'Université de l'Alberta dans le cadre de travaux de recherche sur les antennes et les systèmes. Les travaux, qui s'appuient sur un leadership éclairé, ont notamment pour objectif de réduire l'exposition humaine aux émissions et les répercussions potentielles de cette exposition sur la santé, en plus de diminuer la consommation d'énergie et d'améliorer l'efficacité d'utilisation du spectre. Cette collaboration soutient une stratégie de construction du réseau qui favorise les stations microcellulaires à faible puissance plutôt que les grandes tours à puissance élevée. Une telle approche réduit aussi :

- la puissance de transmission des appareils et l'exposition connexe des utilisateurs;
- la visibilité de l'infrastructure;
- les préoccupations des citoyens à l'égard des emplacements des tours.

Veuillez consulter l'[information](#) que nous communiquons sur les émissions des appareils mobiles et des sites cellulaires. Vous y trouverez un lien vers des renseignements sur le débit d'absorption spécifique des téléphones cellulaires, sur le site web d'ISDE. Vous pouvez aussi lire la rubrique 10.10 du rapport de gestion figurant dans notre [Rapport annuel 2017](#), laquelle porte sur les préoccupations liées aux émissions de radiofréquences.

Améliorer l'expérience en santé

Miser sur la puissance de l'information pour améliorer l'expérience en santé

Nous croyons que la technologie peut grandement améliorer l'expérience des Canadiens en matière de santé. Qu'il s'agisse de mettre les médecins et les professionnels de la santé en relation entre eux et avec leurs patients ou d'utiliser l'information pour rendre la prévention et le mieux-être plus accessibles, nous sommes déterminés à offrir des produits et services novateurs qui favorisent l'autonomie des patients et facilitent le travail des fournisseurs de soins.

TELUS Santé améliore l'expérience en santé en :

- fournissant des outils de coordination et de mise en commun de l'information aux médecins, au personnel infirmier et aux autres membres des équipes de soins, ce qui leur permet d'offrir des soins intégrés de façon efficace et rentable;
- offrant aux médecins, aux patients et à leurs familles la possibilité d'échanger de l'information en tout temps et de n'importe où, ce qui met davantage à contribution les patients dans la gestion de leur santé;
- permettant aux pharmaciens d'assurer une meilleure gestion de la médication et des services de santé des clients;
- améliorant la gestion des demandes de règlement en santé, ce qui accroît l'efficacité du processus et profite aux employés, aux entreprises et aux assureurs;
- permettant aux hôpitaux, aux gouvernements et aux gestionnaires des systèmes de santé d'analyser l'information afin de relever les pratiques exemplaires, de miser sur des traitements fondés sur des données probantes et d'améliorer la qualité;
- encourageant les patients à prendre leur santé en main, qu'ils se trouvent à la maison ou ailleurs.

TELUS Santé en bref



Création en 2008,
à la suite de l'acquisition d'EMERGIS

Plus de 1 600
membres de l'équipe
affectés à la santé

Plus de 1,5 milliard
de dollars
investis en santé dans les 10 dernières années

Un potentiel commun infini

Nous sommes d'avis que le système de soins de santé au Canada, tel qu'il est actuellement, est insoutenable. Selon les experts, il est impératif d'améliorer la satisfaction, l'expérience et la sécurité des patients, de faciliter l'accès aux soins et de réduire leurs coûts. Nous avons cerné cinq domaines importants sur lesquels l'information sur la santé et nos technologies de communication peuvent avoir une incidence positive :

1. Gestion des maladies chroniques
2. Erreurs de médication ou non-respect de celle-ci
3. Longs temps d'attente et accès difficile aux soins
4. Manque d'engagement en prévention et en auto-administration des soins
5. Besoin d'améliorer le rendement

Gestion des maladies chroniques – les technologies menant à de meilleurs soins

Au Canada, les coûts liés aux maladies chroniques, à l'invalidité et aux décès sont estimés à 80 milliards de dollars par année.

Trois millions de Canadiens vivent avec le diabète, une personne sur trois mourra d'une maladie cardiovasculaire et le cancer compte pour au moins neuf pour cent des dépenses totales en santé au pays – et ce ne sont là que quelques exemples de maladies chroniques touchant les Canadiens.

Nous croyons que pour être réellement efficaces, les programmes de gestion des maladies chroniques doivent être axés sur le patient, favoriser les soins auto-administrés, s'appuyer sur des résultats probants et miser sur des outils et des technologies de pointe, comme les suivants :

- **Dossier médical électronique (DME)** : Permet de consigner, d'organiser et de présenter les renseignements du patient de façon

personnalisée et conviviale. Il est ainsi plus facile de distinguer les patients à risque de ceux qui n'ont besoin que d'un suivi de routine.

- **Dossier de santé personnel (DSP)** : Permet aux patients d'échanger des renseignements de façon sécuritaire avec le personnel médical et de gérer leur propre information de santé.
- **Télésurveillance des patients** : Permet aux médecins de suivre leurs patients de près, peu importe où ils se trouvent.
- **Dossier clinique informatisé OACIS** : Fournit les antécédents médicaux complets des patients en tirant profit des infrastructures de santé actuelles, afin de donner aux cliniciens l'accès aux données les plus récentes et les plus précises.

Erreurs de médication ou non-respect de celle-ci

Les effets indésirables des médicaments, les erreurs d'ordonnance et la non-observance thérapeutique sont des problèmes fréquents au pays. En effet :

- environ 40 pour cent des ordonnances manuscrites contiennent des erreurs;
- jusqu'à 50 pour cent des patients ne prennent pas leurs médicaments correctement;
- 20 pour cent des ordonnances ne sont tout simplement pas exécutées.

D'ailleurs, la mauvaise gestion des médicaments est la première cause de visites à l'urgence. La hausse rapide du coût des médicaments est un autre enjeu important auquel patients, employeurs et gouvernements sont confrontés.

Nous possédons les outils et la technologie pour les aider :

- **Système d'information sur les médicaments (SIM)** : Met en contact pharmaciens, médecins et autres fournisseurs de soins de santé autorisés, qui peuvent accéder au profil pharmacologique du patient et y documenter leurs observations.
- **Plateforme d'intégration des soins de santé de TELUS** : Offre aux pharmaciens, aux médecins et aux autres professionnels de la santé un accès sécurisé au DME du patient. Le personnel médical peut ainsi

obtenir les renseignements précis, complets et à jour dont il a besoin pour fournir les meilleurs soins possible.

- **Rx Vigilance** : Automatise l'exécution des ordonnances et facilite la gestion des dossiers de patient, des ordonnances, des stocks, des commandes et plus encore.

Longs temps d'attente et accès difficile aux soins

Plus de 1 milliard de tests de diagnostic, 30 millions de visites chez le médecin et 3,5 millions d'interventions chirurgicales ont lieu chaque année au Canada. La majeure partie de ces rendez-vous sont pris de façon manuelle, ce qui entraîne des retards, des erreurs et une énorme charge administrative. D'ailleurs, environ 33 pour cent des Canadiens se disent insatisfaits des temps d'attente et de l'accès aux soins, et le pays continue de faire piètre figure dans les classements internationaux.

C'est pourquoi TELUS offre *iScheduler*, un outil qui utilise une plateforme centralisée pour simplifier l'accès à l'information. Cette solution favorise une coordination efficace du temps, des personnes et des ressources.

Manque d'engagement en prévention et en auto-administration des soins

Selon certaines études, le Canada accuse un retard sur le plan des outils et des technologies qui aident les patients à gérer leurs propres soins. Le système est mal adapté, et les Canadiens continuent d'espérer ces technologies :

- 66 pour cent d'entre eux souhaitent avoir accès à des solutions de télésoins qui aident à prendre des décisions éclairées;
- plus de 60 pour cent d'entre eux se montrent intéressés par les dossiers de santé électroniques.

Des outils en ligne sont offerts aux gens qui souhaitent adopter de saines habitudes de vie, comprendre les risques de maladies chroniques ou autres, changer leurs habitudes de façon à réduire les risques et, s'ils sont malades, prendre en charge leur maladie efficacement. Nous offrons aux patients, aux

médecins et aux pharmaciens des solutions de dossier médical électronique, de dossier de santé personnel et de suivi des patients à distance qui contribuent à l'amélioration de la situation des patients.

Amélioration de l'efficacité

Au Canada, la majeure partie de l'expérience de soins se déroule en milieu communautaire et prend la forme de rencontres isolées avec des professionnels de la santé qui travaillent en vase clos. Sur le plan financier, ce système est inefficace. À l'échelle nationale, les dépenses en santé ont augmenté de huit pour cent par année depuis 10 ans. Dans ce contexte, le système de santé canadien ne permet pas un accès égal à des soins de qualité.

L'innovation technologique permet d'apporter des changements indispensables. À cette fin, les outils de TELUS Santé nous permettent de collaborer avec les parties prenantes du secteur de la santé pour apporter des améliorations essentielles qui profitent à de nombreux groupes :

- Consommateurs
- Médecins
- Pharmaciens
- Régions sanitaires
- Hôpitaux
- Assureurs
- Employeurs
- Commissions des accidents du travail
- Fournisseurs de soins de santé paramédicaux, comme les chiropraticiens, les physiothérapeutes et les massothérapeutes

Consultez le site web de TELUS Santé pour en savoir plus sur [nos plans et nos événements prévus en 2018](#).

Former les futurs dirigeants

À TELUS, nous croyons que la formation des futurs dirigeants assurera un futur meilleur pour tous. Nos technologies transforment l'expérience d'apprentissage en mettant les élèves et les étudiants en contact avec des gens et des lieux auxquels ils n'auraient jamais accès autrement.

TELUS Averti

Le monde numérique poursuit son expansion, et l'utilisation d'Internet, des téléphones intelligents et des applications augmente au même rythme que les menaces et risques potentiels, à savoir :

- Vol d'identité en ligne
- Fraude financière
- Programmes malveillants
- Distraction au volant
- Cyberintimidation

À titre de chef de file dans l'offre de services Internet et de téléphones intelligents, TELUS croit qu'elle a la responsabilité sociale d'aider les Canadiens à assurer leur sécurité dans un monde de plus en plus branché.

Lancé en 2013, le programme éducatif national TELUS Averti est offert gratuitement. Il vise à donner aux participants de tous âges les outils nécessaires pour assurer leur sécurité dans le monde numérique. Depuis sa création, le programme nous a permis d'engager la conversation avec 3,6 millions de personnes partout au pays. Nous créons des occasions de formation par divers moyens :

- Tenue d'ateliers
- Distribution des ressources TELUS Averti
- Incitation à visiter le site web
- Organisation d'activités spéciales et de campagnes à l'échelle du pays

Ateliers

Nous offrons un éventail de ressources et de renseignements en ligne, en plus des ateliers en personne suivants :

- TELUS Averti pour les parents et les adultes explore la réalité dans la société numérique d'aujourd'hui. Nous y traitons des menaces courantes et de la façon de les affronter, en plus d'expliquer comment assurer votre sécurité et celle de vos données lorsque vous utilisez les médias sociaux, les solutions d'Internet des objets et les sites d'achats en ligne.
- TELUS Averti Or invite les personnes âgées à discuter des façons de participer davantage et en toute sécurité à la vie en société à l'ère du numérique. Nous y présentons des renseignements semblables à ceux indiqués ci-dessus, en mettant l'accent sur des sujets pertinents pour les personnes âgées comme les escroqueries répandues, le vol d'identité, les rencontres en ligne et les jeux.
- TELUS CyberFuté est un programme qui apprend aux élèves du primaire à devenir de bons citoyens du monde numérique et à protéger leur empreinte numérique.
- Le programme Agis! de TELUS Averti incite les élèves du secondaire à parler de cyberintimidation et leur permet de découvrir les options qui se présentent à eux pour intervenir convenablement et prudemment lorsqu'ils sont témoins de méchanceté en ligne.
- TELUS Averti Plein contrôle invite les élèves du secondaire à participer à une discussion vitale sur l'évolution et la protection de leur réputation en ligne et les façons de se protéger contre la cyberintimidation, le vol d'identité, la distraction au volant et bien plus.

Depuis 2013, près de 140 000 personnes ont pris part à nos ateliers. En 2017, 84 pour cent des participants ont affirmé être susceptibles de changer leur comportement en ligne selon ce qu'ils ont appris, et plus de 90 pour cent ont affirmé qu'ils recommanderaient probablement l'atelier aux autres.

Les Canadiens qui ont besoin d'aide pour utiliser leur appareil mobile peuvent se rendre dans un Centre de formation TELUS^{MD} dans l'une de nos boutiques

au pays. Ils y apprendront comment créer une copie de sauvegarde de leurs données, optimiser l'autonomie de la pile de leur appareil, désactiver le géomarquage et bien plus.

La cyberintimidation, soyons au-dessus de ça

Selon une récente étude, 42 pour cent des jeunes canadiens ont été intimidés en ligne et 60 pour cent ont été témoins de cyberintimidation. TELUS a choisi de s'attaquer à ce problème, car la cyberintimidation peut grandement nuire au bien-être.

Depuis 2007, nous collaborons avec l'organisme UNIS pour aider les jeunes à susciter des changements positifs dans le monde et à devenir des leaders dans leur milieu. TELUS est cocommanditaire des Journées UNIS depuis 2012. Au cours des deux dernières années, nous avons axé nos activités sur la cyberintimidation dans le cadre de la Journée UNIS, pour sensibiliser les jeunes et les aider à s'élever au-dessus de la cyberintimidation au moyen de la campagne #AuDessusDeÇà. Seulement en 2017, nous avons diffusé ce message important auprès de plus de 250 000 jeunes.

Pour accentuer nos efforts, nous avons aussi collaboré avec UNIS à la conception d'une série de plans de cours à l'intention des enseignants, afin de les aider à aborder la culture numérique en classe et à mettre un frein à la cyberintimidation. Le site telus.com/audessusdeca fournit aux jeunes, aux parents et aux éducateurs des outils et des ressources pour lutter contre la négativité en ligne. En partenariat avec HabitoMédias, nous avons également créé le programme Agis! et un atelier connexe, pour fournir aux jeunes les outils nécessaires afin d'intervenir efficacement s'ils sont témoins de cyberintimidation.

En 2017, nous avons créé encore plus d'occasions d'outiller les jeunes pour les aider à s'élever au-dessus de la cyberintimidation en lançant diverses ressources :

- Campagne Cyber Averti avec l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) : Cette campagne vise à sensibiliser les jeunes à

l'importance d'utiliser judicieusement les médias sociaux et de s'élever au-dessus de la cyberintimidation.

- [Concours vidéo Freinons la cyberintimidation](#) : Ce concours invitait les jeunes de 13 à 16 ans à soumettre une courte vidéo (maximum de 60 secondes) présentant des messages positifs et des recommandations pour qu'ensemble, nous puissions freiner la cyberintimidation et être au-dessus de ça. Les participants couraient la chance de gagner des prix en argent à partager avec leur école.
- Série de [nouvelles vidéos](#) créées avec des partenaires, dont Amber Mac, Entertainment One et Next Step Talent :
 - [Amber Mac : 3 conseils de sécurité aux adultes pour freiner la cyberintimidation](#) (en anglais seulement)
 - [Amber Mac : 4 conseils pour protéger les jeunes en ligne](#) (en anglais seulement)
 - [TELUS et le film Wonder : #ChooseKind](#) (choisis la gentillesse) (en anglais seulement)
 - [9 vidéos de conseils sur la sécurité numérique avec les acteurs de l'émission The Next Step](#)

Ambassadeurs TELUS Averti et participation des jeunes

Ce programme unique ne pourrait se dérouler sans l'apport de nos ambassadeurs. Formés pour animer les séances TELUS Averti, les ambassadeurs présentent bénévolement ces ateliers aux élèves, aux adultes et aux personnes âgées de leurs collectivités. Nous comptons plus de 400 ambassadeurs, parmi lesquels des employés actuels et retraités de TELUS et des membres de la collectivité, dont 50 policiers et agents scolaires ainsi que 50 jeunes de partout au pays, qui se sont joints au programme en 2017.

Les jeunes de la troisième à la cinquième secondaire sont invités à prendre part au programme, qui leur permet d'accumuler des heures de bénévolat, de parfaire leurs aptitudes pour la présentation et de s'exercer à parler en public, tout en posant des gestes concrets pour améliorer leurs collectivités. Les jeunes ambassadeurs offrent les programmes TELUS CyberFuté et TELUS Averti Or.

Près de 90 pour cent des participants du programme disent tirer une grande fierté de leur rôle d'ambassadeur TELUS Averti.

Partenaires de TELUS Averti

Les partenaires de TELUS Averti jouent un rôle crucial dans la réussite du programme :

- Association canadienne des chefs de police (depuis 2014)
- HabiloMédias
- PREVNet
- UNIS
- Amanda Todd Legacy
- Centre canadien de protection de l'enfance
- Pensez cybersécurité
- Insurance Corporation of British Columbia (ICBC)

Les partenariats nous permettent d'offrir du contenu éducatif important, sous forme d'ateliers et de ressources en ligne, comme les suivantes :

- [Aider nos jeunes à utiliser leur téléphone intelligent de façon sécuritaire](#)
- [Aider les jeunes à faire face à la cyberintimidation](#)
- [Aider nos jeunes à naviguer dans un monde branché](#)
- [Une question de confidentialité](#)
- [Guide sur la distraction au volant](#)
- [Aider les adultes canadiens à naviguer dans un monde branché](#)
- [Guide pour aider les aînés canadiens à naviguer dans un monde numérique](#)
- [Fiches de conseils TELUS Averti](#) produites en anglais, français, chinois, pendjabi et espagnol
- [TELUS CyberFuté](#) – Bandes dessinées et autres activités
- [Plans de cours sur la citoyenneté numérique](#) de TELUS Averti et UNIS (en anglais seulement; pour y accéder, filtrez les résultats de recherche en choisissant « We Rise Above » dans la liste de sujets)

Contribuer à l'économie canadienne

Créer une valeur partagée

Cette section contient de l'information prospective visée par l'avertissement sur les Énoncés prospectifs de ce rapport.

À TELUS, nous visons une croissance économique à long terme de nos services mobiles et filaires qui profitera à nos investisseurs, à nos clients, à nos employés, à nos fournisseurs et aux collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nos produits et services améliorent la vie des Canadiens, favorisent la réussite de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne.

En 2017, nous avons contribué à l'économie en :

- fournissant un emploi à plus de 25 000 Canadiens;
- payant plus de 1,9 milliard de dollars en impôts aux divers ordres de gouvernement;
- versant 1,6 milliard de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs, montant qui contribue à la retraite et à l'épargne des Canadiens;
- versant plus de 45 millions de dollars et en effectuant 1 million d'heures de bénévolat au profit d'organismes de bienfaisance et communautaires;
- accordant 3,1 milliards de dollars à des programmes d'immobilisations, et en déboursant plus de 50 millions de dollars en frais de renouvellement du spectre;
- favorisant l'innovation sur le plan des technologies de communication de l'information, des services et du savoir-faire pour nos clients, dans le but d'améliorer la connectivité des entreprises, des consommateurs et des administrations publiques au Canada;

- investissant dans les technologies de communication les plus évoluées du monde afin d'offrir une expérience de qualité supérieure à nos clients.
- Pour une analyse des tendances, des perspectives et des hypothèses, consultez la rubrique 9 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel 2017](#).

Communiquer avec les investisseurs et autres parties prenantes

Le conseil d'administration de TELUS estime que l'établissement d'un dialogue ouvert et constructif avec les actionnaires passe par des communications régulières. Pour favoriser un tel dialogue, le conseil d'administration a modifié sa politique relative au vote consultatif sur la rémunération et à l'engagement des actionnaires en 2015, pour en faire deux politiques distinctes. La politique sur le vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les politiques du conseil d'administration concernant le vote consultatif sur la rémunération et la divulgation de l'information sur la rémunération des hauts dirigeants. La politique d'engagement des actionnaires précise la façon dont le conseil d'administration peut communiquer avec les actionnaires et vice versa, et les sujets qu'il peut aborder. Cette politique décrit aussi sommairement la façon dont la direction entre en contact avec les actionnaires. Elle peut être consultée sur le site [telus.com/governance](https://www.telus.com/governance).

Les rapports annuels et trimestriels, la circulaire de sollicitation de procurations par la direction, la notice annuelle, les communiqués, le site web, le rapport sur la durabilité et les présentations lors de conférences destinées à l'industrie ou aux investisseurs sont autant de moyens par lesquels TELUS communique avec les actionnaires et les autres parties prenantes. Consultez la page 35 de la circulaire d'information pour en savoir plus sur nos pratiques de longue date visant l'engagement des actionnaires.

L'assemblée générale annuelle de 2017 a eu lieu à Toronto. À cette occasion, nous nous sommes penchés sur les résultats d'exploitation de 2016 et sur les questions des actionnaires. Les résultats des résolutions de l'entreprise ont

été positifs. Tous les membres du conseil d'administration ont été élus avec 99,15 pour cent des voix en moyenne et les actionnaires ont exprimé leur appui à notre approche de la rémunération des hauts dirigeants.

TELUS communique avec des investisseurs actuels et éventuels en répondant quotidiennement à leurs questions ainsi qu'à celles des analystes, en participant à des conférences d'investisseurs et en rencontrant des analystes et des investisseurs. En 2017, nous avons tenu quatre téléconférences portant sur nos résultats trimestriels, lesquelles ont aussi été webdiffusées à l'intention des parties prenantes. Les hauts dirigeants ont également pris part à de nombreuses conférences d'investisseurs et à des tournées tout au long de l'année au Canada, aux États-Unis et en Europe. Vous trouverez sur le site telus.com/investisseurs les téléconférences trimestrielles et les présentations, ainsi que de l'information sur les activités auxquelles nous avons pris part.

L'importance que nous accordons à une communication ouverte et transparente nous a permis de mieux comprendre les besoins des investisseurs et de prouver notre volonté d'excellence en ce qui concerne la mobilisation des parties prenantes. En février 2018, 20 analystes d'actions se penchaient sur TELUS et transmettaient régulièrement des rapports d'investissement sur TELUS à leurs clients. Pour simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires et réduire les dépenses et le temps de déplacement, nous utilisons un service de vidéoconférence haute définition entre nos différents bureaux au Canada. Cette technologie nous permet de réduire notre empreinte carbone ainsi que celle des investisseurs qui souhaitent rencontrer les membres de la haute direction.

Les investisseurs socialement responsables ont pu obtenir des renseignements additionnels en rencontrant divers dirigeants de TELUS. Leurs discussions ont porté principalement sur les questions concernant la stratégie de l'entreprise et sur le rendement en matière d'exploitation, de finances et de durabilité.

En 2017, diverses organisations ont de nouveau souligné nos efforts visant à assurer la transparence de l'information que nous communiquons et de nos rapports. Pendant l'année, nous avons reçu le prix d'excellence en information sur la gouvernance d'entreprise et un prix Or pour notre communication de

l'information d'entreprise décernés par Comptables professionnels agréés du Canada. De plus, notre Rapport annuel 2016 s'est hissé au premier rang mondial dans le secteur des télécommunications selon le classement international 2017 Annual Report on Annual Reports de ReportWatch, qui recense les rapports par secteur.

Nous continuons d'accueillir les commentaires de nos actionnaires à l'adresse ir@telus.com.

Faits saillants des données financières et d'exploitation

En 2017, TELUS a de nouveau enregistré de solides résultats financiers et d'exploitation, malgré un contexte hautement concurrentiel. Notre rendement continue d'être alimenté par notre culture exceptionnelle, notre excellent service à la clientèle et nos importants investissements de transformation soutenus dans nos réseaux à large bande filaire et mobile. Ces investissements :

- ont renforcé notre position concurrentielle et appuyé nos efforts ciblés sur l'expérience client, ce qui nous permet d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser nos clients actuels;
- se sont traduits de nouveau par un rendement important du capital pour les investisseurs grâce à notre programme pluriannuel de croissance du dividende;
- nous ont permis de mieux répondre aux besoins d'autres parties prenantes, entre autres par l'entremise des 18 comités d'investissement communautaire régionaux novateurs de TELUS et grâce au soutien offert à divers organismes de bienfaisance.

Pour en savoir plus sur notre rendement en 2017, consultez notre [Rapport annuel 2017](#) ainsi que les [faits saillants de notre rendement en 2017 et nos objectifs pour 2018](#).

Rendement consolidé

En 2017, l'amélioration de l'expérience client et notre stratégie de croissance nationale des services mobiles et de transmission de données se sont traduits par des revenus d'exploitation consolidés de 13,3 milliards de dollars, en hausse de 3,9 pour cent par rapport à 2016. Le BAIIA rajusté¹ a progressé de 4,8 pour cent, pour atteindre 4,9 milliards de dollars. Si l'on exclut l'incidence de la hausse de 0,05 \$ par action du taux d'imposition des sociétés en Colombie-Britannique, le bénéfice par action (BPA) de base s'est établi à 2,51 \$, ce qui représente une croissance de 2,9 pour cent².

Le flux de trésorerie disponible était de 966 millions de dollars en 2017, soit une hausse de 825 millions de dollars. Cette augmentation découle d'un BAIIA supérieur, excluant les frais de restructuration et autres frais¹, et de la baisse de l'impôt sur le revenu payé.

La hausse soutenue de notre clientèle fait croître nos résultats. Le nombre d'abonnés a progressé dans les deux segments, filaire et mobile. Nous avons terminé l'année avec 13,1 millions³ de connexions clients, en hausse de 3 pour cent comparativement à 2016, ce qui témoigne de notre réussite à attirer de nouveaux clients pour les services mobiles, Internet et de télévision.

Objectifs

Nous continuons d'être guidés par nos objectifs, politiques et lignes directrices financiers à long terme mis en place dans le but de maximiser la valeur pour toutes les parties prenantes. Ainsi, nos objectifs financiers consolidés pour 2018 illustrent l'exécution continue de notre stratégie de croissance nationale fructueuse axée sur des investissements élevés soutenus dans les réseaux à large bande mobile et filaire. Chaque année depuis huit ans, nous avons atteint trois objectifs financiers consolidés sur quatre, ce qui a favorisé le rendement du capital pour les actionnaires par l'entremise des initiatives au profit des actionnaires, notamment le programme pluriannuel de croissance du dividende. Pour savoir plus sur nos objectifs et hypothèses financières pour

2018, consultez notre [rapport trimestriel](#) du quatrième trimestre 2017, publié le 8 février 2018.

Services mobiles

En 2017, le nombre d'abonnés de grande valeur aux services postpayés a augmenté de 379 000, ce qui porte à 8 millions le nombre d'abonnés. Nous avons également acquis quelque 74 000 clients des services mobiles postpayés de MTS, certains de ses actifs de réseau et les droits associés à 15 de ses points de vente au détail au Manitoba. Cette croissance des services postpayés, jumelée à un taux de désabonnement mensuel moyen des services postpayés de 0,90 pour cent (le plus faible au Canada), témoigne de notre détermination à offrir une expérience client hors pair. En 2017, les revenus tirés du réseau mobile ont crû de 6,5 pour cent grâce à l'augmentation du nombre de clients et à la hausse de 3 pour cent du produit mensuel moyen par abonné (PMAA). Le BAIIA rajusté¹ des services mobiles s'est accru de 5,2 pour cent.

Faits saillants des résultats des services mobiles en 2017 :

- Revenus du réseau de 7 milliards de dollars, une hausse de 6,5 pour cent par rapport à 2016
- BAIIA rajusté des services mobiles de 3,2 milliards de dollars, une hausse de 5,2 pour cent par rapport à 2016
- Revenus à long terme par client de plus de 6 000 \$ (les plus élevés de l'industrie), une augmentation de 600 \$ par rapport à 2016
- Taux de désabonnement mensuel des services postpayés le plus faible de l'industrie : 0,90 pour cent, une amélioration de cinq points de base par rapport à 2016

Services filaires

En 2017, nous avons étendu et amélioré notre réseau filaire à large bande, entre autres en reliant davantage de résidences et d'entreprises à la fibre optique et en offrant des vitesses d'accès Internet à large bande supérieures. Notre zone

de couverture atteint maintenant près de 50 pour cent de notre objectif, et s'étend à 1,44 million de résidences et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Nous avons été le premier grand fournisseur de services à offrir une vitesse symétrique de téléversement et de téléchargement de 250 Mbit/s grâce à la technologie TELUS PureFibre. Nous avons ainsi enregistré une hausse de 4,7 pour cent du nombre d'abonnés aux services combinés Internet haute vitesse et télévision. Les revenus générés par l'équipement et les services de données filaires se sont accrus de 5 pour cent. De plus, le BAIIA rajusté¹ des services filaires a progressé de 4 pour cent.

Faits saillants des résultats des services filaires en 2017 :

- Revenus des services de données de 4,3 milliards de dollars, une hausse de 5 pour cent par rapport à 2016
- BAIIA rajusté¹ des services filaires de 1,7 milliard de dollars, une augmentation de 4 pour cent par rapport à 2016
- Clientèle des services de télévision : 1 098 000³, une progression de 35 000 par rapport à 2016
- Clientèle des services Internet haute vitesse : 1 743 000³, une augmentation de 81 000 par rapport à 2016

1 Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Aucune définition standardisée n'est prescrite par les IFRS de l'IASB. Par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres entreprises. Pour connaître les définitions, consultez la rubrique 11 du rapport de gestion du [Rapport annuel 2017](#).

2 La croissance du BPA de base a été fondée sur le BPA de base établi à 2,44 \$ en 2016, qui a été ajusté de manière à exclure la charge de rémunération remaniée avec acquisition de 38 cents.

3 Le nombre de connexions clients a été ajusté en 2017 pour tenir compte des acquisitions et des rectifications. Pour obtenir des renseignements détaillés, consultez la rubrique 1.3 du rapport de gestion du [Rapport annuel 2017](#).

Valeur économique distribuée – données consolidées

En millions de dollars	2017	2016	2015
Produits et services achetés	5 935	5 631	5 532
Dépenses liées aux régimes des employés, à l'exclusion des dépenses liées aux régimes à prestations déterminées des employés et des montants capitalisés	2 513	2 846	2 590
Contributions de l'employeur au régime de retraite à prestations déterminées	67	71	94
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	3 094	2 968	2 577
Intérêts payés	539	510	458
Impôts sur le revenu, nets	191	600	256
Dividendes déclarés pour les actionnaires ordinaires	1 167	1 091	1 011
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	-	145	2 048
Total	13 506	13 862	14 566

Croissance du dividende

En 2017, nous avons remis 1,1 milliard de dollars en dividendes aux actionnaires. Durant l'année, nous avons haussé le dividende trimestriel à deux reprises, la plus récente hausse ayant eu lieu en novembre dernier. Ces hausses totalisent une augmentation annuelle de 7,1 pour cent. Il s'agit de la 14^e hausse du dividende depuis mai 2011, lorsque nous avons annoncé notre premier programme pluriannuel de croissance du dividende qui prévoyait deux augmentations chaque année, totalisant environ 10 pour cent annuellement. En mai 2016, nous avons prolongé ce programme jusqu'à la fin de 2019, en visant deux hausses par année, pour un total de 7 à 10 pour cent annuellement. Nonobstant cet objectif, les décisions concernant le dividende continueront d'être soumises à l'évaluation du conseil d'administration et d'être tributaires de l'examen de notre situation et de nos perspectives financières sur une base trimestrielle. Voir la section « Mise en garde concernant les énoncés prospectifs – La capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2019 » ainsi que les rubriques 7.5 et 10.7 du rapport de gestion compris dans le [Rapport annuel 2017](#). Depuis 2004, TELUS a versé aux actionnaires plus de 15 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente 25 \$ par action.

Soutenir les Canadiens

Nous stimulons l'économie canadienne en achetant des biens et des services. Ce faisant, nous appuyons les citoyens canadiens et les entreprises pour lesquelles ils travaillent et dans lesquelles ils investissent.

En 2017, nous avons versé à nos fournisseurs un montant d'environ 9,4 milliards de dollars, lequel comprend la taxe sur les produits et services ainsi que les taxes de vente provinciales. Cette somme correspond à 71 pour cent de nos produits d'exploitation consolidés. Environ 8,6 milliards de dollars, ou 91 pour cent des paiements totaux aux fournisseurs, ont été versés à des entreprises canadiennes ou à des multinationales ayant des bureaux et des employés en poste au Canada.

Nos dépenses et nos activités à l'extérieur du Canada appuient l'ensemble des collectivités internationales que les membres de l'équipe TELUS servent et dans lesquelles ils vivent et travaillent.

Paievements aux fournisseurs par lieu

En millions de dollars	2017	2016
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	8 574	7 715
Fournisseurs sans bureaux au Canada	829	707
Total des paiements aux fournisseurs	9 404	8 422

Paievement d'impôts

Depuis 2000, TELUS a versé environ 23 milliards de dollars en impôt à l'administration publique fédérale, ainsi qu'aux administrations publiques provinciales, municipales et étrangères. Cette somme a servi à financer des services pour les Canadiens et les citoyens des pays où TELUS mène ses activités.

- Si l'on ajoute les achats de spectre et les frais annuels liés au spectre payés aux organismes de réglementation, le montant que nous avons

versé augmente de 5 milliards de dollars pour s'établir à 27 milliards de dollars.

- Une somme de 9 milliards de dollars s'ajoute aussi au montant lorsque les retenues à la source visant les employés sont prises en compte.

En 2017, TELUS a remis environ 2,5 milliards de dollars aux différentes administrations publiques, ce qui comprend :

- un montant net de 169 millions de dollars en impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés au Canada et un montant de 22 millions de dollars en impôt étranger sur le revenu des sociétés;
- un montant de 306 millions de dollars en charges sociales, en impôt foncier, en taxes professionnelles sur les services publics et en taxes de vente non créditable ou non remboursables sur les biens et services acquis par TELUS dans l'exécution de ses activités;
- un montant de 1,36 milliard de dollars en taxe sur les produits et services (TPS), en taxe de vente harmonisée (TVH), en taxe de vente du Québec (TVQ), en taxes de vente provinciales (TVP) et en taxe sur la valeur ajoutée (TVA) étrangère perçues par nos clients. TELUS a aussi payé 768 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à ses fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques percevant de telles taxes;
- une somme de 666 millions de dollars en charges sociales prélevées sur le salaire des employés et remises aux administrations publiques fédérale et québécoise;
- une somme de plus de 20 millions de dollars facturée aux clients pour le service 911, puis remise aux administrations publiques des provinces canadiennes participantes.

TELUS respecte un code de conduite fiscal et une politique de gestion des risques détaillés (la « Politique fiscale ») qui ont été approuvés par le conseil d'administration de TELUS. La Politique fiscale, tout comme le Code d'éthique et de conduite, expose les principes de responsabilité des employés et de conduite professionnelle. La politique souligne la nécessité pour TELUS de se conformer aux lois fiscales, tout en tenant compte des droits que

possède l'entreprise en tant que contribuable. Elle constitue également un cadre d'évaluation des risques fiscaux, car elle prend en considération les répercussions financières éventuelles sur TELUS, et aussi sur ses clients, sa réputation, sa marque et ses employés. La direction présente au comité de l'audit les changements concernant la situation fiscale et d'autres éléments importants dans ses mises à jour fiscales trimestrielles.

Voici notre philosophie en matière fiscale :

- Nous payons l'impôt que la loi exige et respectons les lois et la jurisprudence connexes.
- Là où notre interprétation de la loi sur l'impôt diverge de celle des administrations fiscales, nous tentons de résoudre la situation de la façon la plus rapide et la plus économique possible, tout en cherchant à préserver une relation à long terme, ouverte et constructive avec les administrations fiscales.
- Nous ne prenons aucune position contraire à la loi ni à la jurisprudence en vigueur.
- Nous ne prenons part à aucun plan visant à réduire artificiellement l'impôt à verser et qui pourrait prendre la forme de stratagèmes abusifs d'abris fiscaux ou d'autres mesures ou pratiques d'évasion fiscale.
- Nous sollicitons l'avis de conseillers et d'avocats indépendants dans les situations pouvant entraîner d'importantes répercussions fiscales.

Conformément à la Politique fiscale, tous les échanges importants de marchandises, de biens et de services entre les entreprises de TELUS sont faits en fonction de la juste valeur marchande, selon les principes de l'[OECD](#) ou les lois sur l'impôt locales, le cas échéant. La tarification des transferts entre les entreprises du groupe TELUS se fonde sur des conditions comparables et la nature commerciale des transactions. Pour obtenir des précisions sur les hypothèses fiscales 2018 de TELUS, veuillez consulter la rubrique 9 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel 2017](#).

(en millions de dollars)	2017	2016	2015	2014	2013
Impôt sur le revenu des sociétés payé au Canada					
Administration publique fédérale	103,3	319,6	146,6	254,7	247,6
Colombie-Britannique	46,7	105,8	57,7	83,9	85,2
Alberta	0,9	62,0	20,5	44,9	35,4
Saskatchewan	0,4	1,1	0,3	0,8	0,5
Manitoba	0,1	0,7	0,3	0,8	0,7
Ontario	13,4	52,8	17,9	36,7	31,9
Québec	2,7	42,2	6,9	29,5	24,3
Provinces de l'Atlantique	1,3	5,2	1,5	3,4	2,5
À l'étranger	22,4	11,2	4,3	9,5	9,5
Total de l'impôt sur le revenu des sociétés	191,2	600,6	256,0	464,2	437,6
Autres paiements en impôt au Canada					
Partie patronale des charges sociales	135,4	136,8	139,6	138,2	123,9
Impôt foncier et taxes professionnelles	111,1	108,6	107,2	105,7	103,2
Taxes de vente non créditable ou non remboursables					
Administration publique fédérale	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Colombie-Britannique	31,0	32,1	27,1	30,2	20,0
Saskatchewan	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Manitoba	3,7	1,1	0,6	1,4	0,3
Ontario	0,5	0,8	1,3	1,5	0,0
Québec	0,4	0,7	0,8	0,8	0,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	0,0	–	–	–
À l'étranger	27,7	25,2	16,6	11,2	5,3
Primes et taxes sur le capital provincial	0,0	0,0	–	-0,3	0,7
Crédits d'impôt du Québec	-3,8	-4,0	-20,8	-8,6	-4,7
Total des autres paiements en impôt	306,4	301,7	272,8	280,5	249,9
Charges sociales versées	666,3	671,8	687,1	612,3	608,2
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	28,7	26,3	25,9	16,0	7,8

(en millions de dollars)	2017	2016	2015	2014	2013
Taxes de vente versées¹					
Canada					
TPS et TVH du Canada	933,9	865,5	838,8	803	810,1
Colombie-Britannique	187,4	176,4	166,3	156,3	115,1
Saskatchewan	6,6	5,6	5,5	4,5	4
Manitoba	6,6	4,9	5	5,3	4,9
Ontario	0	0	0	0	0
Québec	219,8	214	215,9	209,6	196,8
Provinces de l'Atlantique	0,0	0	0	0	0,4
TVA à l'international	2,7	3,2	4,1	2,4	3,9
Total net des taxes de vente perçues et versées	1 357,0	1 269,6	1 235,6	1 181,1	1 135,2
Total des versements en taxes canadiennes	2 496,8	2 830,4	2 452,4	2 531	2 420
Total des versements en taxes à l'étranger	52,8	39,6	25	23,1	18,7

¹ Les taxes de vente versées sont la TPS, la TVH, la TVQ, la TVP et la TVA perçues auprès des clients. TELUS a payé 724,4 millions de dollars en TPS, TVH, TVQ et TVA à ses fournisseurs pour l'acquisition de biens et de services, montant qui a été finalement remboursé par les autorités publiques percevant de telles taxes

Investir dans nos réseaux

Nous continuons de créer des connexions essentielles en investissant dans l'évolution des réseaux. Ces investissements ont accru la connectivité des Canadiens, notamment grâce à l'augmentation de la vitesse, de la portée et des capacités de nos réseaux mobile et filaire à large bande évolués.

En 2017, nous avons atteint le point culminant de notre cycle d'investissements en immobilisations en réalisant des investissements records de 3,1 milliards de dollars, et nous sommes presque à mi-parcours de l'élargissement de notre réseau à fibre optique. Nous avons continué d'investir dans l'élargissement et la mise à niveau de l'infrastructure à large bande, ainsi que dans la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes. Nous avons consolidé notre position de chef de file en :

- offrant des vitesses d'accès Internet symétriques plus rapides et une capacité augmentée;
- offrant les services Internet haute vitesse et la connexion à fibre optique à un nombre accru de résidences et d'entreprises;
- étendant la portée du service Télé OPTIK;
- améliorant nos solutions de soins de santé;
- misant sur l'évolution efficace et rapide vers la technologie 5G.

Nous avons poursuivi l'élargissement de notre réseau mobile 4G LTE à large bande en misant sur la technologie LTE évoluée, à laquelle a maintenant accès 88 pour cent de la population canadienne. Par ailleurs, notre réseau LTE couvre 99 pour cent de la population.

La fiabilité, la couverture et la rapidité de nos réseaux nationaux témoignent de notre capacité à accorder la priorité aux clients. L'an dernier, nous avons été récompensés pour l'excellence de nos réseaux, ce qui démontre la valeur de nos investissements et les retombées positives que nous générons pour nos clients. Notre réseau mobile a été désigné comme étant le plus rapide au pays par PCMag et dans le rapport Speedtest d'Ookla, qui repose sur des données provenant d'utilisateurs réels. De plus, dans son étude 2017 sur la qualité des réseaux mobiles du Canada, J.D. Power a classé notre réseau comme celui

présentant la meilleure qualité parmi les réseaux mobiles en Ontario pour la troisième année consécutive, ainsi qu'en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, pour la deuxième année de suite. Selon les études 2017 et 2018 d'OpenSignal, nous offrons aussi la vitesse globale de téléchargement la plus rapide et la meilleure accessibilité parmi les trois principaux fournisseurs nationaux. Ces résultats en tête des classements représentent pour nous un facteur majeur de différenciation. Ils confirment par ailleurs que notre stratégie à long terme, fondée sur des investissements judicieux dans l'infrastructure et la technologie à large bande, génère des avantages importants pour nos clients et investisseurs.



Plus de 3 millions de résidences et d'entreprises

ont accès à notre couverture filaire à large bande en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec.

Conformément à notre stratégie à long terme, nous avons également maintenu nos investissements générationnels dans les régions urbaines et rurales pour offrir la technologie filaire à large bande au plus grand nombre de Canadiens possible. Nous fournissons désormais une connexion directement par câble à

fibre optique et des vitesses Internet à large bande plus rapides à un nombre accru de résidences et d'entreprises.

À la fin de 2017, notre couverture filaire à large bande rejoignait plus de 3 millions de résidences et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Près de 50 pour cent (1,44 million) de ces lieux profitaient d'une connexion par câble à fibre optique et avaient donc un accès immédiat à notre réseau à fibre optique gigabit.

Ces investissements de transformation s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie globale visant à offrir notre réseau à fibre optique de l'avenir partout en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'Est du Québec. Nous procurons ainsi un avantage unique à ces régions et à leurs résidents en stimulant potentiellement le marché de l'emploi et la croissance économique. Nous permettons aussi aux professionnels de la santé, aux professeurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons de proposer leurs services et de concevoir de toutes nouvelles solutions. De plus, nos investissements dans l'infrastructure filaire à large bande jettent les bases des réseaux mobiles 5G de l'avenir.

En 2017, les dépenses en immobilisations de TELUS ont avoisiné les 3,1 milliards de dollars, ou 23 pour cent des produits d'exploitation totaux. Ce montant témoigne de l'importance que nous accordons à l'investissement dans le développement et la mise à niveau de l'infrastructure de réseaux mobile et filaire à large bande, ainsi que dans la résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes. Nous visons ainsi à fournir un réseau Internet plus rapide et une capacité accrue, à offrir les services Internet haute vitesse à un nombre accru de résidences et d'entreprises, à étendre la portée du service Télé OPTIK et à améliorer nos solutions de soins de santé.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2017	2016	2015	2014	2013
Colombie-Britannique	1 168	1 133	866	752	737
Alberta	893	906	862	862	760
Saskatchewan	3	2	3	2	2
Manitoba	47	29	10	24	16
Ontario	483	456	458	406	267
Québec	449	383	330	283	302
Provinces de l'Atlantique	2	4	2	3	2
À l'extérieur du Canada	50	55	46	27	25
Total des dépenses en immobilisations	3 094	2 968	2 577	2 359	2 110

TELUS investit à l'échelle internationale afin de fournir à ses clients une vaste gamme de services d'impartition des processus d'affaires.

Depuis 2000, TELUS a investi plus de 35 milliards de dollars dans les technologies et l'infrastructure de communication dans tout le pays, ce qui a considérablement amélioré la connectivité des Canadiens.

En 2018, nous prévoyons maintenir nos dépenses importantes en immobilisations affectées à l'infrastructure filaire et mobile à large bande, notre objectif étant de les faire passer à environ 2,85 milliards de dollars pour soutenir la croissance de la clientèle, l'évolution de la technologie et la fiabilité.

Une bonne gouvernance

De la planification stratégique aux activités, la durabilité fait partie intégrante de tout ce que nous faisons.

À TELUS, nous nous sommes engagés depuis longtemps à suivre des pratiques de gouvernance d'entreprise saine et efficace et de présentation de l'information fidèle et complète. Nous les examinons et les améliorons de façon continue afin de rehausser les normes et d'accroître la transparence et l'intégrité de nos données.

Dans cette section :

- Approche
- Gouvernance en matière de durabilité
- Éthique et intégrité



Approche

L'intention stratégique de TELUS représente le fondement du programme de gouvernance. Elle est soutenue par six impératifs stratégiques. Ces derniers guident nos efforts et constituent un cadre pour nos actions. Nos valeurs renforcent la promesse de notre marque. Nous créons un futur meilleur en :

- ayant le courage d'innover;
- ayant la passion de la croissance;
- adhérant au changement et saisissant les occasions;
- favorisant un esprit de collaboration inspirée au sein d'une équipe diversifiée et inclusive.

Chaque année, nous établissons des priorités de l'entreprise qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance et qui accordent la priorité aux clients. Nous réalisons également des initiatives qui nous aident à maintenir une bonne gouvernance. Pour obtenir des renseignements détaillés à ce sujet, consultez notre circulaire d'information.

En 2013, nous avons lancé notre indice d'intégrité novateur, qui comprend des mesures internes et externes de la conformité aux codes de conduite, du comportement des hauts dirigeants et de l'efficacité de la formation. Depuis cinq ans, nous enregistrons des résultats constants. En 2017, notre indice est passé à 93,26, soit une légère progression comparativement à 92,88 en 2016. Ces pratiques fournissent une assise solide à l'équipe de direction chargée de la durabilité à TELUS et s'appuient sur :

- une conduite conforme à l'éthique et, de la part des dirigeants, le respect des normes d'éthique et l'établissement d'objectifs à atteindre;
- un conseil d'administration indépendant et judicieux qui supervise la gestion;
- la responsabilisation à l'égard des clients, des employés, des investisseurs et d'autres intervenants;
- des contrôles internes efficaces et la communication transparente des objectifs stratégiques;

- des assurances à l'interne et à l'externe;
- une rémunération de la direction fondée sur le rendement et la prise de risques responsables.

Gestion du risque

La gestion efficace du risque appuie les fondements de l'équipe de direction chargée de la durabilité. TELUS définit le risque comme le degré d'exposition lié à l'atteinte d'objectifs stratégiques clés par rapport à :

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

Pour nous conformer à notre approche équilibrée à l'égard des affaires, nous utilisons à l'échelle de l'entreprise un processus d'évaluation des risques et des contrôles qui intègre et sollicite les compétences et les connaissances des employés dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris le conseil d'administration. Nous cherchons toujours à améliorer la gouvernance des risques à l'échelle de l'entreprise par les moyens suivants :

- Évaluer les perceptions touchant la résilience à l'égard du risque, la propension au risque et l'intégration de la gestion des risques aux processus décisionnels clés;
- Affecter des responsables à la réduction des risques clés parmi les membres de la direction;
- Intégrer l'information dans le processus de planification stratégique et l'évaluation des risques de l'entreprise.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre processus d'évaluation et de réduction des risques à la rubrique 10 (Risques et gestion des risques) du rapport de gestion dans notre Rapport annuel 2017.

Gouvernance en matière de durabilité

La responsabilité générale de notre performance sur le plan de la durabilité incombe au conseil d'administration de TELUS. La chef de la durabilité approuve l'orientation stratégique de l'ensemble des programmes de durabilité. Elle relève directement du Comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration. Le rapport annuel sur la durabilité ne représente qu'un des moyens par lesquels nous communiquons nos progrès dans la poursuite de nos objectifs de durabilité.



Équipe de direction de la durabilité

L'équipe de direction de la durabilité est composée de hauts dirigeants issus de toutes les unités d'affaires de TELUS. Sa tâche consiste à collaborer avec l'équipe de durabilité pour intégrer les questions de durabilité dans l'ensemble des activités de l'entreprise. De plus, l'équipe de direction favorise une culture de durabilité, mesure les progrès par rapport à nos objectifs et évalue les initiatives en cours et nouvelles.

L'équipe de durabilité fournit un rapport d'avancement chaque trimestre au Comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS. Au besoin, elle informe aussi le conseil au sujet d'autres enjeux de durabilité.

Conseil de la durabilité et Équipes vertes

Des employés de TELUS ont mis sur pied des équipes bénévoles, appelées Équipes vertes, partout au pays. Ces équipes sont un ressort essentiel des événements comme le Jour de la Terre, la Semaine de l'environnement, la semaine À vélo au boulot et toute autre initiative de durabilité. En plus de jouer un rôle important dans la promotion de la durabilité environnementale au travail, les bénévoles de ces équipes encouragent leurs collègues à adopter un mode de vie sain et durable. En 2015, pour mieux appuyer les membres des Équipes vertes et faire évoluer la culture de durabilité à l'interne, nous avons formé un Conseil national de la durabilité.

Ce conseil est constitué d'un groupe diversifié de plus de 20 employés qui consacrent de 5 à 10 pour cent de leurs heures de travail rémunérées à l'intégration des questions de durabilité de TELUS.

Les objectifs personnels des membres du conseil sont liés à la performance. Les questions de durabilité comprennent ce qui suit :

- Information et sensibilisation
- Gestion des ressources
- Communications
- Énergie et services publics
- Croissance et soutien des Équipes vertes

Le Conseil national de la durabilité s'engage à :

- promouvoir la culture de durabilité en faisant office de chef de file et d'innovateur;
- créer des liens entre les membres de l'équipe, les clients et les partenaires, et les outiller;
- collaborer à l'harmonisation des objectifs d'affaires avec les cibles liées à la durabilité;
- souligner les bons coups tout en misant sur l'apprentissage et l'amélioration continus.

Éthique et intégrité

À TELUS, notre Code d'éthique et de conduite sert de fondement à notre attachement à l'éthique. Ce code mis à jour annuellement témoigne de nos valeurs collectives d'inclusion et de transparence, et de notre responsabilité commune d'adopter une conduite irréprochable.

En tant qu'équipe, nous croyons que nos méthodes de travail comptent tout autant que ce que nous cherchons à accomplir. C'est pourquoi nous nous attendons à ce que la famille TELUS élargie (entrepreneurs, fournisseurs, vendeurs, partenaires communautaires et membres du conseil d'administration, par exemple) partage notre volonté d'agir avec intégrité sur le plan personnel et professionnel. Le code est mis à jour et publié chaque année sur les sites web interne et externe de TELUS.

Chaque année, TELUS exige que les employés et les contractuels suivent une formation en ligne sur l'intégrité, qui décrit les principaux aspects des politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. Au 17 avril 2018, tous ^A les employés avaient suivi la formation de 2017.

LigneÉthique TELUS

Le service LigneÉthique TELUS (1-888-265-4112 ou telus.ethicspoint.com), permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l'éthique.

En 2017, 575 ^A personnes ont communiqué avec le Bureau de l'éthique pour obtenir des conseils sur des questions d'éthique ou déposer une plainte. Il s'agit d'une hausse de 17 pour cent par rapport aux 492 personnes ayant

fait appel au Bureau de l'éthique en 2016, hausse qui s'explique principalement par l'augmentation des effectifs, ainsi que par des activités de formation et de sensibilisation accrues. Chaque plainte a fait l'objet d'une enquête, a été résolue et a été soumise au comité d'audit et au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

Communications avec le Bureau de l'éthique

Type	2017	2016	2015
Demandes d'avis	181	136	136
Plaintes relatives à l'éthique	394	356	274
Nombre total d'appels	575	492	410

En 2017, il y a eu 127 ^A manquements au Code d'éthique et de conduite de TELUS impliquant 190 employés, comparativement à 146 manquements impliquant 178 employés en 2016. Si les manquements les plus fréquents concernaient les politiques de l'entreprise, aucun manquement n'impliquait une brèche de sécurité ou une fraude par un employé aux responsabilités importantes dans les contrôles internes ou l'information financière.

Signalements à la LigneÉthique en 2017 et dossiers connexes

Le rapport détaillé des activités de la LigneÉthique, qui traite de la nature des plaintes et des demandes, ainsi que des manquements (type, lieu, secteur d'activités et ancienneté de l'employé concerné) est transmis chaque trimestre au comité d'audit et au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration.

Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires et au congédiement de plus d'un employé.

Sanctions pour manquement à l'éthique

Mesures correctives	2017	2016	2015
Licenciement	136	116	71
Suspension	22	25	21
Lettre au dossier	26	24	11
Démission	6	13	11
Total des employés sanctionnés	190	178	114

TELUS exige également que tout cadeau ou avantage d'une valeur de plus de 250 \$ (comme l'organisation d'un événement) reçu par un membre de l'équipe soit déclaré au Bureau de l'éthique.

Contributions politiques

Afin de soutenir le processus démocratique, TELUS verse à l'occasion des contributions politiques. Ces contributions sont versées dans le respect des lois applicables, ainsi que du Code d'éthique et de conduite de TELUS.

Les contributions politiques totales de TELUS se sont établies à 48 250 \$ en 2017.

En plus de l'information communiquée par TELUS dans le présent rapport, des renseignements au sujet de ces contributions sont publiés sur les sites web des campagnes et des agences électorales des provinces et municipalités concernées.

Mobilisation des parties prenantes

Nous cherchons continuellement de nouvelles façons de nouer le dialogue avec les collectivités et les parties prenantes et d'intégrer leurs commentaires dans nos méthodes de travail.

Dans cette section :

- Approche
- Durabilité de la chaîne d'approvisionnement
- Renforcer la durabilité dans la chaîne d'approvisionnement
- Comités d'investissement communautaire
- Recherche et développement



Approche

À TELUS, nous croyons que la durabilité des activités d'une entreprise passe entre autres par l'écoute des gens et des groupes touchés par nos activités, ou dont les activités nous touchent, et par l'importance prêtée à leurs attentes. Le fait de favoriser ces relations est essentiel au succès de l'entreprise.

Nous nous engageons à intégrer la mobilisation des parties prenantes et les résultats connexes à nos processus de gouvernance, de planification stratégique et de prise de décisions, ainsi qu'à nos activités en général. De plus, nous comptons sur les parties prenantes, qui nous fournissent des observations nous aidant à orienter notre stratégie de durabilité, à valider les enjeux importants et à cerner les nouveaux.

Le graphique suivant présente une liste non exhaustive des différents groupes que nous considérons comme des parties prenantes dans notre stratégie de durabilité :



En 2017, nous avons de nouveau organisé des activités de mobilisation des parties prenantes, ce qui représente le fondement de notre approche. Nous avons mené un autre sondage interne sur la durabilité pour connaître l'avis des employés sur :

- notre stratégie de durabilité et notre rendement à cet égard;
- l'efficacité de nos rapports;
- nos efforts pour améliorer notre efficacité énergétique;
- le travail de l'équipe de durabilité pour aider les gens et les équipes à intégrer la durabilité à leurs activités.

Nous avons ainsi appris que plus de 95 pour cent (93 pour cent en 2016) des employés connaissent et comprennent bien notre stratégie de durabilité et que 74 pour cent (72 pour cent en 2016) d'entre eux ont lu le Rapport sur la durabilité. Il s'agit d'une amélioration de deux points de pourcentage par rapport aux résultats de 2016. En 2018, nous poursuivrons nos efforts de mobilisation des parties prenantes internes, pour amener plus de gens à lire le rapport et à bien comprendre notre stratégie de durabilité.

Nous avons envoyé un sondage semblable à un vaste échantillon de parties prenantes externes, en mettant surtout l'accent sur les groupes prioritaires (clients, actionnaires et fournisseurs). Le sondage était axé sur deux principaux thèmes :

- Renforcer la portée de notre rapport sur la durabilité annuel au moyen d'un site web d'information dynamique
- Explorer les moyens d'harmoniser encore plus les cibles de l'entreprise avec les objectifs de développement durable des Nations Unies

Nous nous sommes fondés sur les commentaires ainsi recueillis pour peaufiner le rapport 2017 et entamer la création d'un site web complémentaire sur la durabilité. TELUS a également intensifié ses efforts pour appuyer les objectifs de développement durable, comme le démontre le présent rapport.

Le travail réalisé en 2017 par notre comité d'experts sur la durabilité, formé de représentants de divers groupes de parties prenantes, a été grandement profitable. Il nous a permis de trouver d'autres moyens d'améliorer nos résultats :

- Mener une étude comparative de nos pairs à l'échelle mondiale portant sur les mesures prises pour cerner et communiquer les risques en matière de durabilité
- Faire appel à une organisation tierce qui nous aidera à surveiller les changements à la réglementation à l'échelle mondiale et nationale, afin de mieux comprendre les nouveaux risques et de présenter efficacement l'information à ce sujet
- Accroître la collaboration pour présenter plus efficacement le but que nous poursuivons en faisant de la technologie un moyen de relever les enjeux sociaux et environnementaux

En 2018, nous continuerons de :

- mener des activités de mobilisation des parties prenantes et de donner suite aux idées et aux commentaires reçus;
- participer aux échanges, aux ateliers et aux discussions internes touchant l'industrie;
- réaliser des activités de recherche, d'analyse comparative et de revue des médias.

Enjeux importants

Dans le cadre de nos activités de gouvernance liées à notre stratégie de durabilité, nous examinons régulièrement les enjeux importants pour TELUS et les parties prenantes. Pour cet exercice annuel, nous adoptons une approche structurée qui comprend :

- le recours aux récentes analyses des enjeux importants;
- la prise en compte des commentaires recueillis officiellement ou officieusement auprès des parties prenantes;

- l'analyse comparative, la recherche et la revue des médias;
- l'évaluation des observations obtenues grâce à nos moyens de communication (dont le présent rapport);
- des examens et des discussions internes périodiques.

Cette approche nous permet de cerner les préoccupations des parties prenantes, de valider nos comptes rendus actuels et de repérer les enjeux émergents.

En 2017, nous avons reçu des commentaires positifs concernant la présentation des enjeux importants dans notre précédent rapport sur la durabilité. De plus, nous avons validé ces enjeux et les avons regroupés en trois catégories fondées sur les attentes des parties prenantes et cadrant avec les priorités suivantes de l'entreprise :

1. Enjeux fondamentaux : Enjeux sur lesquels il faut mettre l'accent et autres enjeux importants pour lesquels les parties prenantes nous tiennent responsables. Ces enjeux comprennent ce qui suit :

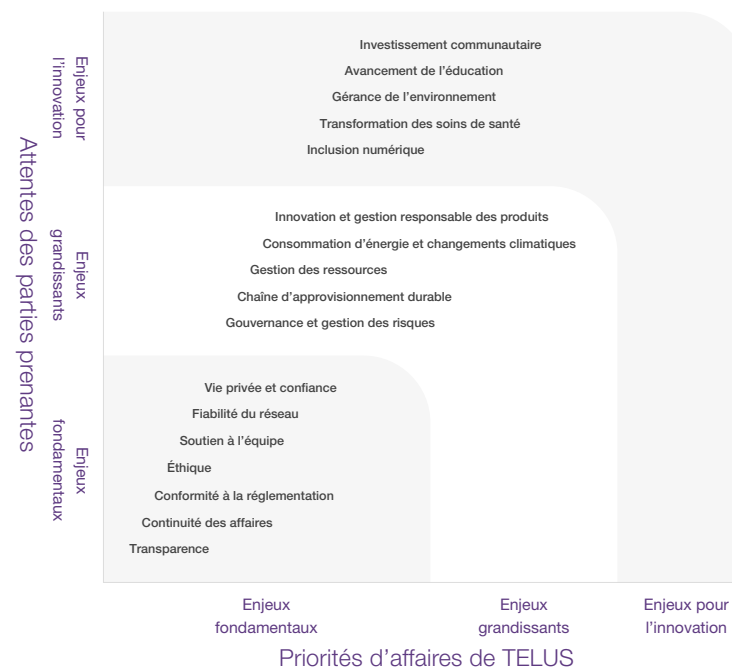
- **Transparence** : Bâtir des relations de confiance avec les parties prenantes
- **Continuité des affaires** : Faire preuve de résilience dans les situations d'urgence
- **Conformité à la réglementation** : Prévoir les changements d'exigences et s'y adapter
- **Éthique** : Assumer la responsabilité de nos actes et répondre aux normes les plus strictes
- **Soutien à l'équipe** : Investir dans notre atout le plus précieux
- **Fiabilité du réseau** : Limiter le nombre de pannes et réagir rapidement
- **Vie privée et confiance** : Faire en sorte que les gens se sentent respectés et en sécurité dans le monde numérique

2. Enjeux grandissants : Enjeux dont l'importance stratégique augmente ou qui suscitent des attentes de plus en plus élevées chez les parties prenantes, ainsi que les enjeux locaux, sectoriels et mondiaux émergents. Ces enjeux comprennent ce qui suit :

- **Gouvernance et gestion des risques :** Adopter des pratiques, des normes, des cadres et des moyens de communication efficaces
- **Chaîne d'approvisionnement durable :** Comprendre les risques et les conséquences, et assumer la responsabilité des résultats
- **Gestion des ressources :** Gérer et réduire notre consommation de ressources naturelles non renouvelables
- **Consommation d'énergie et changements climatiques :** Réduire les émissions générées par nos immeubles, notre réseau et notre parc de véhicules
- **Innovation et gestion responsable des produits :** Fournir des solutions qui aident les clients à atteindre leurs cibles en matière de développement durable

3. Enjeux liés à l'innovation : Enjeux étroitement liés à la vocation de notre entreprise. Nous avons structuré le rapport en fonction de ces aspects cruciaux de notre stratégie d'entreprise :

- **Inclusion numérique :** Comblent le fossé numérique en travaillant ensemble
- **Transformation des soins de santé :** Améliorer l'expérience des Canadiens en matière de santé
- **Gérance environnementale :** Protéger la planète pour les générations futures
- **Avancement de l'éducation :** Offrir des occasions intéressantes aux dirigeants de demain
- **Investissement communautaire :** Remplir notre promesse de donner où nous vivons



Relations avec les peuples autochtones

TELUS respecte depuis longtemps les droits des Autochtones et ceux issus de traités, ainsi que les modes de gouvernance uniques des nations et des communautés autochtones.

Nous avons à cœur de collaborer avec ces communautés et sommes fiers du rôle que nous jouons dans le processus de réconciliation avec les peuples autochtones du Canada. Nos partenariats avec les gouvernements et les organisations autochtones apportent de nouvelles infrastructures et technologies dans les communautés autochtones, en plus d'y accroître la connectivité et l'innovation.

TELUS collabore avec ses partenaires autochtones tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets qui touchent les communautés autochtones et leurs terres. En visant ainsi à appuyer nos activités sur la participation constructive des Autochtones et le respect de leur culture, nous favorisons le développement social et économique à long terme.

Nous cherchons activement des possibilités de projets et de partenariats qui profitent aux peuples autochtones et contribuent à éliminer les disparités, que ce soit sur les plans de la connectivité, des soins de santé, de l'éducation, des affaires ou de l'autonomie gouvernementale. En 2017, nous avons ainsi grandement travaillé à améliorer l'infrastructure de télécommunication sur les terres autochtones : réseau à large bande dans les collectivités rurales et éloignées, fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP), mises à niveau du réseau radio et cellulaire, et nouvelles offres de services sur mesure novatrices.

TELUS compte également le groupe de ressources AIGLES, qui a été fondé pour mobiliser, inspirer et soutenir les membres de l'équipe autochtones et leurs alliés. Les connaissances et l'expérience de ce groupe orientent nos activités de sensibilisation et notre engagement auprès des peuples autochtones, dans la poursuite de notre principe consistant à accorder la priorité aux clients.

Pour TELUS, les expériences positives de collaboration avec les communautés et organisations autochtones sont riches en enseignements. Ensemble, nous cultivons des pratiques exemplaires en matière d'engagement communautaire et de prestation de services qui appuient les objectifs de réconciliation avec les peuples autochtones du Canada. Cette démarche favorise des résultats positifs importants pour nos clients et partenaires autochtones.

Pacte mondial des Nations Unies

Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, ou pacte, pour aider les entreprises à harmoniser leurs activités et leurs stratégies grâce à 10 principes universellement acceptés touchant les droits de la personne, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS appuie ce pacte et a harmonisé son rapport sur la durabilité avec les principes en découlant. Signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2010, l'entreprise a continué d'en appliquer les règles en 2017.

Figurant parmi les promoteurs visionnaires du Réseau canadien du Pacte mondial (RCPM), TELUS continue de prouver son appui aux principes du PMNU. Le RCPM offre aux secteurs commerciaux et non commerciaux du pays une occasion unique de discuter de pratiques exemplaires en matière de responsabilité d'entreprise au sein du réseau et sur la scène mondiale. Ainsi, nous renforçons les capacités des entreprises canadiennes en les aidant à appliquer les principes du PMNU dans le cadre de leurs activités nationales et internationales.

En 2017, TELUS a traité de différents sujets lors de webinaires organisés par le RCPM, comme la production de rapports sur la durabilité et la poursuite des objectifs de développement durable.

Notre plus récente Communication sur les progrès est accessible en ligne.

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Approvisionnement et Services d'approvisionnement

Il est essentiel de choisir judicieusement nos partenaires pour atteindre nos objectifs économiques, sociaux et environnementaux. En joignant nos efforts aux leurs, nous agissons avec plus de force pour créer des améliorations durables dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

L'équipe Services d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation des projets prioritaires de TELUS. En effet, elle collabore avec toutes les unités d'affaires et communique avec les fournisseurs de services et autres pour voir à ce que les bons produits et services soient fournis de façon rentable et concurrentielle dans l'ensemble du réseau. Elle supervise également la circulation de l'équipement et des appareils à l'interne, afin que nos clients puissent profiter rapidement des services et des appareils les plus récents.

Collaboration de bout en bout

Nous choisissons soigneusement des partenaires qui cadrent avec nos valeurs environnementales et sociales, et qui nous permettent de soutenir les clients, les membres de notre équipe et les collectivités. Les mesures suivantes font partie de notre engagement :

- Assurer un approvisionnement responsable en produits et en services
- Créer et maintenir des liens solides avec les fournisseurs
- Voir à ce que nos partenaires respectent notre engagement envers la protection de la vie privée et des données

- Fournir aux clients du soutien et des solutions durables
- Gérer et réutiliser l'équipement et les installations en fin de vie
- Offrir de façon proactive un accès égal à des fournisseurs représentatifs de la diversité des collectivités

Relations avantageuses pour toutes les parties

TELUS cherche à maintenir des relations avantageuses pour toutes les parties, y compris au moyen d'incitatifs spéciaux à l'intention des fournisseurs, pour favoriser des résultats positifs et durables. Nous renforçons notre leadership à cet égard en :

- proposant des ententes contractuelles à long terme pour permettre aux fournisseurs de planifier et de gérer efficacement leur chaîne de production et d'approvisionnement;
- créant des relations avec des fournisseurs qui partagent nos priorités et intègrent à leurs stratégies des facteurs environnementaux, sociaux, de continuité des affaires et de gouvernance d'entreprise, ce qui garantit une base d'approvisionnement efficace et robuste, en plus de nous permettre de répondre aux besoins des clients lors de situation de crise;
- misant sur les relations avec des fournisseurs qui souhaitent contribuer à réduire les actifs de réseau anciens en offrant des services de conception, de fabrication et de récupération de matériel;
- prévoyant dans les contrats des incitatifs qui amènent les fournisseurs à tirer avantage des résultats positifs, comme l'amélioration de la fiabilité pour les clients.

Renforcer la durabilité dans la chaîne d'approvisionnement

Améliorer le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS

Nous favorisons les fournisseurs qui s'engagent clairement envers le développement durable, par exemple en adoptant des principes conformes aux nôtres en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement, et qui veillent au bien-être de leurs employés, de leurs contractuels et des membres de leurs collectivités. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs se fonde sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre. Il est intégré à tous les modèles de contrats. De plus, il ne se limite pas à la conformité juridique, mais puise à même les normes internationales reconnues afin de promouvoir une responsabilité sociale et environnementale et une éthique des affaires accrues.

Il est essentiel que notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur les meilleures pratiques et les normes les plus avancées de l'industrie en matière d'éthique et de durabilité, c'est pourquoi nous l'avons actualisé en 2017. Pour accroître notre leadership, nous avons enrichi le Code, qui :

- contient des renseignements détaillés supplémentaires concernant les obligations, dont celles liées à l'approvisionnement responsable en minéraux;
- traite de façon rigoureuse des questions comme les risques, la protection de la vie privée et la sécurité de l'information, l'accessibilité

pour les clients et les membres de l'équipe ainsi que la diversité des fournisseurs.

En 2018, TELUS continuera d'accorder une attention particulière au Code, en invitant les membres de son équipe interne et les fournisseurs à donner l'exemple en adhérant aux normes les plus élevées qui soient.

Élargir le programme de diversité des fournisseurs de TELUS

Le programme de diversité des fournisseurs de TELUS propose une expérience client améliorée et novatrice en offrant de façon proactive un accès égal à des fournisseurs représentatifs de la diversité des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Il reflète en tous points notre détermination à donner où nous vivons, ainsi que notre stratégie de diversité et d'intégration.

En plus d'encourager le développement économique, le programme vise à faire en sorte que notre bassin de fournisseurs soit représentatif de la diversité des collectivités et comprenne par exemple des entreprises dirigées par des femmes, des Autochtones, des membres de la communauté LGBTQT, et des membres d'autres groupes minoritaires.

Depuis 2014, les dépenses de TELUS auprès de divers fournisseurs accrédités ont augmenté de plus de 30 pour cent. Cette hausse découle des efforts ciblés pour offrir du mentorat à des fournisseurs représentatifs de la diversité et pour les intégrer aux processus de sélection et d'approvisionnement. Nous faisons appel à ces fournisseurs pour toute une gamme de produits et de services : formation, construction, gestion de la marque, matériel promotionnel, nettoyage des installations, TI, etc.

Une importance croissante est accordée à la diversité des fournisseurs au Canada, et TELUS agit comme chef de file en ce sens en mettant en œuvre des programmes de développement, de partenariat et de représentation de la diversité au sein de son conseil d'administration. Des membres de l'équipe Approvisionnement de TELUS siègent également aux conseils d'administration des organismes suivants :

- [Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council \(CAMSC\)](#)
- [Women Business Enterprises \(WBE\) Canada](#)
- Conseil consultatif sur l'approvisionnement de la [Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce \(CGLCC\)](#)

En 2017, une vingtaine de membres de l'équipe TELUS ont participé à un éventail d'événements sur la diversité des fournisseurs, notamment à titre de conférenciers. Il en sera de même en 2018, puisque nous continuons d'élargir les groupes de ressources, formés de membres de notre équipe interne, et de resserrer nos liens avec eux.

Surveiller la responsabilité sociale d'entreprise des principaux fournisseurs

EcoVadis a créé un système d'évaluation de la durabilité à l'échelle internationale mettant à profit le savoir-faire et la technologie. Ce système fournit des cartes de pointage sur la responsabilité sociale des fournisseurs, lesquelles sont faciles à comprendre et portent sur l'environnement, les pratiques en matière d'emploi et l'éthique, dans le monde entier. Les fournisseurs de TELUS sont évalués au moyen d'un questionnaire et de rapports fournis par EcoVadis, ce qui permet de gérer les risques, de réduire les coûts et d'accroître l'innovation dans la chaîne d'approvisionnement.

La carte de pointage des fournisseurs d'EcoVadis présente la note globale, les notes par thème et des points de référence selon les secteurs. Comme elle contient aussi des renseignements qualitatifs détaillés, TELUS peut repérer

facilement les problèmes et expliquer clairement aux fournisseurs les secteurs à améliorer impérativement.

En 2017, TELUS a évalué 19 de ses principaux fournisseurs, déterminant que quatre d'entre eux présentaient un risque modéré. Avec le soutien d'EcoVadis, TELUS aide ces fournisseurs à se doter de plans pour corriger leurs lacunes respectives. Aucune de ces lacunes ne concerne toutefois les pratiques d'affaires équitables.

Améliorer nos programmes et initiatives de durabilité

En 2017, nous avons lancé et élargi des programmes de durabilité clés, qui nous ont aidés à accomplir ce qui suit :

- Récupération de 95 000 appareils qui auraient autrement été envoyés à des installations de traitement des déchets électroniques, grâce à notre Programme sur les appareils remis en marché certifiés
- Lancement d'un système nous ayant permis d'atteindre un taux de retour de l'équipement de 95 pour cent lorsque les clients annulent leurs services Internet et TELUS TV
- Remise à neuf et réutilisation continues de l'équipement, et hausse du nombre de composantes réutilisées (qui sont ainsi détournées des sites de recyclage et d'enfouissement)
- Lancement d'un programme de remise à neuf et de revente d'accessoires remis en marché certifiés, comme les montres intelligentes et les appareils Fitbit – le programme a permis de récupérer 1 300 accessoires qui, autrement, auraient été envoyés à des installations de traitement des déchets électroniques
- Vérification de la conformité de certains fournisseurs aux lois et règlements pertinents, dans les situations à risque lorsque des travailleurs en poste au Canada travaillent au sein de TELUS ou pour le compte de l'entreprise

Exemple de réussite en 2017 : Éviter des réparations, un objectif crucial pour améliorer le service à la clientèle

Les techniciens de TELUS ont effectué plus de 14 000 travaux sur le réseau, ce qui entraîne généralement l'envoi des pièces défectueuses en réparation. Pour prévoir les futures demandes de réparation, l'équipe Services d'approvisionnement a lancé un programme d'analyse avancée visant à éviter des réparations. Le programme permet aussi de déterminer s'il vaut la peine de réparer le matériel. Dans bien des cas, l'équipe a jugé non nécessaire de réparer les pièces défectueuses.

Nous avons ainsi réalisé des économies de 1,1 million de dollars en 2017. En outre, plus de 11 000 transactions de réparation ont été évitées sur une période de trois ans, ce qui représente des économies de 3,5 millions de dollars en frais de réparation et de transport.

Nous savons qu'il est important que les clients puissent utiliser des appareils mobiles pleinement fonctionnels. En 2017, nous avons donc pris certaines mesures pour éviter que les clients soient privés de leur appareil, le temps de le faire réparer. Grâce à nos applications mobiles maintenant offertes dans les boutiques App Store et Play Store, les clients peuvent effectuer eux-mêmes le diagnostic des problèmes de leur appareil. Nous avons aussi mis en place des outils de diagnostic dans les boutiques TELUS. Les représentants peuvent donc aider les clients des services mobiles à évaluer les problèmes avant l'envoi des appareils en réparation.

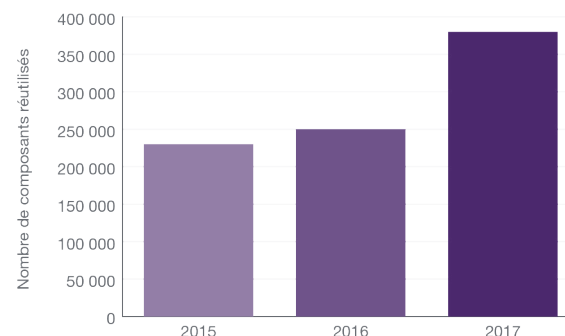
Ces outils ont permis d'accroître considérablement la résolution des problèmes en magasin. Pour les clients, cela signifie moins d'inconvénients et de temps perdu dans le processus de réparation. En 2017, 24 pour cent moins d'appareils mobiles ont été envoyés en réparation. Sur une période de trois ans, nous avons évité le transport de plus de 75 000 appareils, dont la moitié auraient eu à être transportés en avion.

Amélioration des processus de la chaîne de valeur

En 2017, TELUS a bonifié des initiatives et des processus visant à limiter la quantité d'emballage, le transport et la manutention du matériel. Voici quelques faits saillants démontrant notre leadership à cet égard :

- **Appareils et accessoires filaires** : Plus d'un demi-million de pièces d'équipement filaires ont été réutilisées et plus de 380 000 pièces ont été récupérées à la suite de retours (cartes intelligentes, adaptateurs d'alimentation, télécommandes, microfiltres, supports de modems, câbles, etc.).

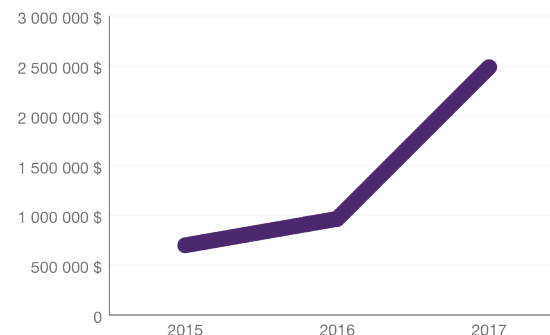
Pièces d'équipement filaire réutilisées



- **Initiative d'emballages multiples** : Nous avons appliqué les principes Lean pour réduire encore davantage la quantité de matériaux d'emballage (carton, polystyrène et autres) durant le processus de remise à neuf. Cette initiative couvre également les achats effectués chez nos principaux fournisseurs d'équipement. Elle a généré les résultats suivants :
 - Économies de 809 300 \$
 - Réduction du nombre de boîtes de carton achetées de 340 629
 - Conception améliorée des boîtes qui réduit la quantité de matériaux nécessaires de 25 pour cent

- Augmentation de la productivité grâce aux nouveaux emballages antistatiques
- Réutilisation de 39 000 boîtes récupérées auprès des installateurs, ce qui a amélioré la qualité des produits retournés et réduit la quantité de pièces de remplacement en plastique nécessaires aux remises à neuf
- **Remorques à deux niveaux d'empilage** : Les améliorations apportées à l'emballage nous ont permis d'optimiser la disposition et l'empilage des palettes dans les remorques. Nous avons ainsi économisé 141 600 \$ en frais de transport direct et réduit nos émissions de CO₂.
- **Services filaires – Mise à niveau logicielle des décodeurs** : Nous avons conçu un processus logiciel plus efficace et entièrement automatisé qui nous a permis d'économiser 120 000 \$ et d'améliorer la qualité des produits, en plus de réduire la reprise du travail, la manutention, le transport, les délais et les contraintes liées aux stocks.
- **Regroupement de pièces d'équipement pour les services filaires** : Le regroupement des pièces d'équipement remises à neuf pour la télévision satellite (accessoires et documentation) a été simplifié et déplacé à une étape antérieure du processus. La réduction de la manutention et de la nécessité de rouvrir les emballages nous a permis de raccourcir les délais de traitement, de limiter le nombre d'erreurs et d'économiser 30 000 \$.
- **Retrait et récupération de l'équipement de réseau** : Nous avons retiré et récupéré du vieil équipement de réseau par l'entremise d'un processus centralisé. Après évaluation, l'équipement a été réutilisé chez TELUS, vendu pour être réutilisé ailleurs ou encore recyclé. Nous avons ainsi généré des revenus de 2,5 millions de dollars et recyclé 2 784 tonnes d'équipement.

Revenus découlant de la récupération des biens



Objectifs de 2018

TELUS poursuivra sur son élan de 2017 et réalisera ses initiatives stratégiques en matière de durabilité en s'appuyant sur deux principes directeurs :

- Simplification
- Mise à profit des relations avec les tiers

Nous avons simplifié divers aspects de nos activités, et nous appliquerons les leçons apprises à l'échelle de l'entreprise pour simplifier davantage les processus en 2018. En 2017, nous avons par exemple mis en branle une initiative de simplification qui prévoit le classement des appareils mobiles sous le même code de produit pour les marques TELUS et Koodo. Ce changement nous a permis de répondre plus rapidement aux besoins des clients, de réduire les stocks et d'éliminer la manipulation inutile des produits. Les avantages de cette initiative continueront de se répercuter en 2018.

Nous devons maintenant trouver un moyen de réduire le nombre d'appareils des services Internet et de télévision qui nous sont renvoyés en raison de leur défectuosité, mais qui s'avèrent pleinement fonctionnels au terme d'autres tests. Grâce à un nouveau processus, nous pourrions améliorer l'expérience client et réduire les coûts associés au retour des appareils, à la réalisation de tests supplémentaires et à leur emballage.

Comités d'investissement communautaire

Les comités d'investissement communautaire de TELUS représentent un modèle de financement novateur qui remet la prise de décisions philanthropiques entre les mains des dirigeants locaux qui connaissent bien leurs collectivités. L'objectif des comités est de verser des contributions aux organismes caritatifs qui appuient les jeunes à l'échelle locale. Nous privilégions les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique et sociale.

En février 2017, le Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba a entamé la distribution de 500 000 \$ aux organismes caritatifs locaux. En septembre 2017, le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Barrie a été lancé, et 50 000 \$ ont alors été remis à 10 organismes caritatifs de la région. À compter de 2018, ce comité disposera d'un montant de 100 000 \$ à remettre aux organismes.

Les 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont accordé 5,9 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux responsables de 529 projets en 2017. De plus, nos cinq comités d'investissement communautaire à l'étranger (Bulgarie, Roumanie, Guatemala, Salvador et Philippines) ont versé 500 000 \$ US au profit de 79 projets caritatifs locaux.

Conformément à nos pratiques de bonne gouvernance, nous voulons que les comités d'investissement communautaire comptent au moins 50 pour cent de représentants ne travaillant pas à TELUS afin que le processus décisionnel repose sur les perspectives les plus pertinentes pour la collectivité. À la fin de 2017 :

- 60 pour cent des membres de nos comités d'investissement communautaire n'étaient pas des employés de TELUS, un taux constant depuis six ans;
- les comités étaient composés de 51 pour cent d'hommes et de 49 pour cent de femmes, ce qui représente une hausse de 10 pour cent de la proportion de femmes parmi les membres depuis 2011 (et de 4 pour cent par rapport à 2016).

Soutenir les collectivités : pleins feux sur les dons

Santé | Thompson Okanagan : Université de la Colombie-Britannique

Le programme BARK de l'Université de la Colombie-Britannique est un partenariat avec le Club Garçons et Filles d'Okanagan qui appuie le développement du leadership chez les jeunes. Grâce à des chiens de thérapie, le programme contribue à réduire le stress et joue un rôle dans le mieux-être des élèves. Il leur permet de développer de la confiance, de l'entregent, des aptitudes pour la communication, du leadership et un sens du civisme. Le programme BARK a reçu 5 000 \$ du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Thompson Okanagan.

Environnement | Edmonton : Sustainable Food Edmonton

Le programme de jardinage intérieur Little Green Thumbs, offert dans les écoles primaires d'Edmonton, a reçu 10 000 \$ du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Edmonton. Ce programme éveille l'intérêt des jeunes pour les plantes et l'environnement qui assurent notre subsistance. Il fournit aux écoles tout ce dont elles ont besoin (formation, équipement, terre, semences, lampes, ressources pédagogiques, bénévoles, animateurs). Les élèves planifient le contenu du potager, mettent les semences en terre, les transplantent dans le potager, s'occupent des plants, puis cuisinent et mangent les produits de la récolte. Les enseignants utilisent le potager comme outil complémentaire au programme pédagogique de divers niveaux scolaires, dans de nombreuses matières (santé et bien-être, mathématiques, sciences, sciences humaines et autres).

Éducation | Montréal : Fondation À Pas de Géant

Le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Montréal a remis 17 900 \$ à la Fondation À Pas de Géant pour financer le programme de classes d'apprentissage actif pour les enfants autistes. La Fondation a ainsi acheté de l'équipement spécialisé pour faciliter l'apprentissage des jeunes atteints d'autisme à différents degrés.

Collectivité | Toronto : Potager communautaire de Woodbine

À l'occasion des Journées du bénévolat annuelles de TELUS en 2017, le Comité d'investissement communautaire de TELUS dans le Grand Toronto a fourni 20 000 \$ destinés au potager communautaire à l'hippodrome de Woodbine, en plus de dépêcher des bénévoles pour préparer les lieux en

vue de l'été. Ce potager est géré et entretenu avec soin par Evergreen, un organisme caritatif à vocation environnementale réputé pour transformer des lieux en espaces communautaires florissants. Il profite à des groupes communautaires du quartier Rexdale, où les sources d'aliments sains font cruellement défaut : le Club Garçons et Filles d'Albion Neighbourhood Services, le refuge pour femmes Ernestine's et les organismes Horizons for Youth, Racetrack Chaplaincy of Canada, Trust 15 et Youth Without Shelter. Plus de 150 personnes ont offert au-delà de 475 heures de bénévolat au profit du potager, qui a également permis de mobiliser 100 jeunes et profité directement à plus de 700 membres de collectivité et jeunes à risque. Six groupes du secteur privé ont aussi offert des occasions de bénévolat au potager, et celui-ci a été utilisé comme lieu de formation en vue de l'entretien d'un potager dans un refuge pour jeunes.

Recherche et développement

Nous honorons la promesse de notre marque en offrant aux clients une technologie de pointe et une expérience exceptionnelle. Pour ce faire, nous collaborons avec de nombreux partenaires en recherche et développement. En 2017, nous avons investi 240 millions de dollars dans des projets de recherche et développement qui amélioreront les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Investissement estimé en recherche et développement	2017	2016	2015
Montant consolidé (en millions de dollars)	240	184	206

De 2016 à 2017, nos dépenses en recherche et développement ont augmenté de 56 millions de dollars, ce qui démontre que nous continuons d'investir stratégiquement dans l'évolution de nos services. Nos équipes de technologie travaillent à un écosystème regroupant les technologies les plus rapides et fiables, qui s'appuie sur nos investissements stratégiques dans les réseaux d'accès radio centralisés, les couches sous-jacentes de microcellules, les nouvelles technologies d'antennes, les réseaux virtualisés et le réseau TELUS PureFibre.

En 2017, nous avons atteint des vitesses mobiles révolutionnaires de près de 30 Gbit/s lors d'essais de la technologie mobile 5G au Labo virtuel 5G de TELUS et d'Huawei à Vancouver. Il s'agit de vitesses 200 fois plus rapides que celles du réseau LTE actuel. Ces essais jettent les bases de la technologie 5G qui, grâce à une fonction de connexion mobile incroyablement rapide et fiable, rendra possibles les voitures autonomes, les maisons, entreprises et villes intelligentes, l'innovation en santé, ainsi que des applications, appareils et services encore impensables.

En 2017, nous avons également mis en place une solution d'accès Internet haute vitesse qui procure des vitesses de réseau à large bande à des milliers

de foyers des régions rurales. Notre réseau de fibre optique rejoint maintenant 54 069 nouveaux sites de clients au Québec.

Nous avons lancé des solutions qui ont renforcé notre leadership en 2017 :

- **Réseau intelligent de TELUS** : Solution qui crée un réseau sécurisé et fiable et en permet la gestion en toute simplicité. Le Réseau intelligent de TELUS peut être intégré à n'importe quel réseau et adapté facilement selon les besoins des entreprises. Ses fonctions peuvent être configurées en tout temps au moyen d'une plateforme libre-service, sans mise à niveau de l'équipement. Il réduit de 80 pour cent les cycles de déploiement et diminue la fréquence des recours aux spécialistes en TI externes grâce à la plateforme libre-service souple.
- **Application Télé OPTIK** : Application qui combine la Télécommande intelligente OPTIKMC et Télé OPTIK sur les appareils mobiles, offrant ainsi jusqu'à 145 chaînes en direct accessibles de n'importe où.
- **Home Phone 2 Go** : Application gratuite qui permet aux clients d'utiliser leur numéro de téléphone résidentiel et leurs services de n'importe où, à partir d'un téléphone intelligent Android et au moyen d'une connexion Wi-Fi ou de données. À l'aide de leur appareil mobile, les clients peuvent recevoir et faire des appels avec leur numéro de téléphone résidentiel, utiliser leur forfait d'appels interurbains résidentiel et employer la liste de contacts de leur téléphone intelligent grâce à l'application pour savoir qui les appelle.
- **Pik TV^{MC}** : Service permettant aux clients de profiter en direct de 23 chaînes locales et régionales des grands réseaux canadiens, de cinq chaînes spécialisées de leur choix et de la possibilité d'ajouter des chaînes de catégorie supérieure comme HBO, TMN et Crave TV à partir d'une boîte média qu'ils peuvent installer eux-mêmes.

TELUS crée un avantage concurrentiel en réunissant la recherche de pointe, l'investissement et le talent pour faire évoluer l'innovation générée par les entreprises qui vise à relever les défis industriels et à accroître la productivité, le rendement et la concurrence.

Nous collaborons avec des entreprises en démarrage du secteur des technologies, des établissements d'enseignement postsecondaire et des partenaires de l'industrie afin de commercialiser des solutions qui répondent à des défis technologiques majeurs auxquels le Canada et le monde sont confrontés à l'heure actuelle.

Exploitant le potentiel des réseaux de télécommunications à large bande de pointe, ces consortiums stimulent l'innovation et l'apprentissage dans différents domaines :

- Connectivité
- Internet des objets
- Apprentissage machine à machine
- Cybersécurité
- Intelligence artificielle
- Gestion et analyse des données
- Informatique quantique
- Réalité augmentée
- Traitements médicaux grâce à des analyses de haute précision qui permettent des percées dans divers secteurs, des soins de santé aux ressources naturelles

Ces innovations auront une grande incidence à l'échelle locale et internationale et pourraient faire du Canada un chef de file mondial en innovation.

La priorité aux clients

Nous sommes fiers de placer les clients au centre de tout ce que nous faisons, en demeurant à l'écoute et en nous améliorant en fonction de leurs commentaires afin de leur offrir la meilleure expérience possible. Ensemble, nous contribuons à la satisfaction des clients.

Dans cette section :

- Approche
- Fiabilité du réseau et des systèmes
- Conformité à la réglementation
- Accessibilité
- Continuité des affaires



Approche

Tenir la promesse de la marque TELUS (Le futur est simple) en accordant la priorité aux clients, voilà ce qui demeure la priorité absolue de notre entreprise. Nous offrons des services et des solutions garanties d'un futur meilleur aux Canadiens, que ce soit pour le foyer, le travail ou les déplacements.

Vie privée et confiance

Des millions de Canadiens accèdent à Internet et utilisent des appareils mobiles, comme des téléphones intelligents et des tablettes, pour garder contact avec leurs proches, étudier, travailler, magasiner et prendre soin de leur santé. La place grandissante de la technologie dans notre vie personnelle et professionnelle transforme notre façon de communiquer et de transmettre de l'information sur nous-mêmes. Ce changement pose de nouveaux défis sur le plan de la sécurité des renseignements, de la surveillance et de la reddition de comptes. Pour nous, il est essentiel que les clients sachent qu'ils peuvent nous faire confiance, car nous :

- respectons leur vie privée;
- utilisons, traitons et conservons en toute transparence leurs renseignements personnels;
- sommes une source d'information fiable au sujet de la sécurité en ligne.

Gouvernance en matière de protection de la vie privée

Nous respectons la vie privée de nos clients et mettons tout en œuvre pour protéger leurs renseignements personnels. Conformément à notre engagement continu visant à accorder la priorité aux clients, nous appliquons une politique de longue date sur la protection de la vie privée dans toutes nos activités. Nous croyons par ailleurs qu'il est important de faire preuve de transparence quant à la façon dont nous traitons les renseignements personnels des clients et de faire en sorte que l'information sur notre approche soit facile à trouver et à comprendre. Nous examinons régulièrement nos documents relatifs au respect

de la vie privée pour nous assurer qu'ils demeurent pertinents à mesure que les technologies et les lois évoluent et qu'ils répondent toujours aux besoins des clients.

Pour aider les clients à comprendre nos pratiques de protection de la vie privée, nous avons créé des sources d'information qui les expliquent. Ces sources fournissent différents niveaux de renseignements qui aident les clients à prendre la meilleure décision. Nous tenons à ce que les clients comprennent les raisons qui sous-tendent la collecte, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels. C'est pourquoi nous avons mis à jour nos documents à ce sujet en 2017 et fournissons l'information suivante sur notre site web :

- Nous avons clarifié l'[engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée](#) en y ajoutant des exemples de la façon dont nous traitons les renseignements personnels. Cet engagement porte sur nos pratiques en matière de respect de la vie privée des clients. Par cet engagement, nous assurons à nos clients qu'à moins d'obtenir leur consentement exprès, nous ne transmettrons jamais leurs renseignements personnels à des agences de marketing de produits de tiers. Notre engagement contient également des exemples précis quant aux renseignements recueillis et à l'utilisation que nous en faisons.
- Le [code de TELUS sur la protection de la vie privée](#) est un document étoffé qui décrit les grands principes auxquels nous adhérons dans la gestion des renseignements personnels de nos clients et de nos employés.
- La [foire aux questions \(FAQ\)](#) répond aux questions les plus fréquemment posées par les clients au sujet des pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée. Les clients peuvent aussi nous poser des questions par téléphone au 1-800-567-0000 ou par courriel à privacy@telus.com.
- Des renseignements aident les clients à comprendre comment nous protégeons leur vie privée lors d'analyses des données.

- Une vidéo explique qu'il est possible d'exploiter les mégadonnées tout en respectant la vie privée des utilisateurs, tandis que les concepts d'anonymisation et d'agrégation sont présentés sous forme de schémas.

En 2017, nous avons intensifié nos efforts pour aider les parties prenantes à mieux comprendre notre engagement envers la protection des renseignements personnels et accroître la transparence au sujet de la façon dont nous recueillons, utilisons et protégeons l'information. Nous avons renforcé la transparence en :

- améliorant la formation offerte aux employés sur la protection de la vie privée, par l'ajout d'un cours annuel obligatoire;
- mettant à jour notre engagement et notre code en matière de protection de la vie privée, par l'ajout de précisions et la simplification de l'information, afin que les clients trouvent plus facilement les renseignements qu'ils recherchent sur notre site web;
- instaurant le cadre du programme de gestion de la protection de la vie privée tqui comprend diverses mesures et pratiques rigoureuses relatives à la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe. Ce cadre comprend les obligations précises que chaque membre de l'équipe doit remplir, selon le poste occupé;
- publiant le cadre du programme de gestion de la protection de la vie privée sur notre site web, conformément à notre engagement à communiquer en toute transparence la façon dont nous protégeons la vie privée des clients et à les aider à mieux comprendre nos pratiques de protection de la vie privée.

Pour en savoir plus, consultez le site telus.com/vieprivee, où vous trouverez tous ces documents. Le site comprend également un avis relatif aux témoins (cookies) qui explique l'usage limité que TELUS fait de ceux-ci.

Les clients d'affaires de TELUS Santé trouveront la politique à jour concernant la protection de la vie privée sur le site telussante.co/vie-privee. Nous avons également ajouté une nouvelle politique à l'intention des clients de nos solutions de santé grand public.

En plus de nos rigoureuses politiques sur la protection de la vie privée, TELUS Santé est tenue de respecter des modalités contractuelles contraignantes sur la façon de traiter et de protéger les renseignements personnels, notamment des restrictions strictes sur l'utilisation de ces renseignements. À moins d'avoir reçu un consentement en ce sens, nous n'effectuons aucune analyse des renseignements personnels sur les clients de TELUS Santé à des fins autres que l'organisation et la gestion de nos systèmes. Nos ententes et notre modèle d'affaires indiquent clairement que nous recueillons et conservons les données des dossiers médicaux électroniques non pas en notre nom, mais en celui de nos clients (professionnels de la santé et autres entités du domaine de la santé).

TELUS traite les données numériques des clients de façon responsable depuis plus de 10 ans. Nous possédons donc l'expérience nécessaire pour gérer en toute sécurité les renseignements sensibles sur la santé. Nous prenons part aux échanges sur les données numériques en santé avec les parties prenantes pertinentes, pour voir à ce que nos solutions continuent de produire pour tous les Canadiens des résultats positifs sur le plan de la santé.

Nous avons aussi formulé un engagement en matière de respect de la vie privée de nos employés.

Nous croyons que ce type d'information est un élément crucial de notre engagement à assurer la transparence et à accorder la priorité aux clients.

L'engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée, le code sur la protection de la vie privée et le cadre du programme de gestion de la vie privée s'appuient par ailleurs sur d'autres politiques :

- Code d'éthique et de conduite
- Politiques de sécurité de l'entreprise (confidentielles)
- Code de conduite à l'intention des fournisseurs
- Code de conduite pour les activités relatives aux ventes d'affaires (confidentiel)
- Processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (confidentiel)
- Échéancier et politique de conservation des documents (confidentiels)

Gouvernance des données

TELUS compte sur un chef des données et des relations de confiance. Son équipe est principalement responsable du programme visant à protéger la vie privée des clients et des employés, ainsi qu'à établir des politiques et des procédures pour gagner et conserver leur confiance dans le cadre de nos activités de gestion des données. Elle collabore étroitement avec l'équipe TELUS Sécurité pour veiller à la protection des renseignements des clients et des employés. Pour les questions de confidentialité et de sécurité qui concernent des pays autres que le Canada, nous faisons appel à des avocats spécialisés qui ont une expertise locale.

En 2017, nous avons produit notre cadre du programme de gestion de la vie privée et l'avons publié sur le site telus.com/vieprivee. Ce cadre énonce les mesures de contrôle en place visant la protection de la vie privée. Voici un aperçu de nos contrôles internes :

- Sondage annuel interne d'évaluation des contrôles et des risques au sein de l'entreprise, qui comprend des questions précises sur la protection de la vie privée pouvant révéler les risques émergents pour TELUS
- Évaluations exigées des incidences relatives à la vie privée pour tous les projets nécessitant la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Ces évaluations sont analysées et approuvées par des professionnels certifiés du Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS, ainsi que par des membres de l'équipe TELUS Sécurité, lesquels sont des professionnels certifiés en matière de systèmes de protection des renseignements ou d'assurance qualité de l'information
- Protocoles d'avis et de réponse en cas d'atteinte à la vie privée intégrés aux processus et aux modules de formation, qui font l'objet d'une révision périodique
- Activités d'information et de formation employant diverses méthodes pour aider les membres de l'équipe TELUS à respecter et à protéger la vie privée des clients et de leurs collègues

Pour garantir le respect de nos engagements en matière de protection de la vie privée, nous veillons entre autres à sensibiliser les membres de l'équipe à l'importance de cette protection, et à maintenir au sein de TELUS une culture respectueuse de la vie privée. En 2017, nous avons lancé trois nouveaux programmes obligatoires de formation sur la protection de la vie privée :

- Formation sur le respect de la vie privée pour les employés (y compris les contractuels) de TELUS
- Formation sur le respect de la vie privée pour les employés (y compris les contractuels) de TELUS Santé et Solutions de paiement
- Formation sur le respect de la vie privée pour les employés (y compris les contractuels) de TELUS International.

Nous avons enregistré un taux de participation de 92 pour cent aux nouveaux programmes de formation sur la protection de la vie privée de TELUS.

En 2017, nous avons également mis en place un nouvel outil de surveillance de la conformité. Cet outil prend la forme d'une évaluation menée à l'échelle de l'entreprise pour cibler les secteurs auxquels nous devons accorder des ressources supplémentaires afin d'accroître la conformité aux politiques et aux engagements en matière de respect de la vie privée.

Nous avons aussi intégré les principes de la protection de la vie privée dès la conception (Privacy by Design) au cadre du programme de gestion de la vie privée. Ces principes, au nombre de sept, ont été élaborés par l'ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Ils forment un cadre de protection de la vie privée reconnu à l'échelle mondiale. La protection de la vie privée dès la conception vise à intégrer le respect de la vie privée de façon proactive dans les normes de conception des technologies de l'information, les pratiques organisationnelles et les architectures de système de réseau.

En 2017, nous avons obtenu l'homologation de notre application TELUS Messenger du Bien-être, qui est venue s'ajouter à l'homologation en 2016 de deux autres solutions : Marché de l'Internet des objets (IdO) et Insights de TELUS – Études personnalisées. Nous continuerons de rendre nos services conformes aux principes de la protection de la vie privée dès la conception pour accroître le respect de la vie privée et la sécurité en ligne des clients.

Plaintes relatives au respect de la vie privée

En 2017, une seule plainte concernant la protection de la vie privée a été déposée à notre endroit auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Nous y avons donné suite et continuons de collaborer avec le Commissariat pour apporter des précisions et traiter le dossier. Nous n'avons fait l'objet d'aucune autre plainte officielle auprès des organismes de réglementation en matière de protection de la vie privée au Canada ou à l'étranger.

Transparence

Des données fiables sur la nature et le volume des demandes de renseignements personnels présentées aux entreprises par les organismes chargés de l'application de la loi éclairent le débat mondial sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements par les autorités. À TELUS, nous croyons à l'importance de ce débat ayant une incidence directe sur des enjeux sociaux déterminants. Notre cinquième rapport annuel sur la transparence s'inscrit dans ce contexte. Il explique l'approche que nous adoptons pour répondre à ces demandes et précise le volume et les types de demandes que nous recevons. Nous sommes fiers de présenter ouvertement aux clients des renseignements détaillés au sujet de notre manière respectueuse de traiter et de protéger leurs données.

Nous respectons la vie privée de nos clients et mettons tout en œuvre pour protéger leurs renseignements personnels. Toujours soucieux d'accorder la priorité à nos clients, nous disposons depuis longtemps d'une politique de protection de la vie privée dans tous nos secteurs d'activités et de transparence quant au traitement des données. En tant que société de télécommunication nationale, nous recevons régulièrement des demandes de renseignements sur nos clients de la part d'organismes d'application de la loi et d'autres organismes gouvernementaux.

Les données

Le rapport sur la transparence de cette année reproduit le modèle des rapports précédents, ce qui nous permet de dégager des tendances d'une année à l'autre. Nous y présentons également les données de 2016, 2015 et 2014 aux fins de comparaison.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (anciennement Industrie Canada) a publié en 2015 des lignes directrices concernant la production volontaire de rapports sur les mesures de transparence. Les pratiques de TELUS en la matière étaient déjà conformes à cette approche, mais il existe quelques différences. Par rapport aux lignes directrices, nous avons fourni par le passé des comptes rendus plus détaillés des demandes que nous soumettaient les organismes d'application de la loi et avons présenté des renseignements moins détaillés dans d'autres cas.

L'écart le plus important dans les données a été enregistré entre 2014 et 2015, alors que les demandes visant l'obtention de noms et d'adresses sont passées de plus de 30 000 à 0. Il s'agit d'une conséquence de l'arrêt *R. c. Spencer* (2014), dans lequel la Cour suprême du Canada a statué que les organismes d'application de la loi doivent avoir un mandat pour obtenir le nom et l'adresse d'un client, à moins que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne soit en danger ou que l'information soit déjà disponible dans un annuaire. En 2015, la décision a entraîné l'élimination complète des divulgations volontaires en réponse à des demandes non urgentes sans mandat.

La grande majorité des demandes reçues en 2017 et au cours des années précédentes visaient à obtenir de l'information pour trouver une personne en situation d'urgence ou pour communiquer avec elle. Les appels de services locaux de police ou de téléphonistes du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une personne perdue ou suicidaire constituent un exemple typique de ce type de demandes. Nous avons divulgué des renseignements en réponse à 57 704 demandes de renseignements urgentes l'an dernier.

Lorsqu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence, nous ne répondons qu'aux demandes de renseignements personnels provenant d'autorités légitimes

auxquelles nous sommes tenus d’obtempérer. Comme le veut sa philosophie Les clients d’abord, TELUS conteste les demandes d’information qui vont au-delà des exigences légales afin de protéger les données et la vie privée des clients. Par exemple, nous contestons toute demande ou ordonnance judiciaire qui, à notre avis, dépasse les pouvoirs d’un juge en vertu des lois applicables, comme le Code criminel, et nous divulguons des renseignements confidentiels sur les clients seulement une fois que nous sommes certains qu’il est pertinent de le faire. Au besoin, nous portons l’affaire devant les tribunaux, comme nous l’avons fait dans le passé.

En 2017, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 249 ordonnances de la cour (soit environ 5 pour cent des demandes reçues) que nous jugions invalides ou excessives. En comparaison, ce taux était de 8 pour cent en 2016 et de 15 pour cent en 2015 – un déclin que nous ne saurions attribuer à un facteur en particulier. Nous croyons toutefois que cet écart résulte en grande partie de la diligence croissante avec laquelle les organismes chargés de l’application de la loi préparent leurs demandes d’ordonnance. En matière de protection de la vie privée des clients, il s’agit d’un résultat positif.

TELUS entend continuer de défendre la protection de la vie privée de ses clients, tout en répondant aux ordonnances judiciaires, s’il y a lieu. Il s’agit de trouver un juste équilibre, et nous sommes ravis de diffuser le présent rapport sur la transparence dans le cadre de la discussion évolutive sur cet enjeu de sécurité personnelle.

Nombre approximatif de demandes de renseignements provenant d’organismes gouvernementaux¹

Type	2017	2016	2015	2014
Ordonnances judiciaires	4 785	4 678	3 993	3 550
Assignations	465	517	523	453
Ordonnances découlant d’un traité d’entraide juridique	3	1	1	2
Ordonnances judiciaires et assignations ²	5 253	5 196	4 517	4 005
Demandes de vérification de noms et d’adresses de clients ³	—	—	—	30 946
Demandes liées à des appels d’urgence	57 704	58 721	51 413	61 596
Demandes d’aide urgentes liées à l’exploitation des enfants sur Internet ³	—	—	—	144
Demandes en vertu de la loi	975	1 266	1 237	1 247
TOTAL	63 932	65 183	57 167	97 938

- 1 TELUS a établi ces chiffres en fonction de la manière dont les demandes ont été consignées dans ses systèmes. Le mode de calcul employé n’est pas forcément le même que celui employé par les autres fournisseurs de services de télécommunication pour déterminer le nombre de demandes reçues appartenant à l’une ou l’autre des catégories mentionnées.
- 2 TELUS détermine le nombre de demandes de ce type en fonction de celui des ordonnances judiciaires et des assignations reçues, et non du nombre d’abonnés concernés. Bon nombre des ordonnances judiciaires et des assignations visent à obtenir des renseignements sur plus d’un abonné de TELUS.
- 3 Depuis 2015, ces demandes nécessitent l’obtention d’une ordonnance judiciaire.

Ordonnances découlant d’un traité d’entraide juridique

Description : Il s’agit d’ordonnances émises par un tribunal canadien en vertu de la *Loi sur l’entraide juridique en matière criminelle* et de tout traité d’entraide juridique applicable. Ces demandes émanent habituellement d’organismes d’application de la loi étrangers. Elles sont formulées aux fins d’une enquête criminelle et exigent l’émission d’une ordonnance par un tribunal canadien. Nous ne répondons pas aux demandes provenant directement d’organismes étrangers, mais nous divulguons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire en vertu d’une ordonnance émanant d’un tribunal canadien.

Loi applicable : *Loi sur l’entraide juridique en matière criminelle* et traités d’entraide juridique avec d’autres pays.

Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients

Description : Ces demandes visent à amener TELUS, de façon volontaire, à divulguer des renseignements de base concernant les clients, comme leur nom et leur adresse. Elles nous sont généralement envoyées pour identifier l'abonné associé à un numéro de téléphone, la plupart du temps pour que la police délivre un mandat à l'encontre de la bonne personne ou procède à l'arrestation de la bonne personne. Dans l'arrêt *R. c. Spencer* (2014), la Cour suprême du Canada a confirmé qu'une ordonnance est requise pour que TELUS divulgue le nom et l'adresse de ses clients, sauf en cas d'urgence ou si ces renseignements figurent déjà dans un annuaire. Par conséquent, TELUS ne s'est conformée à aucune demande non urgente de divulgation volontaire depuis cette décision.

Loi applicable : *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* et mesures réglementaires du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients. Voir également les Modalités de service de TELUS applicables et son Engagement en matière de protection de la vie privée des clients.

Demandes liées à des appels d'urgence

Description : Ces demandes urgentes ont pour but d'aider à localiser une personne ou de lui venir en aide si la situation présente un risque imminent pour sa vie ou ses biens. Par exemple, TELUS peut indiquer aux services de police et aux autres services d'urgence l'emplacement d'un appareil mobile appartenant à une personne disparue ou en danger.

Plus de la moitié de ces demandes (51 862 en 2016) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (5 842 demandes) provenait de services de police locaux ou de services d'urgence.

En pareil cas, TELUS ne divulgue que les renseignements nécessaires pour répondre à l'urgence.

Loi applicable : LPRPDE et mesures réglementaires du CRTC concernant la confidentialité des renseignements sur les clients.

Demandes d'aide urgentes liées à l'exploitation des enfants sur Internet

Description : À la demande des autorités policières, TELUS divulguait auparavant le nom et l'adresse des clients qui utilisaient une adresse IP afin d'aider les policiers à enquêter sur un cas d'exploitation sexuelle d'un enfant sur Internet en temps réel. Par le passé, il était entendu que la divulgation de ce type de renseignements était autorisée par le droit canadien et par les modalités de service de TELUS, sans qu'une ordonnance soit nécessaire. Toutefois, dans l'affaire *R. c. Spencer* évoquée ci-dessus, la Cour suprême du Canada a décrété que la divulgation de tels renseignements exigeait une ordonnance judiciaire, sauf en cas d'urgence. TELUS a par conséquent modifié ses pratiques en la matière.

Depuis cette décision de la Cour, TELUS collabore avec les organismes d'application de la loi à l'établissement d'un nouveau processus visant à accélérer la communication de ces renseignements essentiels au moyen d'ordonnances judiciaires lorsque des enfants sont en danger, tout en se conformant à l'esprit et à la lettre de l'arrêt *R. c. Spencer*.

Pour les autres cas, TELUS a toujours exigé une ordonnance judiciaire pour fournir des renseignements sur le client associés à une adresse IP.

Loi applicable : LPRPDE et Code criminel.

Demandes en vertu de la loi

Description : Il s'agit des demandes de renseignements formulées par un organisme gouvernemental à la suite desquelles TELUS est tenue, aux termes de la loi applicable, de divulguer les renseignements demandés. Par exemple, en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, l'Agence du revenu du Canada peut exiger que TELUS lui communique certains renseignements sur ses clients.

Loi applicable : Ensemble des lois fédérales ou provinciales autorisant un organisme gouvernemental à exiger de TELUS la divulgation de renseignements.

Foire aux questions

En quoi consiste la procédure de réponse aux demandes de renseignements?

TELUS a mis en place une procédure d'étude approfondie des demandes de renseignements provenant des organismes d'application de la loi et des autres organisations gouvernementales. Cette procédure est la suivante :

- L'équipe TELUS Sécurité reçoit et consigne chaque demande.
- Un membre de l'équipe spécialement formé et dûment autorisé étudie la demande pour s'assurer qu'elle est correctement formulée et juridiquement valide. Si la demande est liée à un appel d'urgence, le membre de l'équipe vérifie si la situation présente un risque imminent pour la vie ou les biens d'une personne.
- S'il a des doutes, il en fait part à son supérieur, aux Services juridiques ou au Bureau de la protection de la vie privée de TELUS, ou encore à l'organisme ou à l'organisation dont émane la demande, selon le cas, afin qu'ils soient dissipés.
- Une fois le membre de l'équipe convaincu de la validité de la demande, il prend les mesures appropriées pour y répondre. Il peut par exemple consulter les bases de données pertinentes de TELUS pour y trouver les renseignements demandés.

Combien de temps TELUS conserve-t-elle les renseignements sur ses clients?

TELUS ne conserve les renseignements sur ses clients que pendant la période exigée par la loi et par les objectifs commerciaux de l'entreprise. Par exemple, TELUS conserve les copies des factures de ses clients pendant environ sept ans, comme l'exige la loi, notamment la loi fiscale.

Quelles sont les mesures législatives applicables en matière de protection de la vie privée des clients?

Les activités de télécommunication de TELUS sont régies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale, ainsi que par les mesures réglementaires du CRTC relatives à la confidentialité des renseignements sur les clients.

Le présent rapport sur la transparence porte sur les activités de télécommunication de TELUS au Canada, notamment sur ses services mobiles, filaires et Internet.

Responsabilité à l'égard des produits et services

À TELUS, nous tenons compte du cycle de vie complet de nos produits et services. Nous nous soucions autant de leur incidence sociale et environnementale que de leur recyclage ou de leur remise à neuf lorsqu'ils arrivent en fin de vie. En nous associant à des entreprises qui partagent cette philosophie, nous sommes en mesure de proposer des solutions efficaces et novatrices.

Recyclage des appareils

Avec l'aide de nos clients, nous avons recueilli plus de 1,15 million de téléphones depuis la mise en œuvre du programme Gagnez à retourner, une option écologique et sensée. Ainsi, l'année dernière, 135 948 clients ont pu économiser de façon simple en obtenant un nouveau téléphone dernier cri. Les appareils recueillis ont été soit remis à neuf, soit recyclés par notre partenaire spécialisé en la matière.

Avec l'aide de nos employés et des Équipes vertes, nous organisons aussi régulièrement des collectes d'appareils à recycler à divers endroits pour les membres de l'équipe TELUS et leurs concitoyens.

En 2018, nous continuerons à encourager la récupération des vieux téléphones et à améliorer le programme Gagnez à retourner afin de donner aux clients les moyens de recycler facilement leurs appareils.

Gestion des outils

Parmi les améliorations apportées en 2017 à la gestion des outils, mentionnons la création d'un centre de récupération et de regroupement des outils à nos locaux de l'avenue Raymur, à Vancouver, ainsi que la réalisation d'un premier inventaire des outils d'une valeur de 500 \$ et plus. Sur le plan de la récupération des outils, nous avons adopté une nouvelle politique qui nous

permet de transmettre l'équipement des techniciens qui quittent TELUS aux nouveaux employés. En 2017, l'entreprise a ainsi économisé l'équivalent de 860 000 \$ en achat d'outils. En effet, 88 pour cent des outils récupérés pourront être réutilisés par les recrues en 2018. Les services à valeur ajoutée que fournit le nouveau centre comprennent la remise en état des outils récupérés et le remplacement urgent d'outils sur le terrain.

En 2018, nous mettrons en place un programme de gestion de l'inventaire au centre de l'avenue Raymur, en plus d'étendre les efforts de récupération à tous les groupes de travail. Nous explorerons aussi la possibilité de centraliser les achats d'outils et de parfaire les normes relatives aux outils.

Recyclage de mobilier

Dans le but d'implanter un système en boucle fermée à TELUS, nous continuons à collaborer avec [Green Standards Ltd.](#), [Steelcase](#) et [csr eco solutions](#) lorsque nous quittons un bureau quelque part au Canada.

En 2017, nous avons détourné de l'enfouissement 93 pour cent des matières concernées par ces projets, soit 103 tonnes. Le programme profite aussi aux collectivités, 7,3 tonnes de mobilier de bureau ayant été distribuées à des organismes de charité locaux. En 2018, nous comptons poursuivre cette collaboration lors de l'abandon de locaux.

Réduction des emballages

En modifiant l'emballage des appareils prépayés et des appareils remis en marché certifiés, TELUS et Koodo ont évité l'envoi annuel de 55 000 à 60 000 boîtes au recyclage ou dans les déchets. Au départ, les appareils étaient emballés dans des boîtes personnalisées aux couleurs de la marque. Toutefois, l'équipe utilise maintenant des boîtes génériques, sur lesquelles elle appose des autocollants ou des couvercles personnalisés pour décrire les appareils. TELUS peut ainsi adapter l'emballage à la marque tout en réduisant considérablement le gaspillage.

Objectifs de 2018

En 2018, nous continuerons à chercher des moyens de réduire la production de déchets dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Un de nos projets clés consiste à étendre nos efforts de remise à neuf du matériel de réseautique à différents outils technologiques, comme les terminaux de réseau optique, les petites cellules et la fibre optique.

Nous voulons aussi :

- explorer et mettre en place des stratégies visant à réduire le remplacement de pièces pour des raisons esthétiques lors de la restauration d'articles à leur état d'origine (p. ex. en polissant les lentilles et en recouvrant les égratignures sur la surface des objets);
- évaluer les composants qui doivent accompagner certains articles en vue d'optimiser l'utilisation et de réduire le gaspillage (p. ex. télécommandes et câbles);
- envoyer une lettre de rappel aux clients susceptibles de ne pas retourner leur appareil plutôt qu'une trousse de retour en carton;
- envoyer les trousse de récupération aux clients des services Internet et de télévision à partir d'entrepôts locaux plutôt que d'un entrepôt central afin de réduire notre empreinte carbone;
- améliorer notre programme de gestion des pièces de
 - réduction de l'empreinte de carbone en stockant des pièces de rechange localement, dans les endroits où les techniciens en ont le plus besoin;
 - réduction du nombre d'endroits où des pièces de rechange sont entreposées afin de limiter et de consolider les envois;
 - optimisation de l'évaluation des pièces de rechange nécessaires pour les installations de réseau afin de réduire les stocks tampons.

Des produits et des services novateurs

Nous misons sur l'innovation, les technologies de pointe et nos réseaux à large bande de classe mondiale pour parfaire les solutions de soin de santé. Nos solutions permettent aux autorités sanitaires, aux fournisseurs de soins de santé, aux médecins, aux patients et aux consommateurs d'accéder à l'information voulue et contribuent à l'amélioration de la santé des gens. Les exemples qui suivent illustrent les innovations rendues possibles par nos produits et services.

MedDialog

Ensemble, nous créons des connexions qui améliorent les résultats sur la santé

Les médecins, le personnel infirmier et les pharmaciens du Canada sont parmi les meilleurs au monde, mais les lacunes des outils de communication les empêchent de collaborer efficacement. Les fournisseurs de soins de santé doivent compter sur de solides fondations et des outils de connectivité complets pour garantir la qualité, la sûreté et l'accessibilité des soins et s'adapter aux besoins des patients en régions rurales et urbaines.

En juillet 2017, TELUS Santé a lancé MedDialog, une solution clinique nationale grâce à laquelle les médecins peuvent communiquer entre eux à partir de leur système de DME pour discuter des soins à prodiguer à leurs patients. Lorsqu'un médecin met à jour le dossier d'un patient, la solution permet de transférer directement l'information en éliminant la nécessité de faire un appel avant d'envoyer un courriel dans un autre système ou d'imprimer un document pour le télécopier. Elle aide non seulement les médecins à gagner un temps précieux qu'ils peuvent ainsi consacrer à leurs patients, mais elle peut aussi sauver des vies en éliminant des erreurs potentiellement mortelles.

La première phase du lancement s'est déroulée dans la région d'Ottawa. Elle consistait à relier numériquement plus de 560 médecins au moyen des solutions de DME Suite SC et Med Access, de TELUS Santé. Des médecins

de l'Alberta se sont depuis joints au groupe. D'ici la fin de 2018, la solution sera combinée à d'autres DME de TELUS Santé à l'échelle du pays en vue de créer une solution de messagerie nationale. À terme, celle-ci reliera entre eux les 20 000 médecins utilisant les DME de TELUS Santé et sera intégrée aux applications d'autres fournisseurs, permettant ainsi la communication avec les médecins utilisant d'autres plateformes de DME.

PrescripTlon

Ensemble, nous ferons du Canada un acteur de premier plan dans le domaine des ordonnances électroniques

Au Canada, près de 40 pour cent des ordonnances peuvent contenir des erreurs et 30 pour cent ne sont jamais exécutées. En mai 2017, Inforoute Santé du Canada a choisi TELUS Santé pour le développement et la gestion de PrescripTlon, le service d'ordonnances électroniques du Canada.

Après une consultation, le médecin peut transmettre une ordonnance à la pharmacie du patient par voie électronique. Ensuite, une fois l'ordonnance exécutée, la pharmacie informe le patient qu'il peut venir chercher ses médicaments. La solution permet d'économiser temps et argent, prévient les erreurs de médication et améliore l'expérience du patient.

La première ordonnance électronique a été envoyée à Huntsville, en Ontario, le 30 août 2017. En octobre 2017, la plateforme PrescripTlon était liée à 20 entreprises exploitant plus de 3 300 pharmacies à l'échelle locale, régionale et nationale, et présentes dans six provinces (Alberta, Manitoba, Ontario, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador). En plus des pharmaciens déjà visés, plus de 900 médecins prenant en charge 718 000 patients ont manifesté de l'intérêt pour le service.

Plateforme d'interconnexion TELUS Santé

Ensemble, nous créons une infrastructure d'innovation dans le domaine de la santé

Nous croyons qu'il est possible d'offrir de meilleures expériences aux patients en améliorant la communication et l'utilisation de l'information durant leur parcours. Nos solutions pour fournisseurs de soins de santé, assureurs et consommateurs sont déjà bien implantées sur le marché. Mais pour offrir à nos clients des technologies de pointe et un environnement propice à l'innovation, ainsi que pour développer l'écosystème de TI du secteur de la santé au Canada, nous devons miser sur la collaboration.

Notre véhicule principal pour nouer des partenariats avec des entreprises innovantes est la Plateforme d'interconnexion TELUS Santé. Cette plateforme nationale de communication électronique ouverte reposant sur des normes relie les systèmes de TELUS à ceux de tiers (souvent des entreprises en démarrage) afin d'offrir une gamme de solutions aux fournisseurs de soins de santé, aux assureurs publics et privés et aux patients. Nous donnons une certification à nos partenaires et proposons leurs solutions à nos clients. Ensemble, nous offrons aux patients :

- un accès facile à leurs renseignements de santé grâce à nos portails;
- des rendez-vous rapides avec leur professionnel de la santé ainsi qu'une expérience positive grâce à la prise de rendez-vous en ligne et aux soins virtuels;
- des moyens de communiquer de l'information à leur professionnel de la santé en téléversant facilement les données recueillies par des appareils médicaux, des technologies prêt-à-porter et des applications pour consommateurs.

Internet des objets

Nous avons continué d'élargir notre gamme de produits d'Internet des objets (IdO) en y ajoutant les solutions de divers partenaires, comme mCloud Corp. Les solutions de gestion d'énergie et d'éoliennes auxquelles ces partenariats nous donnent accès fournissent des données sur les actifs des clients tout en protégeant l'environnement. L'équipe IdO a aussi enrichi son offre dans le domaine des transports en y ajoutant des solutions de localisation automatique de véhicules (LAV) pour miniflottes, ainsi que des solutions destinées à l'industrie du transport longue distance et aux municipalités. Celles-ci ont l'avantage de répondre aux besoins précis des clients visés en plus de les aider à atteindre leurs objectifs de durabilité.

Fiabilité du réseau et des systèmes

La fiabilité est importante pour les clients. La qualité et la fiabilité des produits, des services et des contacts avec la clientèle influent grandement sur la probabilité que les clients recommandent TELUS. Les clients et les employés s'attendent à une expérience numérique remarquable ainsi qu'à des produits et des services toujours impeccables et fiables. Nous soutenons l'amélioration de la fiabilité en parallèle à notre stratégie de durabilité et par l'entremise d'investissements générationnels dans le [réseau TELUS PureFibre](#).

Les clients d'abord

Conformément à la priorité stratégique absolue de notre démarche Les clients d'abord, nous nous concentrons sur les investissements qui améliorent la fiabilité et la sécurité, afin de produire des résultats constants et des niveaux opérationnels supérieurs quant à nos produits et services. En 2017, nous avons :

- divisé par cinq l'incidence des mises à jour de système sur les clients par rapport à 2016;
- réduit la durée totale des pannes de 35 pour cent;
- amélioré l'expérience client en augmentant nos capacités de diagnostic et de dépannage.

Ces résultats découlent en partie de l'amélioration de nos tests de système et de nos pratiques de développement. Pour y arriver, nous nous sommes efforcés d'apprendre de nos erreurs afin de ne pas les répéter. Plus particulièrement, nous avons :

- mis en place des processus de gestion des incidents lors des cycles de tests en préproduction afin d'accélérer la correction des défauts;

- fait passé le taux de pénétration des tests de régression automatisés à 82 pour cent, ce qui s'est traduit par une hausse de la vitesse et de la qualité;
- mis l'accent sur la diffusion des leçons tirées des rapports consécutifs à un incident.

Fiabilité

La fiabilité occupe une place centrale dans notre culture. Nous devons absolument en tenir compte pour pouvoir offrir des produits et des services qui dépassent les attentes des clients. En 2017, nous avons continué d'augmenter nos capacités de surveillance des systèmes et des réseaux pour permettre aux membres de l'équipe d'offrir un meilleur soutien à la clientèle en détectant les problèmes potentiels avant qu'ils touchent les clients. De plus, les équipes responsables des réseaux ont intégré encore davantage la durabilité à leurs activités en :

- réduisant la quantité d'énergie nécessaire à l'alimentation de l'infrastructure des TI grâce à plusieurs initiatives qui nous ont permis d'économiser l'équivalent de 11,7 GWh;
- utilisant 19 véhicules de moins grâce à un nouveau programme d'efficacité;
- lançant des projets d'infrastructure touchant le chauffage, la ventilation et la climatisation qui nous ont permis de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 0,52 tonne;
- retirant le vieil équipement de réseau d'un de nos centres de données en Ontario, ce qui nous a permis de réduire de 50 pour cent l'espace utilisé et de 55 pour cent l'électricité consommée.

En 2018, nous entendons continuer d'accorder la priorité aux clients en assurant la fiabilité de nos services numériques.

Conformité à la réglementation

L'évolution constante du cadre réglementaire et les avancées technologiques rapides signifient que nous devons continuellement adapter nos pratiques commerciales et nos services pour répondre aux exigences du marché. TELUS se distingue de la concurrence en plaidant pour des changements à la réglementation et en démontrant sa conformité légale et réglementaire, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente les services de télécommunication et de radiodiffusion au Canada. Bien que la majeure partie des services de TELUS ne soit plus assujettie à la réglementation des tarifs, nous maintenons la tarification de certains services de télécommunication. En 2017, le CRTC et les tribunaux ont rendu des décisions importantes qui ont une incidence sur notre façon de fournir des services aux Canadiens et de contribuer à l'économie numérique.

Faits saillants de 2017 :

- La ministre du Patrimoine canadien a publié son cadre stratégique du Canada créatif, qui vise à définir le soutien offert au contenu canadien à l'ère du numérique et de la mondialisation. Ce cadre servira de toile de fond à l'occasion du processus de révision de la législation portant sur la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur le droit d'auteur*.
- Le CRTC a établi un nouveau cadre stratégique visant les pratiques de différenciation des prix, comme l'exonération des données, où un fournisseur de service Internet (FSI) exempté d'un forfait de données mensuel (souvent offert à prix fixe) la transmission de données découlant d'une application particulière. Ce cadre interdit la différenciation des prix portant sur le contenu d'applications précises. Ainsi, les FSI qui possèdent leurs propres services de diffusion de contenu ne peuvent favoriser indûment leurs services affiliés.

- Comme le jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Rogers Communications Inc. c. Châteauguay* en 2016, celui de la Cour supérieure du Québec dans l'affaire *Vidéotron c. Ville de Gatineau* a confirmé la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunication, y compris en ce qui concerne l'emplacement des tours de télécommunication. Il confirmait du même souffle qu'aucune législation municipale ne pouvait contourner les lois fédérales en la matière.

Nous souhaitons développer nos réseaux en fonction du cadre fédéral exclusivement, et nous avons à cœur de collaborer avec les autorités et les collectivités autochtones, de respecter les seuils sécuritaires d'émissions de radiofréquences et de communiquer toute l'information requise. Notre détermination à satisfaire aux exigences réglementaires témoigne de l'importance que nous accordons à la durabilité environnementale, économique et sociale. Pour obtenir des précisions concernant les répercussions de la réglementation sur notre entreprise, veuillez consulter les rubriques 9 et 10 du rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel 2017.

Conformité à la législation, à la réglementation et aux codes de l'industrie

Loi anti-pourriel

En vigueur depuis 2014, la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) vise à protéger les Canadiens contre les pourriels (p. ex. courriels et messages texte promotionnels), tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans le respect des règles applicables à l'envoi de messages électroniques à vocation commerciale. TELUS s'est dotée d'un programme de conformité à la LCAP, qui comprend des exigences en matière de consentement et de forme, lesquelles s'appliquent aux messages envoyés aux clients par TELUS ou en son nom. Les membres de l'équipe ont accès à un guide complet sur

la conformité à la LCAP, ainsi qu'à des programmes de formation liés aux principales unités d'affaires et opérationnelles. TELUS démontre ainsi sa volonté de respecter toutes les dispositions de la LCAP, tout en permettant aux clients de recevoir de l'information sur ses produits et services par voie électronique, selon leurs préférences.

Loi sur la concurrence

Nous appliquons consciencieusement et délibérément des normes élevées de courtoisie, de professionnalisme, d'équité et d'honnêteté dans nos échanges avec les partenaires, les fournisseurs, les clients et les concurrents. Nous signalons toute pratique contraire à l'éthique à notre dirigeant ou à la LigneÉthique TELUS.

Nous sommes objectifs dans nos commentaires sur les produits et services d'autres entreprises, nous nous engageons à exercer une concurrence légitime axée sur les mérites de nos produits et services, et nous ne souscrivons à aucune entente, action ou démarche concertée ayant pour objet de faire obstacle à une concurrence loyale, en violation des lois en vigueur.

Les lois sur la concurrence (antitrust) sont complexes et de portée mondiale, et leur application varie selon les circonstances particulières de chaque cas. Cela concerne particulièrement les membres de l'équipe ayant des responsabilités en matière de ventes, de marketing et de tarification, ainsi que les membres de la haute direction travaillant dans des domaines où les risques de déroger aux lois sur la concurrence sont plus grands, notamment dans le cadre des activités suivantes :

- Établissement des modalités, des tarifs et des stratégies promotionnelles pour les produits et services de TELUS
- Création de matériel publicitaire pour les produits et services de TELUS
- Négociations, communications et interactions avec les concurrents
- Traitement et utilisation de données sur les concurrents
- Participation à des associations commerciales auxquelles adhèrent également des concurrents
- Sélection de fournisseurs et négociation avec des fournisseurs

Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre programme de conformité en matière de lutte contre la corruption, veuillez consulter notre [communication sur les progrès dans le cadre du Pacte mondial des Nations Unies](#).

Code sur les services sans fil

Le [Code sur les services sans fil](#) du CRTC est un code de conduite obligatoire à l'intention des fournisseurs qui offrent des services mobiles (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Il établit des conditions de base en ce qui a trait aux droits des consommateurs et aux responsabilités des fournisseurs de services. Veuillez consulter la rubrique 9.4 du rapport de gestion compris dans notre [Rapport annuel 2017](#) pour obtenir des précisions sur la décision du CRTC quant à l'examen du Code sur les services sans fil.

Code de sécurité 6

En tant que titulaire d'une licence de spectre, TELUS doit adhérer au [Code de sécurité 6 d'ISDE](#), lequel établit des conditions qui limitent les radiofréquences émises par les structures de télécommunication, y compris les antennes. TELUS respecte les limites prescrites.

Services 911 de prochaine génération

Le CRTC a rendu une [décision](#) quant à la mise en œuvre des services 911 de prochaine génération (911PG). Celle-ci prévoit une mise à niveau importante des systèmes de communication 911. La transition vers le 911PG concerne TELUS en sa qualité de fournisseur de services de communication au détail et d'entreprise qui achemine les appels au 911 en Alberta et en Colombie-Britannique. Nous avons donc entrepris les travaux nécessaires au respect des exigences du CRTC.

Code des fournisseurs de services de télévision

Un nouveau code de conduite obligatoire applicable à tous les fournisseurs de services de télévision (FSTV) est entré en vigueur le 1er septembre 2017. Le Code oblige notamment les fournisseurs à présenter leurs ententes et leurs offres dans un langage clair. Cette exigence s'applique aux éléments suivants :

- Durée des offres promotionnelles
- Prix courant d'un service lorsque les rabais prennent fin
- Toute obligation à laquelle le consommateur est soumis lorsqu'il accepte une offre, comme une période d'engagement minimale

Le Code précise également le préavis minimal relativement aux changements des options de programmation ainsi que les exigences de service minimales en ce qui concerne les appels de service, les pannes et les déconnexions. Le CRTC en a confié l'administration à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). Les consommateurs ayant des plaintes à formuler au sujet de leur service de télévision peuvent donc s'adresser à la Commission.

Chef de file en matière de satisfaction de la clientèle

En 2017, TELUS a conservé sa position de tête en matière de satisfaction de la clientèle pour une sixième année de suite. La CPRST, qui administre le Code sur les services sans fil, le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code des fournisseurs de services de télévision, a publié son rapport annuel en novembre 2017. Le rapport indique que TELUS a été visée par moins de plaintes acceptées par la CPRST que tout autre fournisseur national de services de télécommunication. Koodo a aussi continué à dominer son groupe de référence composé de marques appartenant à des fournisseurs nationaux offrant des services prépayés et postpayés, ayant été visée par le plus petit nombre de plaintes acceptées par la CPRST.

Brand	Nombre de plaintes acceptées par la CPRST	Pourcentage des plaintes totales
TELUS	631 A	6,9
Koodo Mobile	263 A	2,9
Public Mobile	104 A	1,1

Pratiques de gestion du trafic Internet

TELUS gère le trafic Internet sur de petites portions de son réseau filaire, conformément à la politique du CRTC. Dans les collectivités où la demande est supérieure à la capacité du réseau, la gestion du trafic permet d'offrir la meilleure expérience possible à la majorité des clients. Lorsque cette mesure devient nécessaire, les clients sont avisés avant sa mise en œuvre. Cette pratique permet à TELUS de respecter la politique du CRTC et d'offrir à la majorité (plus de 80 pour cent) des clients utilisant peu de bande passante une meilleure expérience et des vitesses Internet plus constantes.

TELUS utilise aussi une technique de gestion du trafic Internet appelée fonction d'optimisation de l'expérience de la vidéo mobile sur son réseau mobile 4G national. Nous contribuons ainsi à la satisfaction de la clientèle en :

- optimisant les fichiers vidéo diffusés en continu sur les réseaux mobiles;
- réduisant la congestion du réseau;
- aidant les clients à minimiser leur utilisation de données;
- permettant d'accélérer la vitesse de chargement des vidéos et en diminuant les risques d'interruptions.

La technologie ne permet pas de savoir ce que regardent les clients; elle porte uniquement sur certaines caractéristiques techniques des fichiers vidéo.

Les techniques de gestion du trafic Internet utilisées par TELUS, et les endroits où elles sont appliquées sont indiqués sur le site des services filaires et mobiles de l'entreprise.

Droit d'auteur : conformité au régime d'avis et avis

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la *Loi sur le droit d'auteur* obligent les fournisseurs de services Internet à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits d'auteur aux clients concernés pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur.

TELUS a commencé à transmettre ces avis de façon volontaire en 2005 et respecte les conditions du régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur.

Pouvoir des consommateurs et utilisation de données Internet

Dans la foulée de sa décision intitulée *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, le CRTC a établi différentes mesures visant à améliorer la connaissance et les options des clients quant à leur utilisation de données Internet. Les exigences comprennent ce qui suit :

- Entente et documents connexes rédigés dans un langage clair
- Outils de gestion de compte permettant de surveiller l'utilisation de données
- Information sur l'utilisation de données liée aux activités courantes en ligne
- Renseignements sur d'autres forfaits répondant aux besoins du client en matière de donnée

TELUS s'est pliée à ces exigences et a soumis une déclaration de conformité au CRTC en 2017.

Accessibilité

À TELUS, nous faisons tout pour rendre nos produits et services accessibles à l'ensemble de nos clients.

TELUS s'engage à traiter chaque personne de façon à préserver sa dignité et son indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous agissons avec diligence pour répondre aux besoins des personnes handicapées, que ce soit :

- en éliminant les obstacles à l'accessibilité;
- en respectant ou en surpassant les normes légales en matière d'accessibilité.

Dans sa décision de décembre 2016, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, le CRTC a établi des règles pour s'assurer que les fournisseurs de services mobiles répondent aux besoins des personnes handicapées. TELUS a ainsi pris différentes mesures pour investir dans l'accessibilité de ses services de télécommunication, dont les suivantes :

- Lancement de forfaits de services mobiles spécialement conçus pour les personnes handicapées
- Étude des fonctions d'accessibilité des appareils mobiles
- Amélioration du service à la clientèle en magasin et en ligne pour les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité
- Projets de centres d'excellence voués à l'accessibilité dans les réseaux de première ligne

TELUS vérifie régulièrement, de façon indépendante, différentes fonctions d'accessibilité sur les appareils mobiles en se basant sur 11 profils d'utilisateurs aux besoins particuliers. Sur notre site web, nous fournissons la liste des appareils mobiles dont les fonctions d'accessibilité ont été vérifiées. La liste comprend les marques et modèles de téléphone offerts par TELUS, ainsi que les fonctions qui améliorent l'accessibilité des personnes vivant avec différents

types de handicaps. Les applications et les pages web de TELUS sont également créées en fonction des règles et des normes d'accessibilité.

En 2017, TELUS a ajouté un rabais de 20 \$ sur certains forfaits de services mobiles pour les clients sourds, sourds et aveugles ou malentendants. Ces forfaits comprennent aussi un accès illimité au service de relais vidéo SRV Canada VRS.

Compte de report

En 2017, le CRTC a rendu une décision favorable au financement des projets d'amélioration de l'accessibilité de TELUS à même les fonds restants du compte de report. L'utilisation des fonds du compte de report a été autorisée pour les projets suivants :

- Accès pendant au moins cinq ans à un téléphone mobile à bas prix et facile d'utilisation pour les personnes aveugles
- Vérifications additionnelles de l'accessibilité des appareils mobiles offerts par TELUS pendant une période estimée à deux ans
- Création de lignes directrices et de normes (avec documentation connexe) en matière d'accessibilité pour les applications de TELUS destinées aux clients
- Projet pilote en Colombie-Britannique en partenariat avec la Neil Squire Society visant à fournir de l'information et des services aux personnes handicapées afin d'améliorer l'accessibilité des appareils mobiles. Ce programme sera mis en œuvre avec l'aide de la Neil Squire Society.

TELUS continue d'améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées et de bâtir une culture axée sur l'inclusion.

Continuité des affaires

Ensemble, nous pouvons accorder la priorité aux clients et aux collectivités comme jamais auparavant.

Chez TELUS, nous croyons qu'un solide plan de continuité des affaires est la pierre angulaire de notre engagement. Les clients d'abord, de la fiabilité de nos produits et services et de notre soutien aux collectivités.

Planification, préparation, essai

TELUS connaît les menaces pouvant l'empêcher de remplir ses obligations envers ses clients, ses employés, la collectivité et ses actionnaires. Pour veiller aux intérêts des parties prenantes, nous avons mis sur pied un programme de continuité des affaires durable et constamment amélioré. Celui-ci met l'accent sur la gestion des risques et des incidences commerciales qui pourraient perturber nos activités.

Notre efficacité en matière de continuité des affaires s'appuie sur ces éléments clés du programme :

- Structure de gouvernance misant sur le soutien de la direction, la surveillance du conseil d'administration et la mobilisation de toute l'entreprise pour assurer la continuité des affaires
- Programme de prévention et d'atténuation des risques, de préparation, d'intervention et de récupération
- Cadre de planification basé sur les meilleures pratiques de l'industrie
- Surveillance et gestion constantes des menaces et des répercussions projetées, et application de mesures d'atténuation et de préparation pour répondre à celles-ci
- Cadre complet de gestion des situations d'urgence intégrant une stratégie cohérente pour tous les niveaux de menace
- Équipe de gestion de crise formée de hauts dirigeants et comptant sur des collaborateurs clés à l'interne comme à l'externe

- Culture favorisant le leadership, la responsabilisation et le perfectionnement constant en matière de continuité des affaires (ce qui repose sur la formation et la sensibilisation, les exercices et les mises à l'essai, et l'intégration de la résilience aux processus organisationnels)

Collaborer avec les collectivités et l'industrie

TELUS collabore avec tous les ordres de gouvernement afin d'assurer la préparation aux interventions en cas d'urgence ou de catastrophe. À cette fin, nous participons aux évaluations des risques, aux exercices d'urgence et aux autres initiatives de planification. Lors d'une situation d'urgence ou d'une catastrophe, nous collaborons étroitement avec les gouvernements et les collectivités, alignons nos plans de rétablissement des télécommunications sur les priorités locales et fournissons des services et de l'équipement aux équipes d'urgence sur le terrain.

TELUS a joué un rôle majeur dans la création d'organismes, de normes et de pratiques liés à la continuité des affaires. Nous avons été actifs auprès de l'[Institut en gestion de la continuité du Canada](#) et avons contribué à l'élaboration de la norme de gestion des mesures d'urgence et de continuité des activités Z1600 de l'[Association canadienne de normalisation](#) (CSA). TELUS compte également parmi les membres fondateurs d'un groupe national d'entreprises de télécommunications travaillant à renforcer la résilience des réseaux de télécommunications canadiens.

Intervenir après un incident

TELUS affiche une solide feuille de route en matière de gestion efficace des répercussions d'incidents perturbateurs. Les phénomènes météorologiques extrêmes ont été fréquents au cours de la dernière décennie. Nous avons dû intervenir lors de feux de forêt, d'inondations et de phénomènes météorologiques violents qui menaçaient nos installations et les collectivités

que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons. Les inondations de 2013 dans le Sud de l'Alberta, les feux de forêt de 2016 à Fort McMurray et ceux de 2017 en Colombie-Britannique ont ravagé des collectivités et mis à l'épreuve les ressources d'intervention d'urgence de toutes les organisations. Néanmoins, nous avons continuellement démontré que nous sommes en mesure de maintenir les services de télécommunications et de soutenir les collectivités qui traversent ces épreuves.

Reconnaissance

TELUS a été récompensée par des organismes internationaux de premier plan pour son engagement envers la planification rigoureuse de la continuité des affaires :

- Prix 2017 du Business Continuity Institute (Amériques) dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace, soulignant notre intervention lors des feux de forêt de Fort McMurray en 2016
- Prix d'excellence de 2017 de DIR International décerné pour l'intervention et la reprise après sinistre de l'année, que nous avons reçu à la suite des feux de forêt de 2016 à Fort McMurray
- Prix nord-américain de 2014 du Business Continuity Institute dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace de l'année, soulignant notre intervention lors des inondations de 2013 dans le Sud de l'Alberta

« Lors des feux de forêt de 2017 en Colombie-Britannique, plus de 200 poteaux électriques, 50 kilomètres de fibre optique et 37 kilomètres de câbles de cuivre ont été utilisés par nos techniciens sur le terrain pour rebrancher les collectivités. »

Priorités actuelles et futures

Les répercussions des changements climatiques et les phénomènes météorologiques extrêmes fréquents qu'ils entraînent demeurent une source de préoccupation pour TELUS. Pour chaque incident lors duquel nous intervenons, nous tirons profit des leçons apprises et des meilleures pratiques de l'industrie pour atténuer les menaces et accroître nos capacités de réaction. En 2017, les mesures suivantes nous ont permis d'améliorer nos moyens d'intervention en cas de phénomène météorologique violent :

- Opérationnalisation de la surveillance et de la production de rapports météorologiques en tout temps (24 x 365)
- Amélioration des plans d'intervention en cas de phénomène météorologique violent dans le but de mieux coordonner la préparation et les interventions en fonction de menaces précises

TELUS attache une grande importance à l'amélioration continue. Nous avons entrepris un vaste remaniement de notre programme de continuité des affaires, qui se conclura en 2018. Nous renforçons notre leadership en :

- développant de nouveaux modèles de planification de la continuité des affaires afin de clarifier et de simplifier les mesures d'intervention et de récupération;
- créant des tableaux de bord pour aider les responsables des opérations à s'informer sur l'état des préparatifs à TELUS;
- remaniant nos processus de gestion des incidents en fonction des expériences vécues lors des feux de forêt de 2017 en Colombie-Britannique;
- améliorant notre capacité à détecter et à surveiller les menaces pour l'entreprise;
- préparant une brochure pour expliquer aux organismes communautaires d'intervention d'urgence ce que TELUS peut faire pour les aider.

Notre équipe et notre culture

Notre engagement envers nos employés et nos valeurs est plus fort que jamais.



Dans cette section :

- Approche
- Expérience des employés
- Santé, sécurité et mieux-être
- Main-d'œuvre et droits de la personne

Approche

Les membres de notre équipe sont la pierre d'assise de l'entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS, des valeurs créées par notre équipe il y a près de 20 ans. Jour après jour, nous sommes guidés par ces valeurs grâce auxquelles nous produisons des résultats remarquables dans les collectivités, protégeons la planète pour les générations futures et favorisons la mobilisation et le rendement de l'équipe.

Nous mettons l'accent sur l'équipe en demeurant à l'écoute de ses membres. En écoutant, nous créons une culture d'intégration et de solidarité, qui influe favorablement sur nos résultats d'affaires.

Nos concurrents peuvent tenter de reproduire notre offre de produits et services, mais la remarquable culture d'entreprise que nous avons mis des années à bâtir et les résultats d'affaires qui en découlent ne peuvent être imités. En 2017, nous sommes devenus plus forts ensemble des façons suivantes :

- La hausse du taux de mobilisation des membres de l'équipe place l'entreprise parmi les 10 pour cent d'employeurs les mieux classés au monde.
- Nous figurons au nombre des meilleurs employeurs au Canada sur le plan de la diversité pour la neuvième année de suite.
- Nous avons remporté le prix BEST de l'Association for Talent Development's (ATD) pour la douzième année consécutive et le prix Best of the BEST pour la troisième année de suite. Ce prix récompense les organisations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés.

Expérience des employés

Surveiller la mobilisation

Les membres de notre équipe forment le cœur de l'entreprise et nous sommes fiers de la culture de renommée mondiale que nous avons bâtie ensemble. En 2017, l'accroissement du taux de mobilisation des membres de l'équipe a placé l'entreprise parmi les 10 pour cent d'employeurs les mieux classés au monde.

Chaque année, nous invitons tous les membres de l'équipe à participer au sondage sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer leur expérience quotidienne. Les dirigeants utilisent ces commentaires pour déterminer ce qui fonctionne et doit continuer, ainsi que les points à améliorer. Les équipes collaborent ensuite pour établir des priorités et déployer des plans d'action qui mèneront à l'amélioration des pratiques, des programmes et des politiques de l'entreprise.

Nos résultats de 2017 démontrent la confiance de l'équipe dans plusieurs éléments importants de notre culture. Nous avons par exemple constaté une amélioration au chapitre des occasions de perfectionnement et de l'avancement professionnel ainsi qu'une hausse du niveau de satisfaction des membres de l'équipe à l'égard de la reconnaissance de leur contribution. L'amélioration s'est reflétée dans toutes les questions du sondage portant sur les facteurs qui favorisent la promotion de la marque, notre conviction à l'égard de l'importance de la diversité et de l'intégration, notre vocation sociale et notre engagement collectif de longue date à accorder la priorité aux clients.

Notre réussite découle de notre volonté d'améliorer constamment les facteurs clés qui influent sur la mobilisation et l'expérience des membres de l'équipe. Tous ces aspects demeureront au centre de nos priorités en 2018.

En écoutant les membres de l'équipe et en respectant des processus équitables, nous collaborerons à la création de plans d'action et à la mise en œuvre de solutions en investissant notre énergie collective dans les changements qui

améliorent l'expérience des clients et des membres de l'équipe. Surtout, nous nous concentrerons sur les moyens de parfaire nos processus de travail, un des domaines présentant le plus grand potentiel d'amélioration.

Veuillez consulter la rubrique 10.5 du rapport de gestion compris dans le [Rapport annuel 2017](#) pour obtenir une analyse plus poussée des risques et des mesures d'atténuation concernant la mobilisation, le recrutement et la rétention des membres de l'équipe.

Taux de roulement

Dans les domaines de compétences spécialisés ou émergents, le recrutement suscite une concurrence féroce. Pour tirer notre épingle du jeu, nous continuons d'appliquer une stratégie novatrice et proactive afin d'attirer les candidats potentiels et de plaire aux membres de l'équipe actuels.

Taux de roulement d'une année à l'autre à l'échelle nationale¹

%	2017	2016	2015	2014	2013
Volontaire ²	9,2 A	11,4	9,3	10,1	10,7
Involontaire	3,0 A	4,7	6,3	3,8	4,3
Total	12,2 A	16,1	15,6	13,9	15,0

¹ Nous ne divulguons que les données relatives aux employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

² Le taux de roulement volontaire comprend les employés qui ont quitté l'entreprise pour partir à la retraite.

Taux de roulement annuel au Canada par sexe et par génération

%	2017	2016	2015	2014	2013
Femmes	13,1 A	18,1	17,8	15,4	16,6
Hommes	11,7 A	14,9	14,2	12,9	14,0
Génération Y (1980 - 2000)	17,3 A	20,3	20,9	22,0	24,1
Génération X (1965 - 1979)	6,2 A	8,2	9,3	6,5	8,3
Baby-boomers (1946 - 1964)	13,7 A	23,8	17,4	13,5	13,4
Génération silencieuse (1925 - 1945)	40,0 A	111,1	84,2	25,0	48,9
Total	12,2	16,1	15,6	13,9	15,0

Les membres de l'équipe sont les meilleurs ambassadeurs de notre marque et nous continuerons de les inciter à faire la promotion de TELUS de façon proactive auprès de leur famille, de leurs amis et des gens de leur milieu, en présentant l'entreprise comme un employeur de choix pour tous.

Gestion du développement

À TELUS, nous comprenons que notre réussite dépend de la contribution de chacun des membres de l'équipe. Nous croyons qu'offrir une expérience de gestion du développement efficace, qui donne aux employés les conseils, le coaching et l'information dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels, est essentiel à l'atteinte de nos objectifs d'affaires.

En 2017, nous avons continué à parfaire notre stratégie de premier ordre en matière de gestion du développement.

Occasions d'apprentissage et de perfectionnement

Le perfectionnement et la croissance des membres de l'équipe sont essentiels au succès de l'entreprise. Nous croyons que les investissements que nous faisons dans notre équipe se répercutent sur son taux de mobilisation, sur sa productivité et sur la diversité de ses idées – ainsi que sur nos résultats d'affaires.

Nous reconnaissons les capacités de leadership en chacun des membres de l'équipe et nous les appuyons dans la prise de décisions et l'application de ces dernières de façon équitable et participative. Notre culture unique s'est toujours démarquée en raison de notre engagement envers la formation, le perfectionnement et l'amélioration continue. En 2017, nous avons continué à montrer l'exemple de différentes façons :

- Nous avons remporté le prix BEST de l'Association for Talent Development's (ATD) pour la douzième année consécutive et le prix Best of the BEST pour la troisième année de suite. Ce prix

récompense les organisations qui démontrent un succès général grâce au perfectionnement de leurs employés.

- Nous avons organisé des forums de la haute direction, qui représentent un mécanisme pour faire évoluer notre culture en faisant progresser les attributs du leadership essentiels au succès continu de notre organisation. Plus de 1 432 directeurs généraux y ont assisté à l'échelle du Canada.
- Nous avons amorcé une évolution culturelle lors des forums de la haute direction, à l'occasion desquels nous nous sommes associés à la Harvard Executive Business School, un des établissements d'enseignement les plus réputés du monde. Ces forums visaient à assurer le perfectionnement de l'équipe de direction, à rendre notre organisation plus souple et à améliorer les aptitudes des hauts dirigeants de TELUS en matière de stratégie et d'intégration. Au total, 141 hauts dirigeants ont participé à l'activité de quatre jours et poursuivront leur apprentissage en 2018.
- La première cohorte du programme MBA de TELUS a été diplômée en octobre 2017. Une deuxième cohorte de 20 membres a commencé le programme au même moment. Le MBA TELUS est un programme sur mesure de maîtrise en administration des affaires conçu en partenariat avec l'Université de Victoria spécialement pour notre entreprise et notre équipe.
- Nous avons fait évoluer le programme En Avant, lequel est axé sur les membres de l'équipe qui ont invariablement démontré un rendement et un potentiel élevés. Le programme se concentre sur les bases du leadership personnel, les compétences en leadership stratégique et le sens des affaires nécessaires pour naviguer dans notre industrie complexe. Nous le mettons constamment à jour afin que son contenu demeure pertinent et en phase avec nos priorités culturelles et d'affaires, et qu'il adopte une approche avant-gardiste des affaires.
- Nous avons organisé trois événements Plus près du client, auxquels 450 personnes ont participé dans tout le pays. Les participants ont passé une journée dans le rôle d'un membre de l'équipe de première ligne afin de mieux comprendre l'expérience client.

Moyenne des heures de formation^{1, 2} – TELUS au Canada

Type	TELUS au Canada	Moyenne des heures de formation
Globalement		21,98 A
Sexe	Hommes	22,1 A
	Femmes	21,8 A
Rôle	Personnel syndiqué	38,7 A
	Cadres et professionnels non syndiqués	9,9 A
	Détaillants	13,8 A
Échelon	Collaborateurs individuels	23,0 A
	Direction intermédiaire	17,8 A
	Haute direction	6,3 A

- 1 Ne comprend que la formation saisie et enregistrée à l'interne au 18 janvier 2018. Cette donnée exclut la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés participent.
- 2 De la même façon qu'en 2016, les moyennes de 2017 sont calculées en fonction du nombre total d'employés au pays au 31 décembre. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte durant l'année aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2017.

Les membres de l'équipe profitent d'occasions de perfectionnement de grande qualité qui conviennent à leur stade de développement et arrivent leurs objectifs personnels et professionnels à ceux de l'entreprise. Nous aidons les membres de l'équipe en leur proposant des approches d'apprentissage formelles, informelles et sociales, qui leur permettent d'apprendre ce qu'ils ont besoin de savoir, lorsqu'ils en ont besoin, de la façon qui leur convient le mieux.

Rendement des investissements en formation¹

Incidence de la formation sur le rendement	2017	2016	2015
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage (%)	95 %	94 %	95 %
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (%)	91 %	86 %	89 %
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés (%)	94 %	92 %	93 %

- 1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels, y compris dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle (sauf à TELUS International).

Les membres de l'équipe continuent de bénéficier d'une seule stratégie nationale de formation en leadership. Le programme est étroitement lié à nos plans de croissance à long terme, à la gestion de la relève et aux objectifs de formation technique propres à l'entreprise. En plus de soutenir le perfectionnement des compétences générales et du leadership partout dans l'entreprise, nous avons créé et offert de la formation sur mesure pour divers rôles.

Perfectionnement professionnel

Nous encourageons les membres de notre équipe et les outillons pour qu'ils prennent en main leur propre carrière en tirant profit des possibilités d'apprentissage formelles, sociales ou fondées sur l'expérience. En fait, le perfectionnement professionnel fait partie de notre stratégie intégrée de développement du capital humain. Les membres de l'équipe et leurs dirigeants élaborent ensemble un plan de perfectionnement professionnel personnalisé et discutent des progrès tout au long de l'année. Un répertoire des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement contenant de l'information sur la création de plans d'action professionnels utiles est accessible dans un outil libre-service facile à utiliser.

Nous savons que le perfectionnement continu est important pour les membres de l'équipe, que ce soit par nos cours structurés, nos ressources en ligne, nos forums de la direction, notre programme de maîtrise en administration des affaires ou notre formation en milieu de travail. En 2018, nous continuerons d'évaluer toutes nos possibilités de formation afin de nous assurer que nous offrons la variété dont nous avons besoin pour soutenir la croissance personnelle et professionnelle.

Styles de travail

Le programme Styles de travail continue d'assurer la mobilisation des membres de l'équipe en leur proposant divers modes de travail qui favorisent l'équilibre travail-vie personnelle. La capacité de travailler au bureau, à partir d'un lieu mobile ou à domicile, offre les avantages suivants :

- Hausse de la mobilisation, de la productivité et des résultats d'affaires
- Distinction de notre entreprise grâce à sa capacité à attirer et à retenir le meilleur talent
- Réduction de l'empreinte environnementale
- Économies importantes pour l'entreprise et les membres de l'équipe

Le sondage L'heure juste comprend des questions sur le programme Styles de travail, ce qui permet aux membres de l'équipe de dire ce qu'ils en pensent.

Selon le sondage de 2017 :

- 94 pour cent des membres de l'équipe se disent personnellement satisfaits du programme;
- 97 pour cent croient que le programme bénéficie à l'entreprise;
- 93 pour cent affirment que Styles de travail a été un facteur important dans leur choix de rester à TELUS.

Notre groupe de champions de la culture et de responsables de la mobilisation collabore avec des dirigeants pour ancrer le programme Styles de travail dans notre culture. Représentant différents secteurs de l'entreprise, ces responsables utilisent les commentaires des membres de l'équipe et des dirigeants pour déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré. Ils entament ensuite un processus équitable avec des membres de l'équipe et des dirigeants afin de définir les mesures à prendre pour améliorer le programme.

De plus, par l'intermédiaire du Bureau de transformation de TELUS , nous offrons des solutions du programme Styles de travail aux entreprises désireuses de transformer leur culture en adoptant des pratiques qui favorisent la flexibilité et l'équilibre travail-vie personnelle.

Représentation de la diversité au conseil d'administration

Nous croyons que la diversité de notre équipe représente un avantage concurrentiel considérable, et nous apprécions la contribution et la valeur de chacun de ses membres. Nous prônons la diversité et l'intégration parce que c'est la chose à faire, mais aussi parce qu'il s'agit de facteurs essentiels à notre réussite. Autrement dit, nous valorisons la diversité et en tirons parti pour le bien de nos actionnaires, de nos clients, des membres de notre équipe et des collectivités que nous servons. En 2013, le conseil d'administration de TELUS s'est doté d'une politique visant à promouvoir la diversité parmi ses membres. Cette politique prévoit que le Comité de gouvernance d'entreprise, à qui incombe la recommandation d'administrateurs potentiels au conseil, évalue les candidatures au mérite, en fonction des compétences, du profil, de l'expérience et des connaissances des candidats. Pour sélectionner les meilleurs administrateurs possible, le Comité doit prendre en considération différents facteurs de diversité, comme le sexe, l'âge et l'origine ethnique, de telle sorte que le conseil puisse tirer parti d'un plus grand éventail de perspectives et d'expériences pertinentes. Le Comité évalue l'efficacité de la politique chaque année et recommande au conseil d'y apporter des changements au besoin. Pour la consulter, rendez-vous à telus.com/governance.

Selon la politique, le Comité de gouvernance d'entreprise doit aussi établir des objectifs de diversité mesurables et les soumettre à l'approbation du conseil d'administration chaque année. En 2013, le conseil s'est donné comme objectif de compter de 30 à 40 pour cent de membres d'origines diverses parmi ses administrateurs indépendants et un minimum de 25 pour cent de femmes d'ici mai 2017. Le conseil a aussi approuvé la signature par TELUS de l'Accord

Catalyst. L'entreprise s'engageait ainsi à compter au moins 25 pour cent de femmes au conseil d'administration d'ici 2017. En février 2015, le conseil s'est donné comme nouvel objectif de compter au moins 30 pour cent de femmes parmi ses administrateurs indépendants d'ici la fin de 2019. Darren Entwistle est d'ailleurs membre fondateur du 30 % Club Canada, qui travaille également à ce que les conseils d'administration comptent 30 pour cent de femmes d'ici la fin de 2019. Comme l'indique notre Rapport annuel 2016 à la page 26, le conseil d'administration a reformulé ses objectifs de diversité pour les définir sous forme de pourcentages minimaux d'hommes et de femmes parmi les administrateurs. Cette modification vise à illustrer qu'un conseil d'administration composé uniquement de femmes n'est pas plus diversifié qu'un conseil d'administration regroupant seulement des hommes. Le conseil a aussi avancé à 2018 la date à laquelle la représentation de chaque sexe devra atteindre 30 pour cent des administrateurs indépendants. Selon notre objectif de diversité, au moins 30 pour cent des administrateurs indépendants devaient provenir d'origines diverses en mai 2017, et chaque sexe devait représenter au moins 30 pour cent des administrateurs indépendants en 2018.

Les personnes d'origines diverses (5 candidats sur 12) et les femmes (3 candidates sur 12) représentent respectivement 42 pour cent et 25 pour cent des administrateurs indépendants mis en candidature à l'assemblée générale annuelle de 2018. Nous prévoyons atteindre le seuil des 30 pour cent d'administrateurs de chaque sexe d'ici la fin de 2018. Nous cherchons activement à ajouter une autre femme au conseil.

Rémunération globale

Nous offrons un programme intégré de rémunération globale qui fournit des récompenses concurrentielles fondées sur le rendement et harmonisées avec notre stratégie d'entreprise. Les membres de l'équipe ont droit à un programme de rémunération complet qui comprend le salaire, une prime de performance, des avantages sociaux flexibles, un régime de retraite et un programme d'achat d'actions. En plus de profiter des éléments habituels de ces formes de rémunération, les membres de l'équipe évoluent dans des milieux de travail inspirants et bénéficient de rabais sur les produits et services de TELUS.

Rémunération

La rémunération en argent des membres de l'équipe non régis par une convention collective comprend un salaire de base non variable et une composante variable fondée sur les résultats. Cette approche correspond aux valeurs de leadership de TELUS et récompense les membres de l'équipe dont le rendement est élevé et qui possèdent des compétences essentielles au succès de l'entreprise.

TELUS offre une rémunération conforme au marché. Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes en fonction des tendances du marché et apportons les changements nécessaires pour demeurer concurrentiels. Nous souhaitons offrir aux membres de l'équipe qui maintiennent un rendement élevé une rémunération équivalant au 75^e percentile de la rémunération concurrentielle, ou plus. Les conditions (y compris le salaire) de tous les membres de l'équipe visés par une convention collective sont négociées par TELUS et les syndicats concernés.

Voici les points clés de la rémunération :

- Au Canada, le salaire de base moyen offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian de tous les postes de niveau d'entrée, y compris pour les cadres et professionnels non syndiqués, les employés syndiqués et les employés de la vente au détail. La moyenne globale est de 35 pour cent supérieure au salaire médian.

- Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de base de plus de 43 pour cent supérieur au salaire minimum de la région de la capitale nationale de ce pays.
- En Amérique Centrale, un agent en centre d'appels reçoit souvent une rémunération 30 pour cent plus élevée que celle d'un employé occupant un poste administratif ou un poste de premier échelon dans une banque.
- Aux États-Unis, les membres de l'équipe TELUS International gagnent au moins le double du salaire minimum sous forme de salaire de base et d'incitatifs et avantages.
- En Bulgarie, le salaire de base que reçoivent les membres de l'équipe TELUS International est plus de trois fois supérieur au salaire minimum du pays. En Roumanie, le salaire moyen à TELUS est deux fois plus élevé que le salaire minimum du pays.

Ces échelles salariales peuvent augmenter considérablement, un revenu supplémentaire étant versé aux membres de l'équipe dont le rendement est élevé ou qui possèdent certaines connaissances techniques ou linguistiques. Différentes indemnités peuvent aussi être accordées, notamment pour les repas et le transport.

Avantages sociaux

Nous offrons à la plupart des membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et souples. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. La souplesse de nos avantages sociaux permet aux membres de l'équipe de choisir entre plusieurs options, y compris l'assurance vie, l'assurance invalidité à long terme et l'assurance maladies graves, et d'avoir accès à des régimes d'assurance maladie complets. En 2017, 92 pour cent des membres de l'équipe ont participé à nos régimes de soins de santé complémentaires et de soins dentaires.

Même si les membres de l'équipe temporaires ne profitent pas de ces avantages sociaux, la plupart d'entre eux reçoivent une contribution de l'entreprise au titre du compte Soins de santé pour couvrir une partie de leurs frais de soins de santé et de soins dentaires. Les membres de l'équipe à temps partiel sont admissibles au compte Soins de santé, à l'épargne-retraite et au Régime d'actionnariat des employés.

Régimes d'épargne-retraite

Bâtir une culture de mieux-être et favoriser la sécurité financière à long terme des membres de l'équipe sont des priorités pour nous. Nous encourageons les membres de l'équipe à économiser en vue de la retraite par différents moyens. Par exemple :

- Anciens régimes de retraite à prestations déterminées
- Régimes de retraite à cotisations déterminées comportant des options de contribution équivalente
- Régime enregistré d'épargne-retraite collectif facultatif
- Compte d'épargne libre d'impôt
- Régime d'actionnariat des employés

Nous offrons aux membres de l'équipe la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales. Ce régime d'épargne souple leur permet de se faire verser entre 1 et 20 pour cent de leur salaire en actions. TELUS verse une contribution équivalente pouvant atteindre 6 pour cent de ce montant à un taux de 40 pour cent (35 pour cent pour les directeurs généraux ou les dirigeants des échelons supérieurs).

En 2017, plus de 25 500 membres de l'équipe ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite. Ils ont aussi été plus de 22 000 à participer au Régime d'actionnariat des employés. Leurs 16 millions d'actions font d'eux le quatrième détenteur d'actions ordinaires en importance de l'entreprise.

Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2017	2016	2015	2014
Total de la rémunération et des avantages sociaux ¹	3 036 \$	2 985 \$	3 007 \$	2 851 \$

¹ Ne tient pas compte des coûts de restructuration et autres coûts.

Nous continuerons de fournir de l'information sur l'épargne-retraite et d'inciter les membres de l'équipe qui participent aux régimes à cotisations déterminées à maximiser leur épargne pour la retraite. En 2017, pour faciliter la démarche, nous avons produit de courtes vidéos et une infographie dans le but d'enrichir l'expérience d'apprentissage et d'en faire le suivi. Ces vidéos sont incluses dans le profil d'apprentissage en ligne des nouveaux membres de l'équipe admissibles et sont accessibles sur l'intranet. Elles abordent les sujets suivants :

- **Présentation des régimes de retraite** : Aperçu des régimes à cotisations déterminées et de leurs avantages
- **Placements de retraite** : Information sur les responsabilités du participant au régime lorsque vient le temps de choisir des placements, sur les différentes options de placements et sur les outils et ressources qui aident à prendre des décisions éclairées.
- **Infographie sur le Régime d'actionnariat des employés de TELUS** : Information sur le régime, sur ses avantages, sur la façon d'y adhérer, sur la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires et sur les coordonnées des personnes-ressources.

En 2018, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter pour les raisons suivantes :

- Augmentation du coût des régimes à prestations déterminées en raison de la baisse du taux d'actualisation
- Augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (p. ex. l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada)
- Hausse de la participation aux régimes de retraite à cotisations déterminées de TELUS et au Régime d'actionnariat des employés

Veillez consulter la rubrique 9.3 du rapport de gestion compris dans le [Rapport annuel 2017](#) pour connaître les hypothèses concernant les régimes de retraite à prestations déterminées sur lesquelles ces prévisions sont fondées.

Rémunération de la haute direction

Le comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération (le « comité de la rémunération ») est chargé d'examiner et d'approuver les conditions de rémunération de l'équipe de la haute direction. Il est aussi responsable d'examiner les conditions de rémunération du président et chef de la direction et de soumettre ses recommandations au conseil d'administration.

TELUS verse une rémunération fondée sur le rendement. Nous traçons un lien clair et direct entre la rémunération et l'atteinte des objectifs de l'entreprise à court, moyen et long terme. Ainsi, nous offrons une combinaison appropriée de rémunération fixe et conditionnelle, et de rémunération immédiate et future, le tout relié au rendement de nos actions.

Le comité de la rémunération vise principalement à maintenir un cadre de rémunération de la haute direction soutenant trois objectifs :

- Faire progresser la stratégie d'entreprise
- Accroître la croissance et la rentabilité
- Attirer et retenir le talent nécessaire à l'atteinte des objectifs de l'entreprise

Le comité de la rémunération utilise une approche de rémunération fondée à la fois sur le marché et sur le rendement. La rémunération des cadres tient compte de leur rendement personnel, du rendement de l'entreprise et des données sur la rémunération du marché selon le poste occupé.

Pour en savoir davantage sur notre philosophie de rémunération, consultez la [circulaire d'information 2018 de TELUS](#).

Reconnaissance

En plus de correspondre aux valeurs de TELUS, la reconnaissance est un élément fondamental de la stratégie de mobilisation de l'entreprise. Utilisées efficacement, les marques de reconnaissance envers l'équipe sont de puissants outils qui permettent de :

- maintenir une culture axée sur l'excellence;
- renforcer les valeurs de l'entreprise;
- souligner la réalisation des objectifs de l'entreprise;
- mobiliser les membres de l'équipe;
- favoriser la rétention du personnel.

Bravo – offrir les outils pour faciliter la reconnaissance

Afin de soutenir sa culture de reconnaissance, TELUS encourage les membres de son équipe à souligner la contribution de leurs collègues qui personnifient les valeurs de TELUS, vont au-delà des attentes et ont une influence positive sur les clients, l'entreprise et l'équipe. Grâce à la plateforme Bravo, les membres de l'équipe peuvent maintenant soumettre la candidature de leurs pairs aux prix de reconnaissance directement à partir de leur poste de travail ou de leur appareil mobile.

En 2017, des membres de l'équipe ont reçu une marque de reconnaissance dans le cadre de plusieurs programmes novateurs récompensant les personnes ayant incarné nos valeurs et apporté une importante contribution à l'entreprise. De plus, l'équipe Personnes et culture a travaillé avec les dirigeants concernés à l'élaboration de stratégies de reconnaissance, appuyées par des boîtes à outils et des documents en ligne pouvant être personnalisés pour répondre aux besoins des unités d'affaires et des équipes.

À venir en 2018

Depuis longtemps, TELUS se distingue grâce à ses politiques, processus et programmes de reconnaissance. Nous croyons qu'améliorer l'expérience des membres de l'équipe nous aide à nous différencier de la concurrence. En 2018, nous voulons que le programme Bravo demeure évolutif, innovant et capable de soutenir l'exécution de notre stratégie de reconnaissance. Nous travaillerons aussi à :

- mettre à jour nos ressources pour les marques de reconnaissance numériques;
- améliorer un programme de reconnaissance existant afin de créer un prix prestigieux, inclusif et inspirant et de récompenser les gens sans attendre;
- utiliser la reconnaissance comme instrument pour promouvoir notre culture Les clients d'abord et nos valeurs d'entreprise;
- publier trimestriellement sur l'intranet des articles sur la mise en candidature des gagnants des prix pour inspirer les membres de l'équipe;
- accroître la fréquence et la qualité de la reconnaissance à TELUS;
- employer divers moyens gratuits ou peu coûteux, formels et informels, pour communiquer au sujet de la reconnaissance et faire connaître les meilleures pratiques.

Santé, sécurité et mieux-être

Santé

De nombreux facteurs peuvent avoir une incidence sur la santé et le mieux-être des membres de l'équipe, y compris l'environnement social, économique et physique ainsi que les caractéristiques et les comportements individuels. À TELUS, nous avons mis en place des programmes tenant compte de chacun de ces facteurs, ce qui nous permet de soutenir le plus efficacement possible la santé et le mieux-être des membres de l'équipe.

Le taux d'absentéisme est un autre indicateur de santé dans l'entreprise. En 2017, ce taux (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures) a légèrement diminué pour s'établir à 6,19 jours par équivalent temps plein. Notre taux d'absentéisme est inférieur à la moyenne établie par Statistique Canada, comme l'indique le tableau ci-dessous. Nous attribuons ce résultat à nos efforts visant à favoriser la santé, comme la mise en œuvre de notre nouveau modèle d'intervention précoce en 2016. Nous disposons maintenant des données de toute une année sur deux groupes ayant utilisé le modèle et constatons des améliorations préliminaires en matière d'invalidité de courte durée (tableau 2).

Absenteeism rates

%	2017	2016	2015
Absentéisme à TELUS par employé à temps plein ¹	6,20 ▲	6,24	5,98
Taux moyen au Canada ² , employés à temps plein	8	7,8	7,4
Taux moyen au Canada ² , entreprises de plus de 500 employés	9,8	9,9	8,8
Taux moyen au Canada ² , entreprises syndiquées	12,3	11,9	11,3

1 Les données présentées concernent les employés de TELUS au Canada inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

2 Source : Statistique Canada.

Répartition des congés de maladie – période de 12 mois ayant pris fin le 31 décembre 2017

Type	% de jours perdus	Jours de travail – ÉTP	Variation sur un an
Total des congés de maladie	100,0 %	6,19	-0,8 %
Invalidité de courte durée	53,8 %	3,65	-3,4 %
Absence fortuite	44,3 %	2,53	+2,6 %
Incapacité liée au travail	1,9 %	0,10	+0,9 %

En 2018, les Services de santé et de mieux-être continueront de collaborer à la création et à l'amélioration de programmes axés sur la prévention et l'assiduité visant à aider les membres de l'équipe et les dirigeants à réduire le taux d'absentéisme.

Sécurité

La santé et la sécurité sont au cœur des préoccupations de TELUS, qui ne ménage aucun effort pour prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. Nous soutenons cette philosophie en intégrant une culture axée sur la santé et la sécurité à nos activités courantes. En plus d'être conforme aux lois en vigueur, notre système de gestion de la sécurité influe de façon positive sur notre culture et son efficacité fait l'objet d'une surveillance constante. Ce système comprend des politiques et des programmes complets et systématisés visant à améliorer continuellement la sécurité des travailleurs. En 2017, les membres de l'équipe ont suivi un total de 74 000 heures de formation pour parfaire leurs connaissances et leurs habiletés en matière de sécurité.

Les programmes de formation en sécurité ont une double utilité : ils fournissent aux membres de l'équipe les habiletés et les connaissances nécessaires pour travailler en toute sécurité et contribuent à renforcer la culture de sécurité à TELUS. C'est pourquoi nous offrons une formation récurrente dans tous les secteurs de l'entreprise en insistant particulièrement sur la détection et la gestion des risques en milieu de travail. Nos programmes de contrôle des

risques sont assortis d'objectifs de rendement et font l'objet d'une surveillance étroite. Chaque trimestre, nous communiquons les résultats au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

TELUS affiche une réduction constante des accidents avec perte de temps depuis 2010. Ce résultat continue de se comparer favorablement à la moyenne du secteur des télécommunications aux États-Unis en 2016, soit 1,1 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2017, nous avons entrepris de réduire les incidents et les accidents de travail les plus courants en :

- fournissant aux techniciens sur le terrain l'équipement nécessaire (des crampons) pour atténuer les risques de glissade, de perte d'équilibre et de chute;
- fournissant aux techniciens une application mobile pour relever les risques présents avant de commencer à travailler;
- évaluant régulièrement le bilan de conduite des techniciens afin de veiller à l'adoption de bonnes habitudes de conduites.

Notre objectif en 2018 consiste à continuer de réduire le nombre d'accidents et de blessures et de ramener le ratio d'accidents avec perte de temps à 0,65. Aucun décès lié au travail n'est survenu à TELUS depuis 1997.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures-personnes travaillées¹

Rapport	2017	2016	2015
Résultat de TELUS	0,68 	0,62	0,70
Objectif de TELUS	0,62	0,70	0,70

¹ Données provenant des registres de TELUS au 10 janvier 2018

Mieux-être

En 2017, TELUS a conçu et mis en œuvre un nouveau plan triennal de mieux-être. Cette stratégie est axée sur les objectifs suivants :

1. Offrir un soutien systématique en matière de santé et de mieux-être à TELUS
2. Établir un lien en matière de santé entre les personnes et les ressources appropriées
3. Avoir une incidence positive sur la santé des membres de l'équipe et de leurs proches

Faits saillants de 2017 en matière de mieux-être

Campagne sur la santé mentale : L'équipe a lancé deux campagnes sur la santé mentale en 2017. Afin de souligner la Journée mondiale de la santé mentale et le partenariat de TELUS Averti avec l'Amanda Todd Legacy Society pour lutter contre l'intimidation, TELUS Garden, comme de nombreux autres monuments et édifices publics ailleurs dans le monde, s'est illuminé de mauve, la couleur préférée d'Amanda. Publié sur l'intranet et vu près de 2 500 fois, l'article « Votre esprit est important – Pensez en mauve pour la Journée mondiale de la santé mentale » a été le point de départ de la campagne. Le texte a contribué à faire connaître les ressources en santé mentale aux membres de l'équipe, en plus de joindre un plus large public par l'entremise des médias sociaux et du blogue de TELUS.

Défi mieux-être : Ce défi de trois semaines a permis aux participants d'améliorer leur bien-être en faisant de l'activité physique et en aidant les autres. Pour l'occasion, les membres de l'équipe étaient invités à prendre des notes sur leurs activités physiques et leurs saines habitudes. Pour chaque heure de bénévolat consacrée à l'organisme de bienfaisance de leur choix, les membres de l'équipe recevaient 1 \$ de TELUS bienfaisance, à reverser ensuite sous forme de don.

Campagne de vaccination contre la grippe : Les membres de l'équipe étaient invités à se faire vacciner contre la grippe gratuitement au travail. Nous avons organisé 21 cliniques de vaccination dans 13 immeubles de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec.

Collecte de sang : Nous avons poursuivi notre partenariat avec la Société canadienne du sang et Héma-Québec dans le cadre du programme Nous donnons où nous vivons. En 2017, les membres de l'équipe TELUS ont fait 1 592 dons de sang, soit 80 pour cent de notre objectif de 2 000 dons.

Mieux-être financier : Pour souligner le [Mois de la littératie financière](#) au Canada, nous avons publié sur l'intranet un article traitant des ressources favorisant le bien-être financier.

Amélioration des centres d'activités physiques : Après avoir sondé les membres de l'équipe, nous avons poursuivi le plan de revitalisation des centres d'activités physiques de TELUS en achetant de nouveaux appareils et en procédant à diverses améliorations.

Principaux objectifs en matière de mieux-être

D'ici 2020, nous voulons fournir aux membres de l'équipe les ressources et les connaissances nécessaires pour personnaliser leur expérience de mieux-être. Ils pourront ainsi augmenter leur niveau de bien-être global, favoriser la santé de leur entourage et contribuer à élever la culture de mieux-être omniprésente dans ce que nous accomplissons ensemble à TELUS.

Alimenter la stratégie : La stratégie de mieux-être comprend un système durable qui consiste à découvrir, à concevoir, à mettre en œuvre et à mesurer. Ce processus nous permet de rassembler nos idées et de les utiliser pour créer des plans utiles et évaluer nos résultats. Cette approche correspond aux meilleures pratiques en la matière, dont celles d'Excellence Canada et de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Soutenir la personne dans son ensemble : Les stratégies de mieux-être peuvent perdre de leur effet et de leur pertinence au fil du temps lorsqu'elles ne sont pas adaptées aux besoins et aux préférences des membres de l'équipe. En élargissant notre soutien de façon à couvrir cinq aspects du mieux-être (physique, psychologique, social, financier et environnemental) et en axant ce soutien sur différents niveaux de préparation afin de favoriser le mieux-être, nous joindrons plus de membres de l'équipe et de familles, aiderons ceux qui participent déjà à continuer et améliorerons la santé et le bien-être de tous.

Main-d'œuvre et droits de la personne

Main-d'œuvre

Personnel syndiqué

Les membres de l'équipe syndiqués de TELUS sont régis par quatre grandes conventions collectives au sein des syndicats suivants :

- Syndicat des travailleurs en télécommunications (STT), Section locale 1944 des Métallos
- Syndicat québécois des employés de TELUS (SQET)
- Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (SAMT)
- B.C. Government and Service Employees' Union (BCGEU)

La convention collective du STT arrive à échéance le 31 décembre 2021. Elle régit 9 019 membres de l'équipe au Canada, principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec. Il s'agit de la seule convention collective nationale du secteur des télécommunications mobiles et filaires.

Nous comptons également deux grandes conventions collectives au Québec. La plus importante, celle du SQET, régit 752 membres de l'équipe des services commerciaux, administratifs et de téléphonistes, tandis que celle du SAMT régit 635 cadres et professionnels de TELUS. Les conventions du SAMT et du SQET arrivent respectivement à échéance le 31 mars 2021 et le 31 décembre 2022.

Notre filiale TELUS Solutions de sourcing inc. compte 61 membres régis par une convention collective avec le BCGEU qui arrive à échéance le 30 avril 2019.

Nous entretenons des relations cordiales et professionnelles avec les agents de négociation qui représentent les membres de l'équipe de partout au Canada et respectons la liberté d'association en milieu de travail.

Nos conventions collectives prévoient des processus d'adaptation établis d'un commun accord :

- Réaffectation en fonction de l'ancienneté et des compétences
- Protection du salaire et possibilités de formation
- Déménagement payé
- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les employés touchés par un changement organisationnel
- Préavis aux employés et au syndicat lors de changements en milieu de travail décidés par la direction. Les périodes de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre. Elles peuvent varier selon la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, de l'ancienneté de l'employé.
- Les préavis dans le cas de changements opérationnels varient d'un minimum de 3 semaines à un maximum de 12 mois.

Reconnaître les syndicats en les consultant

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les agents de négociation qui représentent ses membres de l'équipe. La communication avec les syndicats est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. Nous avons donc négocié les dispositions de nos conventions collectives avec le STT et le SQET de façon à créer des comités et des processus de consultation structurés et officiels. En plus des échanges courants d'information avec les syndicats, en 2017, la haute direction s'est entretenue plusieurs fois sur des questions d'intérêt commun avec les syndicats.

Dans la convention collective du STT, nous avons élargi notre engagement en ajoutant trois nouveaux processus formels de consultation syndicat-direction au sujet des mesures d'adaptation, des questions d'intérêt commun et du processus de grief et d'arbitrage.

En outre, TELUS avise les syndicats et les membres de l'équipe concernés des changements opérationnels, comme l'impartition, les changements technologiques et les fusions, les acquisitions et les dessaisissements. Les exigences quant aux préavis sont inscrites dans les conventions collectives.

Représentation syndicale (point de données GRI G4-11)

Groupe	Employés régis par une convention collective	Nombre total d'employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
Au Canada	10 467	25 933	40 % ^A
À l'étranger	0	27 700	0 %
TOTAL¹	10 467	53 633	20 %

¹ Employés actifs au 31 décembre 2017

Employés syndiqués par syndicat

Syndicat	Employés
STT	9 019
SQET	752
SAMT	635
BCGEU	61
TOTAL¹	10 467

¹ Employés actifs au 31 décembre 2017

Droits de la personne

TELUS s'engage depuis longtemps à respecter et à protéger les droits de la personne, comme en témoignent son [Code d'éthique et de conduite](#), sa politique de respect en milieu de travail et ses pratiques de diversité et d'équité en matière d'emploi.

Le Code d'éthique et de conduite rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit les lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris des membres du [conseil d'administration de TELUS](#).

Le Code d'éthique et de conduite, qui comprend la [politique de respect en milieu de travail](#), est mis à jour et publié chaque année sur l'intranet de TELUS et sur telus.com pour le grand public. Ces documents officialisent notre

engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement. La politique de respect en milieu de travail fournit des précisions aux membres de l'équipe quant aux attentes de TELUS en matière de respect et de protection des droits de la personne.

Chaque année, TELUS exige que les membres de l'équipe et les contractuels suivent un cours en ligne sur l'intégrité, qui décrit les principaux aspects de ses politiques d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. TELUS a aussi préparé une formation en ligne sur la politique de respect en milieu de travail, que tous les nouveaux membres de l'équipe, cadres et professionnels et gestionnaires de personnel doivent suivre.

En plus de nous conformer au Code d'éthique et de conduite et à la politique de respect en milieu de travail, nous menons nos activités internationales dans le respect des lois relatives aux droits de la personne, partout et en tout temps.

Pour veiller au respect de ces droits, TELUS a mis en place plusieurs processus de surveillance, comme :

- des conventions collectives qui établissent des procédures de grief et d'arbitrage à l'intention des membres de l'équipe;
- une procédure interne de gestion des plaintes touchant les droits de la personne et le respect en milieu de travail, lesquelles sont analysées et traitées par le bureau responsable du respect en milieu de travail;
- la présentation d'un compte rendu trimestriel des plaintes et des résolutions au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS;
- la [Ligne Éthique](#) TELUS, un service anonyme et confidentiel qui permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des violations réelles ou perçues du Code d'éthique et de conduite, des droits de la personne, des lois ou de la réglementation, ou encore de signaler des pratiques commerciales ou comptables douteuses.

Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs énonce les pratiques sociales et environnementales auxquelles nos partenaires d'affaires doivent adhérer. Nous nous attendons à ce que les fournisseurs :

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

Veuillez consulter notre rapport d'étape sur le Pacte mondial des Nations Unies pour en savoir plus sur les enjeux de droits de la personne liés aux minerais de zones de conflit.

Le respect en milieu de travail et notre engagement à créer et à maintenir un environnement de travail positif et professionnel constituent des éléments essentiels de notre culture et de nos valeurs de vie au travail.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail de TELUS effectue un examen annuel de sa politique afin d'en assurer la conformité aux lois relatives aux droits de la personne dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, au Canada comme à l'étranger. Les plaintes en matière de droits de la personne et de respect en milieu de travail font l'objet d'une enquête impartiale menée par des professionnels en ressources humaines.

Notre formation sur le respect en milieu de travail assure la participation des membres de l'équipe au développement de notre culture. Par exemple :

- Les nouveaux membres de l'équipe TELUS doivent suivre un cours sur le respect en milieu de travail dans le cadre de leur séance d'accueil.

- Les membres de l'équipe TELUS ayant récemment accepté un poste de cadre, de professionnel ou de gestionnaire de personnel, doivent suivre la formation sur le respect en milieu de travail.
- Chaque année, tous les membres de l'équipe doivent suivre le cours Intégrité, qui comprend du contenu portant sur le respect en milieu de travail.
- Le bureau responsable du respect en milieu de travail continue d'offrir des cours d'appoint aux unités d'affaires qui le demandent.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail et le Conseil de la diversité et de l'intégration ont créé des lignes directrices en matière de transition de genre, qui peuvent être consultées sur l'intranet de TELUS. Sur demande, le bureau responsable du respect en milieu de travail peut fournir des renseignements, des ressources et de la formation supplémentaires sur la transition de genre aux membres de l'équipe.

L'analyse des plaintes soumises à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et au bureau responsable du respect en milieu de travail nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent les membres de l'équipe. Les plaintes peuvent être redirigées vers le processus de règlement interne de TELUS, traitées par la CCDP, rejetées, retirées ou soumises au Tribunal canadien des droits de la personne.

Plaintes soumises à la CCDP

Total	2017	2016	2015
Soumises l'année précédente	11 	6	12
Nouvelles	11 	9	3
Réglées	10 	4	9
En examen à la fin de l'année	12 	11	6

Plaintes réglées par la CCDP

Total	2017	2016	2015
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	0	0	0
Réglées	3	2	2
Rejetées	6	2	7
Retirées	1		

Diversité et intégration

Répartition des membres de l'équipe

L'équipe TELUS forme un réseau collaboratif de membres qualifiés, qui s'efforcent de produire des résultats remarquables sur le plan humain et social pour les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

TELUS veille à ce que sa main-d'œuvre soit aussi diversifiée que la clientèle et les collectivités qu'elle sert. Du côté de TELUS International, la politique de recrutement pour les postes de direction consiste à promouvoir l'embauche de candidats provenant de l'équipe locale ou du marché où TELUS exerce ses activités. Il est important pour nous d'intégrer les nouveaux membres de l'équipe d'une manière qui leur permet de se reconnaître dans notre culture unique et de s'y épanouir.

Canada

Employés	Catégorie	Femmes	Hommes	Total
Canada	Permanents	9 181	16 155	25 336 ^A
	Temporaires	188	418	606 ^A
				25 942

Employés	Catégorie	Femmes	Hommes	Total
Canada	Temps plein	8 033	14 735	22 768
	Temps partiel	1 336	1 838	3 174
				25 942

Employés	Province	Femmes	Hommes	Total
Ouest	Colombie-Britannique	2 867	4 966	7 833 ^A
	Alberta	1 916	3 727	5 643 ^A
Total pour l'Ouest		4 783	8 693	13 476
Prairies	Saskatchewan	38	77	115 ^A
	Manitoba	47	81	128 ^A
Total pour les Prairies		85	158	243
Est	Ontario	2 773	4 024	6 797 ^A
	Québec	1 645	3 537	5 182 ^A
Total pour l'Est		4 418	7 561	11 979
Provinces de l'Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador	20	44	64 ^A
	Nouveau-Brunswick	20	52	72 ^A
	Nouvelle-Écosse	43	65	108 ^A
Total pour les provinces de l'Atlantique		83	161	244
Total pour le Canada		9 369	16 573	25 942

Employés	Générations	Femmes	Hommes	Total
Canada	Génération silencieuse	1	1	2 ^A
	Baby-boomers	1 569	2 446	4 015 ^A
	Génération X	3 612	6 678	10 290 ^A
	Génération Y	4 187	7 448	11 635 ^A
				25 942

À l'étranger

Employés	Catégorie	Femmes	Hommes	Total
À l'étranger	Permanents	12 713	14 592	27 305 A
	Temporaires	146	240	386 A
				27 691

Employés	Catégorie	Femmes	Hommes	Total
À l'étranger	Temps plein	12 106	14 201	26 307
	Temps partiel	753	631	1 384
				27 691

Employés	Région	Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	0	4	4
	Philippines	6 650	6 585	13 235
Total pour l'Asie-Pacifique		6 650	6 589	13 239
Europe	Bulgarie	1 283	1 411	2 694
	Roumanie	629	431	1 060
	Irlande	866	1 038	1 904
	Royaume-Uni	1	10	11
Total pour l'Europe		2 779	2 890	5 669
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	1 788	2 986	4 774
	Salvador	927	1 648	2 575
Total pour l'Amérique centrale et les Caraïbes		2 715	4 634	7 349
Amérique du Nord ¹	États-Unis	715	719	1 434
Total pour l'Amérique du Nord		715	719	1 434
Total international		12 859	14 832	27 691 A
1 À l'exclusion du Canada		TELUS Total		53 633 A

Employés	Générations	Femmes	Hommes	Total
À l'étranger	Génération silencieuse	1	3	4 A
	Baby-boomers	185	216	401 A
	Génération X	1 478	1 848	3 326 A
	Génération Y	11 286	12 674	23 960 A
				27 691

À TELUS, nous considérons la diversité et l'intégration comme des éléments essentiels à notre succès. Nous tenons à créer un environnement où la différence et l'unicité des membres de l'équipe, des clients et des collectivités sont respectées et représentées. Nous croyons que la diversité d'opinions et d'expériences est essentielle à notre capacité de croître et de nous épanouir, et qu'elle fait de nous le reflet des clients et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Cette philosophie est enracinée dans tous les secteurs de l'entreprise, de nos pratiques en gestion de personnel à nos rapports avec les fournisseurs, en passant par nos produits et services et le travail que nous accomplissons au sein de la collectivité. Nous savons qu'en permettant à l'individualité de s'exprimer, nous ouvrons la porte à l'innovation, ce qui accroît notre compétitivité.

Selon les résultats du sondage annuel de 2017, 95 pour cent des membres de l'équipe TELUS sont d'accord ou entièrement d'accord avec l'énoncé selon lequel notre milieu de travail encourage la diversité et accepte la différence (p. ex., sexe, origine et groupe ethnique, orientation sexuelle, religion, âge).

Notre culture axée sur la diversité et l'intégration aide l'entreprise à progresser sur le plan de l'expérience client et à attirer et retenir les gens les plus compétents. En 2017, nous avons fait preuve de leadership de différentes façons :

- TELUS International s'est classée parmi les 100 entreprises les plus innovantes sur le plan de la diversité et de l'inclusion selon Mogul, une distinction qui découle d'un programme d'inclusion révolutionnaire pour les malentendants au Guatemala.
- TELUS mise sur la diversité de sa direction et sur celle des dirigeants de demain. Actuellement, 38 pour cent (soit cinq personnes) de nos administrateurs indépendants représentent cette diversité, une proportion supérieure à notre objectif de 30 pour cent. De plus, 23 pour cent (soit trois personnes) de nos administrateurs indépendants sont des femmes, et nous comptons atteindre notre objectif de 30 pour cent d'administrateurs de chaque sexe en 2018.

- L'initiative de diversification des sexes visant à accroître la proportion de femmes occupant des postes techniques a mis de l'avant le parcours de techniciennes de TELUS. Nous avons raconté leur histoire par l'entremise du blogue de TELUS et d'un partenariat avec l'organisme Les femmes en communications et en technologie dans le but de créer une nouvelle génération de modèles.
- Au cours de la saison 2017 de la Ligue canadienne de football, l'initiative #TousConnectés de TELUS a permis à des amateurs incapables d'assister aux matchs en raison d'une maladie ou d'un handicap de se rapprocher de l'action grâce à une technologie de réalité virtuelle à 360 degrés.
- La programmation télévisuelle d'Optik Local comprend du contenu novateur qui met en valeur la diversité canadienne.
- Nos six groupes de ressources mobilisent plus de 6 000 membres de l'équipe qui, ensemble, favorisent l'inclusion à TELUS comme dans la société.
- En 2017, plus de 145 nouveaux arrivants ont participé au programme de mentorat MOSAÏQUE à Vancouver, à Calgary, à Edmonton, à Toronto et à Montréal. Le programme a aussi mené à la création de trois nouveaux partenariats avec Emploi-Québec, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et l'organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa (OCISO). À ce jour, 500 nouveaux Canadiens de partout au pays ont profité du mentorat et du soutien de l'équipe TELUS.
- À la demande de son groupe de ressources Connexions, TELUS a commandité l'événement annuel Advancing Diversity and Inclusion within the Workplace de l'organisme Bringing Women Together.
- Notre groupe de ressources Aigles, qui offre du soutien aux membres de l'équipe autochtones, a organisé des activités partout au pays pour souligner la Journée nationale des Autochtones.

- En consultant des membres de l'équipe qui s'identifient comme transgenres, nous avons mis à jour nos ressources et nos lignes directrices pour soutenir les personnes qui font la transition au travail.
- La campagne #AimonsNous organisée à l'occasion des festivités de la Fierté 2017 a rejoint plus de 10 millions de Canadiens avec son message de fierté et d'inclusion. Plus de 1 500 membres de l'équipe TELUS ont pris part à 17 défilés et festivals de la Fierté partout au pays. Les dons recueillis grâce à l'utilisation du hashtag #AimonsNous ont été versés à Rainbow Railroad, un organisme de bienfaisance canadien qui vient en aide aux lesbiennes, aux gais, aux bisexuels et aux transgenres victimes de violence et de persécution dans leur pays d'origine.

Profil de la main-d'œuvre de TELUS sous réglementation fédérale au Canada¹

Groupes désignés	Main-d'œuvre canadienne disponible ²	Proportion à TELUS en 2016 ³	Proportion à TELUS en 2015 ³	Proportion à TELUS en 2014 ³
Femmes	39,8 %	35,1 % A	35,8 %	36,4 %
Minorités visibles	24,6 %	29,5 % A	16,7 %	15,9 %
Personnes handicapées	4,6 %	6,0 % A	2,3 %	2,4 %
Autochtones	2,1 %	4,0 % A	1,4 %	1,4 %

- 1 Selon les données recueillies aux fins de rapports dans le cadre de la Loi sur l'équité en matière d'emploi fédérale.
- 2 La disponibilité de la main-d'œuvre canadienne représente le pourcentage du groupe désigné au sein de la main-d'œuvre canadienne qui possède les compétences nécessaires pour occuper un poste à TELUS. Selon les données du recensement de 2011, de l'Enquête nationale auprès des ménages et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (soit les renseignements les plus récents disponibles).
- 3 Ces données indiquent le taux de représentation des membres de l'équipe sous réglementation fédérale selon les réponses au sondage à déclaration volontaire réalisé auprès des membres de l'équipe.

Profil de la main-d'œuvre canadienne

Canadian by age	Génération silencieuse (1925–1945)	Baby-boomers (1946–1964)	Génération X (1965–1979)	Génération Y (1980–2000)	Total
Globalement	0 %	15 %	40 %	45 %	100 %
Haute direction	0 %	24 %	68 %	9 %	100 %
Postes de direction intermédiaire et autres ¹	0 %	13 %	49 %	38 %	100 %

1 Gestionnaires intermédiaires et superviseurs

Type de main-d'œuvre (Canada)	Femmes	Hommes	Total
Personnel syndiqué	35 %	65 %	40 %
Cadres et professionnels non syndiqués	36 %	64 %	49 %
Vente au détail TELUS	39 %	61 %	11 %
Général	36 %	64 %	100 %

Profil de la main-d'œuvre de TELUS International

International	Femmes	Hommes	Total
Directeurs généraux et échelons supérieurs	39 %	61 %	0 %
Direction et personnel	46 %	54 %	18 %
Agents	47 %	53 %	81 %
Général	46 %	54 %	100 %

Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI)

Le présent rapport a été préparé selon les lignes directrices de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI-G4). L'index ci-dessous indique où vous pouvez trouver de l'information sur chaque critère de la GRI, que ce soit dans le présent rapport, le [Rapport annuel 2017 de TELUS](#) ou la [circulaire d'information](#). Ensemble, ces rapports brossent un portrait complet de la performance économique, sociale et environnementale de TELUS.

La période couverte par le Rapport sur la durabilité 2017 est l'année civile 2017, et l'information qu'il contient ne concerne que cette période, à moins d'indication contraire. TELUS publie un rapport sur la durabilité depuis 2000. Pour toute question ou tout commentaire au sujet du Rapport sur la durabilité 2017, veuillez écrire à sustainability@telus.com.

Tout au long de l'année, nous fournissons aussi de l'information à l'indice Dow Jones de viabilité économique, au Carbon Disclosure Project ainsi qu'à d'autres organisations qui aident les investisseurs et d'autres parties intéressées à se faire une idée de la performance économique, environnementale et sociale des sociétés.

Le présent rapport est organisé et présenté conformément aux lignes directrices G4 de la GRI, selon l'option « critères essentiels ». Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. fournit une assurance indépendante limitée des indicateurs là où apparaît le symbole **A**.

TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes portant sur les droits de la personne, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption. TELUS appuie le Pacte mondial des Nations Unies et ses 10 principes portant sur les droits de la personne, la main-d'œuvre, l'environnement et la lutte contre la corruption. La section Communication des progrès du Rapport sur la durabilité traite de l'avancement de TELUS en 2017 sur ces questions. Nous renvoyons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies dans le tableau GRI qui figure à la page suivante.

GRI – Enjeux importants

Enjeu important	Ce que TELUS doit faire :	Catégorie GRI	Aspect GRI
Gérance environnementale			
Consommation d'énergie et changements climatiques	Réduire les émissions de GES et les coûts d'énergie, limiter les risques liés à l'énergie, chercher de nouvelles solutions énergétiques et soutenir les principes du Pacte mondial des Nations unies (PMNU)	Environnement	Énergie et émissions
Gestion environnementale	Satisfaire aux exigences juridiques, limiter les déversements, les rejets et les déchets, améliorer le système de gestion environnementale et accroître les efforts de formation en environnement	Environnement	Conformité en matière d'effluents et de déchets
Investissement relatif à la collectivité et aux employés			
Culture, droits de la personne et main-d'œuvre	Favoriser une culture diversifiée qui permet à l'entreprise de tenir la promesse de sa marque et de soutenir les principes du PMNU sur les droits de la personne et la main-d'œuvre	Pratiques en matière d'emploi et travail décent Droits de la personne	Emploi Diversité et égalité des chances Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi Non-discrimination Liberté d'association et de négociation collective Travail des enfants Travail forcé ou obligatoire Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de la personne
Expérience des employés	Mobiliser les employés et investir dans les effectifs afin qu'ils puissent incarner les valeurs visant à améliorer la vie des gens, des collectivités, des clients et de l'équipe	Pratiques en matière d'emploi et travail décent	Formation et éducation
Santé, sécurité et mieux-être des employés	Optimiser la santé, la sécurité et le mieux-être des employés, réduire les coûts, améliorer la productivité et favoriser la réussite de l'entreprise	Pratiques en matière d'emploi et travail décent	Santé et sécurité au travail

Enjeu important	Ce que TELUS doit faire :	Catégorie GRI	Aspect GRI
Investissement communautaire	Créer de la valeur partagée et améliorer la vie des jeunes et de leur collectivité au moyen d'investissements en santé, en technologie et en environnement	Économie	Performance économique
Exploitation et éthique des affaires			
Performance et incidence économique	Miser sur la croissance économique durable au profit des investisseurs, des clients, des employés, des fournisseurs et des collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons	Économie	Performance économique Répercussions économiques indirectes Pratiques d'approvisionnement
Éthique	Mener ses activités de manière éthique et transparente, créer une culture de respect en milieu de travail et appuyer les principes du PMNU en matière de corruption	Société	Lutte contre la corruption Politique publique
Gouvernance et divulgation	Fournir les bases du leadership en matière de durabilité, accroître la transparence et la confiance des parties prenantes, et réduire des risques	Responsabilité liée aux produits	Communications marketing Vie privée des clients
Conformité à la réglementation	Veiller à pouvoir réagir au changement et continuer de fournir les réseaux de haute qualité, robustes et novateurs auxquels les citoyens et les entreprises se fient tous les jours	Responsabilité liée aux produits Société	Conformité Communications marketing Lutte contre la corruption Comportement anticoncurrentiel
Continuité des affaires	Faire preuve de résilience en cas d'urgence et d'événements perturbateurs en se concentrant sur la fiabilité du réseau, des systèmes, des produits et services, et des employés	Société Économie	Étiquetage des produits et services Répercussions économiques indirectes

Enjeu important	Ce que TELUS doit faire :	Catégorie GRI	Aspect GRI
Expérience client			
Fiabilité des réseaux et des systèmes	Être à la hauteur des attentes des clients quant à la fiabilité du réseau et des systèmes, réagir rapidement et de façon responsable en cas d'incident	Économie	Répercussions économiques indirectes
Sécurité et confidentialité des données	Respecter la vie privée des clients et des employés, et assurer la sécurité des données grâce à une surveillance efficace et à la reddition de comptes	Responsabilité liée aux produits	Vie privée des clients
Les clients d'abord	Offrir une expérience client exceptionnelle dans le cadre de sa démarche visant à devenir un chef de file mondial et faire en sorte que les clients recommandent ses produits, ses services et ses employés à d'autres	Responsabilité liée aux produits	Étiquetage des produits et services
Accessibilité	Faciliter l'accès et l'utilisation des produits et services à tous les clients, en particulier ceux qui ont un handicap ou vivent en région éloignée	Responsabilité liée aux produits	Étiquetage des produits et services
Sécurité en ligne	Informers les parents, les enfants et les éducateurs sur l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents en offrant une formation novatrice et des conseils utiles	Société	Évaluation des répercussions des fournisseurs sur la société

Enjeu important	Ce que TELUS doit faire :	Catégorie GRI	Aspect GRI
Innovation et gestion responsable des produits			
Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	Créer des alliances stratégiques qui permettent d'offrir des produits et des services novateurs et comprendre les risques et les occasions économiques, sociales et environnementales	Société	Évaluation des répercussions des fournisseurs sur la société
		Pratiques en matière d'emploi et travail décent	Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs
		Environnement	Évaluation environnementale des fournisseurs
Gestion responsable des produits	Gérer les répercussions sociales et environnementales ainsi que les risques, de la conception des produits à leur utilisation par les clients, y compris le recyclage et l'élimination	Environnement	Produits et services
		Responsabilité liée aux produits	Étiquetage des produits et services
Produits et services novateurs	Offrir des produits et des services qui aident les clients, les collectivités et la société à atteindre leurs objectifs économiques, sociaux et environnementaux	Société	Évaluation des répercussions des fournisseurs sur la société
		Environnement	Évaluation environnementale des fournisseurs

Élément d'information standard

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Stratégie et analyse		
G4-1	Pages 16-17 Message du président et chef de la direction	Énoncé de soutien
G4-2	Pages 12-15 Notre vocation, notre approche et nos objectifs Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants	Voir la table des matières pour trouver les pages consacrées aux approches et aux principaux enjeux
Profil de l'organisation		
G4-3		TELUS
G4-4	<u>Portrait de l'entreprise</u> Page 2 <u>Circulaire d'information de TELUS</u>	
G4-5	Page 5 Portée du rapport	
G4-6	Page 5 Portée du rapport <u>TELUS International</u>	
G4-7	<u>Notice annuelle</u>	Page 8
G4-8	<u>Marchés servis</u>	Rapport annuel, pages 2-3
G4-9	<u>Faits saillants des données financières et opérationnelles</u> (y compris la capitalisation et les données sur les produits et services) Pages 114-115 Données sur les employés	Survol financier – Rapport annuel, pages 6-7
G4-10	Pages 114-115 Données sur les employés	
G4-11	Pages 111-112	
G4-12	Pages 69-73	
G4-13	<u>Rapport annuel</u>	Pages 4-5
G4-14	Page 4 Énoncés prospectifs Page 29 Protéger notre planète Page 60 Gouvernance et gestion du risque	
G4-15	<u>UNGC Communication on Progress</u> Page 68 PMNU	
G4-16	Page 70 Partenariats de chaîne d'approvisionnement Page 85 <u>Rapport annuel</u> – Supergrappe canadienne des technologies numériques Pages 76-77 Recherche et développement	TELUS est aussi membre de l' <u>ONC/UIT</u> , du <u>GCNC</u> et du <u>Corporate Responsibility and Sustainability Institute</u> du Conference Board du Canada.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspects et périmètres pertinents identifiés		
G4-17	Page 8 <u>Notice annuelle</u> Page 5 Portée du rapport	
G4-18	Pages 65-67	
G4-19	Pages 65-67	
G4-20	Pages 65-67	
G4-21	Pages 65-67	
G4-22	Pages 32-33 Exemples d'élargissement de la portée et correction mineure des données sur les GES	
G4-23	Pages 59-61	
Mobilisation des parties prenantes		
G4-24	Page 65	
G4-25	Pages 65-67	
G4-26	Pages 65-67	
G4-27	Pages 65-67	
Profil du rapport		
G4-28	Page 117	
G4-29	Page 117	Le rapport 2016 a été publié en avril 2017
G4-30	Page 117	Annuel
G4-31	Page 117	
G4-32	Page 5 Page 117 Pages 7-11 Rapport de vérification	Les tableaux GRI commencent à la Page 118. Toute restriction de la portée ou des limites est divulguée dans chaque indicateur respectif.
G4-33	Pages 7-11 Rapport de vérification Page 5 Portée du rapport Page 117	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Governance		
G4-34	Conseil d'administration Pages 59-61 Gouvernance	
G4-35	Conseil d'administration Pages 59-61 Gouvernance	
G4-36	Pages 59-61 Gouvernance Pages 19-20 Message de la chef de la durabilité	
G4-37	Pages 59-61 Gouvernance Pages 65-67 Mobilisation des parties prenantes Page 49 Communiquer avec les investisseurs et autres parties prenantes Guide sur la politique du conseil d'administration	
G4-38	Conseil d'administration Circulaire d'information de TELUS	Présentation des administrateurs – pages 12-20 Rapports des comités – pages 42-43
G4-39	Conseil d'administration Circulaire d'information de TELUS	Présentation des administrateurs – pages 12-20
G4-40	Circulaire d'information de TELUS	Pages 25-41
G4-41	Circulaire d'information de TELUS	Pages 25-41
G4-42	Guide sur la politique du conseil d'administration	
G4-43	Circulaire d'information de TELUS	Pages 25-41 (formation des membres du conseil, pages 36-38)
G4-44	Circulaire d'information de TELUS	Pages 25-41 (évaluation, pages 26 et 32-36)
G4-45	Circulaire d'information de TELUS Page 60 Gestion du risque	Pages 103-104, 42-43
G4-46	Circulaire d'information de TELUS	Pages 103-104, 42-43
G4-47	Circulaire d'information de TELUS	Pages 103-104, 42-43
G4-48	Corporate Governance Committee Mandate	Page 3 – sec 4.4 (f)
G4-49	Pages 62-63 Éthique et intégrité	Contacts du conseil d'administration
G4-50	Pages 62-63 Éthique et intégrité	
G4-51	Circulaire d'information de TELUS	Pages 11, 54-94
G4-52	Circulaire d'information de TELUS	Pages 11, 54-94
G4-53	Circulaire d'information de TELUS	Pages 11, 54-94
G4-54	Circulaire d'information de TELUS	Pages 11, 54-94
G4-55	Circulaire d'information de TELUS	Pages 11, 54-94

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Éthique et intégrité		
G4-56	Pages 62-63 Éthique et intégrité	
G4-57	Pages 62-63 Éthique et intégrité	
G4-58	Pages 62-63 Éthique et intégrité	Ligne Éthique

Éléments d'information précis – Données économiques et environnementales

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : performance économique		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 49-58 Performance économique	
G4-EC1	Pages 49-58 Valeur économique distribuée Pages 21-22 Investissements communautaires <u>Rapport annuel</u> , pages 6-7	
G4-EC2	Page 29 Lutte contre les changements climatiques <u>Rapport annuel</u> , pages 101 et 106	Respect du principe n° 7 du PMNU
G4-EC3	<u>Rapport annuel</u> , pages 107, 149-154 Page 105 Régimes d'épargne-retraite	
G4-EC4	<u>Rapport annuel</u> , page 141	
Aspect : présence sur le marché		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 99-102 Personnes et culture	
G4-EC5	Page 104 Rémunération	
G4-EC6	Page 131 Glossaire Page 101 Possibilités de perfectionnement	Définition de « haut dirigeant »
Aspect : répercussions économiques indirectes		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 99-102 Personnes et culture	
G4-EC7	Pages 57-58	
G4-EC8	Page 53 Valeur économique distribuée; soutenir les Canadiens Pages 22-23 Programmes philanthropiques Pages 13-14 ODD et retombées	
Aspect : pratiques d'approvisionnement		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 69 Pratiques d'approvisionnement	
G4-EC9	Soutenir les Canadiens, page 53	Actuellement, TELUS ne dispose pas de l'information nécessaire pour établir les données par pays.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : matières		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 37, 72 et 86 Emballage	
G4-EN1	Pages 38-39 Papier	Déclaration partielle : TELUS n'étant pas un fabricant, cette mesure ne s'applique généralement pas. Toutefois, TELUS communique l'information sur le papier qu'elle achète pour ses bureaux, en poids et en volume, ainsi que sur les matières renouvelables qu'elle utilise (sous forme de pourcentage). TELUS ne divulgue pas de données sur les composants des emballages des produits qu'elle vend.
G4-EN2	Page 39 Teneur du papier en fibre recyclée	Cette mesure ne s'applique pas aux activités de notre entreprise puisque nous ne sommes pas un fabricant. Toutefois, la politique d'achat de papier de TELUS exige l'utilisation de papier contenant un minimum de 30 % de matières recyclées.
Aspect: energy		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 29-33 Énergie	
G4-EN3	Pages 29-33 Énergie	Déclaration partielle : TELUS communique des totaux cumulatifs et fait un suivi, mais ne fournit aucune ventilation autre que pour les émissions du champ d'application 1 à 3.
G4-EN4	Pages 35-36 Champ d'application 3 Pages 29-30 Approche de déclaration	
G4-EN5	Pages 33-34 Intensité énergétique	
G4-EN6	Pages 33-34 Faits saillants et résultats Pages 29-30 Approche de déclaration	
G4-EN7	Pages 35-36 Champ d'application 3 Pages 29-30 Approche de déclaration	Sans objet.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : eau		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 39-40 Eau	
G4-EN8	Pages 39-40 Eau	
G4-EN9	Pages 39-40 Eau	
G4-EN10	Pages 39-40 Eau	
Aspect: biodiversité		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants	Sans objet.
G4-EN11	<u>Partenariats environnementaux</u>	Non pertinent. Nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nos activités n'ont aucune répercussion importante sur la biodiversité, mais nous nous engageons à protéger les animaux et l'environnement.
G4-EN12	<u>Partenariats environnementaux</u>	Non pertinent. Nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nos activités n'ont aucune répercussion importante sur la biodiversité, mais nous nous engageons à protéger les animaux et l'environnement.
G4-EN13	<u>Partenariats environnementaux</u>	Non pertinent. Nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nos activités n'ont aucune répercussion importante sur la biodiversité, mais nous nous engageons à protéger les animaux et l'environnement.
G4-EN14	<u>Partenariats environnementaux</u>	Non pertinent. Nous n'entreprenons aucune construction dans les zones d'importance biologique et nos activités n'ont aucune répercussion importante sur la biodiversité, mais nous nous engageons à protéger les animaux et l'environnement.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect: émissions		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 33-35 Émissions de GES	
G4-EN15	Pages 33-35 Champ d'application 1 Pages 29-30 Approche de déclaration	Déclaration partielle : TELUS divulgue des données cumulatives concernant les émissions de GES du champ d'application 1 à 3. TELUS utilise les protocoles standards et dispose de sources documentées à l'interne pour les facteurs d'émission, le potentiel de réchauffement de la planète (PRP), etc. Plus de précisions dans le rapport de TELUS sur les GES.
G4-EN16	Pages 33-35 Champ d'application 1 Pages 29-30 Approche de déclaration	Déclaration partielle : TELUS divulgue des données cumulatives concernant les émissions de GES du champ d'application 1 à 3. TELUS utilise les protocoles standards et dispose de sources documentées à l'interne pour les facteurs d'émission, le potentiel de réchauffement de la planète (PRP), etc. Plus de précisions dans le rapport de TELUS sur les GES.
G4-EN17	Pages 33-35 Champ d'application 1 Pages 29-30 Approche de déclaration	Déclaration partielle : TELUS divulgue des données cumulatives concernant les émissions de GES du champ d'application 1 à 3. TELUS utilise les protocoles standards et dispose de sources documentées à l'interne pour les facteurs d'émission, le potentiel de réchauffement de la planète (PRP), etc. Plus de précisions dans le rapport de TELUS sur les GES.
G4-EN18	Pages 30, 33 Intensité des GES	
G4-EN19	Pages 33-34 Faits saillants et résultats	
G4-EN20	Pages 33-35 Émissions de GES	
G4-EN21		Cette mesure ne s'applique pas à nos activités.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : effluents et déchets		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 37-43 Utilisation responsable des ressources	
G4-EN22	Pages 39-40 Eau	Déclaration partielle : Les installations de TELUS ne génèrent pas de quantités importantes d'eaux usées ou de ruissellement.
G4-EN23	Pages 37-38 Déchets et recyclage	
G4-EN24	Pages 40-42 Déversements et rejets	
G4-EN25	Pages 37-38 Déchets et recyclage	
G4-EN26		Sans objet, puisque les installations de TELUS ne génèrent pas de quantités importantes d'eaux usées ou de ruissellement.
Aspect : produits et services		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 86-87 Responsabilité à l'égard des produits et services	
G4-EN27	Pages 40-42 Gestion et conformité environnementales	
G4-EN28	Pages 38-39 Réduction de l'utilisation de papier et matières d'emballage	
Aspect : conformité		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 40-42 Gestion et conformité environnementales	
G4-EN29	Pages 40-42 Gestion et conformité environnementales	
Aspect: transport		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 35-36 Champ d'application 3 (déplacement domicile-travail des employés)	Nous possédons un parc de véhicules servant au transport des employés responsables de l'installation et de l'entretien de nos réseaux et de nos produits. Le carburant consommé par ces véhicules entre dans le calcul de nos émissions de GES du champ d'application 1.
G4-EN30	Pages 33-35 Émissions de GES	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : généralités		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 35-36 Champ d'application 3 (déplacement domicile-travail des employés)	
G4-EN31	<u>Rapport annuel</u> , pages 106-107 Pages 37-38 Déchets et recyclage Pages 40-42 Gestion et conformité environnementales	Déclaration partielle : les détails de nos dépenses ne sont pas divulgués.
Aspect : évaluation environnementale des fournisseurs		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 69-73 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	
G4-EN32	Pages 70-71 Code à l'intention des fournisseurs et évaluation des tiers	Déclaration partielle : tous les nouveaux fournisseurs engagés selon les principaux modèles de contrats d'approvisionnement sont soumis au Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le nombre de fournisseurs pouvant faire l'objet d'une évaluation des incidences n'est pas divulgué pour l'instant.
G4-EN33	Page 71 Surveillance et évaluation des tiers	
Aspect : mécanismes de règlement des griefs environnementaux		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 40-42 Gestion et conformité environnementales	
G4-EN34	Pages 40-41 Déclaration environnementale	

Éléments d'information précis – Aspects sociaux – Pratiques en matière d'emploi et travail décent

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : emploi		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 99 Personnes et culture – approche	
G4-LA1	Page 100 Taux de roulement	Déclaration partielle : TELUS rend compte de son taux de roulement par groupe d'âge et par sexe au moyen d'une méthode décrite dans les notes des tableaux. TELUS rend compte du taux de roulement de ses employés au pays, mais pas de ses employés à l'étranger. TELUS ne communique pas le nombre d'employés nouvellement embauchés.
G4-LA2	Pages 104-106 Rémunération globale Culture de TELUS International	Déclaration partielle : TELUS ne fait aucune distinction entre les avantages sociaux des différents types d'emplois et lieux de travail au pays.
G4-LA3		Non disponible. TELUS s'emploie à élaborer des processus visant à rendre compte de cette donnée dans ses prochains rapports.
Aspect : relations entre employeur et employés		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personne	
G4-LA4	Pages 111-112 Processus d'adaptation des conventions collectives	
Aspect : santé et sécurité au travail		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 108-110 Santé, sécurité et mieux-être	
G4-LA5	Page 108	Déclaration partielle : Les heures de formation sont divulguées. Les renseignements détaillés des comités de santé et de sécurité (nombre et données démographiques) ne sont toutefois pas divulgués.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
G4-LA6	Pages 108-109 Taux d'absentéisme et accidents avec perte de temps	Déclaration partielle : TELUS divulgue les taux de journées de travail perdues et d'absentéisme, sans préciser la région, le sexe ou le type de blessure ou de maladie liée au travail.
G4-LA7	Rapport annuel , page 106	Préoccupations à l'égard des émissions de radiofréquences
G4-LA8	Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personne	
Aspect : formation et éducation		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 99 Personnes et culture – approche	
G4-LA9	Pages 100-102 Formation	TELUS ne divulgue pas le nombre d'heures moyen de formation pour les employés à l'étranger. Nous déterminerons si cette information peut être incluse dans le rapport de 2017.
G4-LA10	Pages 100-102 Formation et perfectionnement professionnel	
G4-LA11	Page 100	Déclaration partielle : Les membres de l'équipe TELUS sont soumis à des évaluations régulières du rendement, mais les données ne sont pas divulguées par sexe ou par catégorie d'employés.
Aspect : diversité et égalité des chances		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 114-117 Diversité et intégration	
G4-LA12	Circulaire d'information de TELUS Pages 114-117 Diversité et intégration	Pages 12-20 Déclaration partielle : Les données sur les employés sont présentées par âge, sexe et lieu.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : égalité de rémunération entre les femmes et les hommes		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 114-117 Diversité et intégration	Page 11 Projet d'égalité entre les sexes
G4-LA13	Pages 104-105 Rémunération globale	Déclaration partielle. Nous divulguons les détails de la rémunération, sans préciser les ratios par catégorie d'employés.
Aspect : évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs		
G4-DM	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 69-73 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	
G4-LA14	Pages 70-71 Code à l'intention des fournisseurs et évaluation des tiers	Déclaration partielle : tous les nouveaux fournisseurs engagés selon les principaux modèles de contrats d'approvisionnement sont soumis au Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le nombre de fournisseurs pouvant faire l'objet d'une évaluation des incidences n'est pas divulgué pour l'instant.
G4-LA15	Page 71 Surveillance et évaluation des tiers	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 62-63 Éthique et intégrité Pages 112-114 Droits de la personne	
G4-LA16	Page 62-63 Déclaration relative à l'éthique Page 113 Déclaration relative aux droits de la personne	

Éléments d'information précis – Aspects sociaux – Droits de la personne

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect: investissement		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 62 Code de conduite	Respect du principe n° 1 du PMNU
G4-HR1	Page 62 Code de conduite	
G4-HR2	Page 62 Code de conduite Page 111	Tous les membres de l'équipe suivent une formation annuelle sur l'éthique, qui porte entre autres sur la politique de respect en milieu de travail et les droits de la personne. Le nombre d'heures précis consacré à la formation ne fait pas l'objet d'un suivi.
Aspect: non-discrimination		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 112-113 Respect en milieu de travail	Respect du principe n° 2 du PMNU
G4-HR3	Pages 112-113 Respect en milieu de travail	
Aspect : liberté d'association et de négociation collective		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personnes	
G4-HR4	Page 111 Liberté d'association Page 71	TELUS travaille avec un organisme de surveillance et d'évaluation tiers au sein de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux comprendre les risques.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : travail des enfants		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personne	
G4-HR5	Communication des progrès relatifs au principe n° 5 du PMNU	TELUS travaille avec un organisme de surveillance et d'évaluation tiers au sein de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux comprendre les risques.
Aspect : travail forcé ou obligatoire		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personne	
G4-HR6	Communication des progrès relatifs au principe n° 4 du PMNU	TELUS travaille avec un organisme de surveillance et d'évaluation tiers au sein de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux comprendre les risques.
Aspect : pratiques en matière de sécurité		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 62 Code de conduite	
G4-HR7	Page 62 Code de conduite	Les contractuels doivent suivre notre cours sur l'éthique.
Aspect : droits des peuples autochtones		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 68 Relations avec les peuples autochtones	
G4-HR8	Page 113 Déclaration relative aux droits de la personne Page 68 Relations avec les peuples autochtones	TELUS n'a relevé aucune violation des droits de la personne touchant les populations autochtones.
Aspect : évaluation		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 111-114 Main-d'œuvre et droits de la personne	
G4-HR9	Page 62 Code de conduite	Tous les membres de l'équipe de l'entreprise.

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : évaluation du respect des droits de la personne chez les fournisseurs		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 69-73 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	
G4-HR10	Pages 70-71 Code à l'intention des fournisseurs et évaluation des tiers	Déclaration partielle : tous les nouveaux fournisseurs engagés selon les principaux modèles de contrats d'approvisionnement sont soumis au Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le nombre de fournisseurs pouvant faire l'objet d'une évaluation des incidences n'est pas divulgué pour l'instant.
G4-HR11	Page 71 Surveillance et évaluation des tiers	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de la personne		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 62-63 Éthique et intégrité Pages 112-114 Droits de la personne	
G4-HR12	Page 62-63 Déclaration relative à l'éthique Page 113 Déclaration relative aux droits de la personne	

Éléments d'information précis – Aspects sociaux – Société

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : collectivités		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 74-75 Comités d'investissement communautaire	
G4-SO1	Pages 74-75 Comités d'investissement communautaire Pages 21-22 Mesure des incidences sociales Pages 29-43 Mesure des incidences environnementales Page 96 Plans de continuité des affaires Pages 42-43 Conséquences de l'expansion de notre réseau mobile	
G4-SO2	Pages 42-43 Conséquences de l'expansion de notre réseau mobile	
Aspect : lutte contre la corruption		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 92 Lutte contre la corruption Circulaire d'information , pages 39-40	Respect du principe n° 10 du PMNU
G4-SO3	Page 62 Code de conduite	
G4-SO4	Page 62 Code de conduite Circulaire d'information , pages 39-40	
G4-SO5	Page 62 Déclaration relative à l'éthique Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	
Aspect : politique publique		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 63 Contributions politiques Rapport annuel , page 100 (risques liés aux activités à l'étranger)	
G4-SO6	Page 63 Contributions politiques	
Aspect : comportement anticoncurrentiel		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 92 Loi sur la concurrence	
G4-SO7	Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : conformité		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 91-94 Conformité à la réglementation	
G4-SO8	Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	Le montant des amendes et le détail des sanctions non financières sont considérés comme confidentiels et ne sont pas divulgués. L'ensemble des actions coercitives du CRTC (pour toutes les entreprises) peuvent être consultées ici .
Aspect : évaluation des répercussions des fournisseurs sur la société		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 69-73 Durabilité de la chaîne d'approvisionnement	
G4-SO9	Pages 70-71 Code à l'intention des fournisseurs et évaluation des tiers	Déclaration partielle : tous les nouveaux fournisseurs engagés selon les principaux modèles de contrats d'approvisionnement sont soumis au Code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le nombre de fournisseurs pouvant faire l'objet d'une évaluation des incidences n'est pas divulgué pour l'instant.
G4-SO10	Page 71 Surveillance et évaluation des tiers	
Aspect : mécanismes de règlement des griefs relatifs aux répercussions sur la société		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 62-63 Éthique et intégrité Pages 103-104 Droits de la personne	
G4-SO11	Pages 62-63 Déclaration relative à l'éthique Page 113 Déclaration relative aux droits de la personne	

Éléments d'information précis – Aspects sociaux – Responsabilité liée aux produits

GRI	Partie du rapport	Commentaire
Aspect : santé et sécurité des clients		
G4-DMA		Non disponible. TELUS n'a pas de mécanisme en place pour évaluer les effets des produits sur la santé et la sécurité à chaque étape de leur cycle de vie et n'en fait pas état dans son rapport. Cependant, les produits et services offerts sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance concernées.
G4-PR1		Non disponible. TELUS n'a pas de mécanisme en place pour évaluer les effets des produits sur la santé et la sécurité à chaque étape de leur cycle de vie et n'en fait pas état dans son rapport. Cependant, les produits et services offerts sont approuvés par toutes les entités juridiques ou de gouvernance concernées.
G4-PR2		Sans objet
Aspect : étiquetage des produits et services		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Page 95 Accessibilité Pages 42-43 Émissions de radiofréquences	
G4-PR3	Communication des progrès relatifs au principe n° 2 du PMNU (minerais de conflit) Page 95 Accessibilité Pages 42-43 Émissions de radiofréquences Pages 37-38 Déchets et recyclage	Déclaration partielle
G4-PR4	Sans objet	Aucun incident concernant l'étiquetage ou l'information sur les produits et services
G4-PR5	Page 93 Satisfaction de la clientèle	
Aspect : communications marketing		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 87-89 Produits et services novateurs	

GRI	Partie du rapport	Commentaire
G4-PR6	Sans objet	Voir la page 3 du rapport d'étape sur le PMNU pour en savoir plus sur notre façon d'aborder ces enjeux. TELUS ne vend aucun produit interdit. Il est possible que des parties prenantes s'inquiètent de la présence potentielle de minerais de conflit dans certains appareils vendus par TELUS, mais l'entreprise ne donne aucun contrat de fabrication de tels appareils.
G4-PR7	Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	De temps à autre, il est possible que surviennent des recours collectifs autorisés ou non concernant le non-respect de la réglementation et des codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les activités de commandite.
Aspect : vie privée des clients		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Pages 79-82 Vie privée et confiance	
G4-PR8	Pages 79-82 Vie privée et confiance	En 2017, une seule plainte concernant la protection de la vie privée a été déposée à notre endroit auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Nous y avons donné suite et continuons de collaborer avec le Commissariat pour apporter des précisions et traiter le dossier. Nous n'avons fait l'objet d'aucune autre plainte officielle auprès des organismes de réglementation en matière de protection de la vie privée au Canada ou à l'étranger.
Aspect : conformité		
G4-DMA	Pages 13-15 Notre approche Pages 64-67 Mobilisation des parties prenantes et enjeux importants Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	
G4-PR9	Rapport annuel , pages 104-105 (questions juridiques)	Nous n'avons reçu aucune amende importante pour non-respect des dispositions concernant la fourniture et l'utilisation des produits et services.

Glossaire

4G (quatrième génération)

Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, prochaine génération de technologies mobiles, y compris HSPA+ et LTE, qui offrent une vitesse considérablement supérieure à la technologie HSPA.

À large bande

Se dit des services de télécommunication qui permettent la transmission à haut débit de la voix, de la vidéo et des données simultanément et à une vitesse de 1,5 Mbit/s et plus.

Accident avec perte de temps

Aux termes du Code canadien du travail, accident occasionnant une perte de temps, de quelque nature que ce soit. La perte de temps commence la journée suivant l'accident.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Groupe important d'employés anciens, actuels et retraités qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités qu'ils servent et où ils vivent et travaillent.

Application

Programme ou fonctionnalité sur un appareil mobile, un téléviseur ou un ordinateur afin de répondre à un besoin précis ou à un objectif.

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)

Organisme fédéral de réglementation des diffuseurs de radio et de télévision, des câblodistributeurs et des entreprises de télécommunication au Canada.



Équipe de gestion de crise

Équipe composée de dirigeants clés (représentant auprès des médias, conseiller juridique, gestionnaire d'installation, coordonnateur de la continuité des affaires) et de responsables appropriés des fonctions critiques pour la reprise des activités en situation de crise.

Compte de report

Compte créé en 2002 par le CRTC pour favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services de télécommunication dans le domaine de la téléphonie résidentielle. Le CRTC a obligé les entreprises de téléphonie titulaires à verser dans ce compte des montants équivalant aux réductions de revenus qui auraient eu lieu en raison du régime de plafonnement qui régulaient les tarifs à cette époque. Le CRTC a consulté le public et l'industrie pendant plusieurs années afin de déterminer ce qu'il faut faire avec les fonds versés dans ce compte. Le CRTC a accepté la proposition de TELUS d'utiliser la majorité des fonds pour offrir le service Internet à large bande dans les régions éloignées, et d'en utiliser 5 pour cent pour améliorer les services aux personnes vivant avec un handicap. Le CRTC a ordonné que le solde soit versé à la clientèle urbaine sous forme de remise en 2010.

Création de valeur partagée

Création de valeur économique d'une manière qui crée également de la valeur pour la société en s'attaquant à ses besoins et à ses difficultés. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en recréant le lien entre la réussite de l'entreprise et le progrès social. La valeur partagée ne fait pas partie de la responsabilité sociale, de la philanthropie ou même de la durabilité, mais plutôt d'une nouvelle façon d'atteindre le succès économique.

Déchets électroniques

Les termes déchets électroniques, débris électroniques ou déchets d'équipement électrique et électronique désignent les appareils électriques ou électroniques jetés.

Énergie absolue

Réduction de la consommation globale d'énergie par rapport à rien d'autre.

Enjeux importants

Pour obtenir une définition de l'importance dans le contexte du cadre de production de rapports selon la GRI, veuillez consulter le [site web de la GRI](#).

Équivalent CO₂

Mesure indiquant à quel point un certain type et une certaine quantité de gaz à effet de serre peuvent causer le réchauffement de la planète, en utilisant la quantité ou la concentration équivalente de dioxyde de carbone (CO₂) comme point de référence.

Équipe Gestion de crises

Équipe composée de dirigeants clés (p. ex., représentant auprès des médias, conseiller juridique, gestionnaire d'installations, coordonnateur de la continuité des affaires) et de responsables des fonctions cruciales pour la reprise des activités en situation de crise.

Facteurs d'émissions

Valeurs représentatives de la quantité de gaz émis dans le cadre des activités produisant des émissions de gaz à effet de serre. Parmi les sources utilisées figure le Rapport d'inventaire national du Canada.

formation formelle, informelle et sociale

Formelle : cours (en ligne ou en classe); conférences, forums et tournées, programmes d'accréditation et diplômes; Informelle : livres et bases de données de recherche en ligne, webinaires et webdiffusions; coaching et mentorat, sites web; Sociale : blogues et wikis, microblogues, réseaux sociaux et partage de vidéos.

Gestion du développement

Pratique de gestion du personnel qui fournit aux employés l'orientation, le coaching et les commentaires dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels. Il s'agit par ailleurs d'un des cinq principaux facteurs de mobilisation d'après le sondage L'heure juste et d'une des clés de la réussite de l'entreprise.

Groupes de ressources à l'intention des employés

Groupes d'employés qui se rencontrent dans leur milieu de travail en fonction de caractéristiques, de croyances, de perspectives ou d'expériences de vie communes.

Haut dirigeant

Directeur général ou directeur d'un échelon supérieur.

Internet des objets (IdO)

Réseau de points d'extrémité (ou d'éléments) à identifiant unique qui communiquent entre eux sans intervention humaine, la plupart du temps sur un réseau mobile. Ce système recueille et analyse de l'information en temps réel, et agit en fonction de celle-ci. Il est déployé pour créer des fonctions intelligentes utilisées par les entreprises, les foyers, les véhicules et les municipalités.

IP (protocole Internet)

Protocole par paquets utilisé pour la transmission de données sur les réseaux.

ISO 14001:2004

Ensemble de normes relatives à la gestion environnementale qui aident les entreprises à (a) minimiser la façon dont leurs activités (processus, etc.) nuisent à l'environnement (c.-à-d. ont un effet nocif sur l'air, l'eau ou la terre); (b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales applicables et (c) s'améliorer continuellement dans les secteurs ci-dessus.

Itinérance

Service offert par les exploitants de réseaux qui permet aux abonnés d'utiliser leurs téléphones mobiles même lorsqu'ils sont dans la zone de couverture d'un autre exploitant.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

Système d'évaluation reconnu dans 150 pays comme la référence en matière de bâtiments verts.

Les clients d'abord

Priorité de l'entreprise axée sur la création de la meilleure expérience client qui soit, mesurée par les commentaires des clients de TELUS.

L'heure juste

Sondage web annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

Mbit/s (méga-bit par seconde)

Unité de débit de transmission de données pour la quantité de données transmises en une seconde entre deux points de télécommunication ou sur un réseau : 1 Mbit/s correspond à un million de bits par seconde, et 1 Gbit/s (gigabit par seconde) correspond à un milliard de bits par seconde.

MTS (Manitoba Telecom Services Inc.)

Le 3 avril 2017, TELUS a annoncé la conclusion d'une entente avec Bell et MTS aux termes de laquelle le quart des clients et 15 détaillants MTS seraient acquis par TELUS. Il s'agit d'une exigence imposée par le Bureau de la concurrence pour veiller à ce que le Manitoba profite d'une concurrence accrue sur le marché. Pour en savoir plus, consultez la page d'[accueil du Manitoba](#) et le [communiqué de presse](#) de TELUS.

Marché de l'Internet des objets

Portail en ligne qui offre des solutions clé en main provenant de sociétés de technologie novatrices et de premier plan dans l'industrie.

Marketing de causes sociales

Type de campagne occasionnant une collaboration entre une entreprise et un organisme sans but lucratif en vue de faire des activités de promotion croisée qui génèrent des dons pour l'organisme sans but lucratif.

Minerai de conflit

Minerai extrait de zones de conflit armé où se produisent des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

Principes Lean

Principes visant à maximiser la valeur pour le client tout en réduisant au minimum les déchets. Il s'agit tout simplement de créer davantage de valeur pour les clients en utilisant moins de ressources. Une organisation qui applique ces principes saisit l'importance de la valeur pour les clients et fait en sorte que ses processus clés augmentent continuellement la valeur offerte.

Plus près du client

Programme donnant l'occasion aux dirigeants de mieux connaître le travail des employés de première ligne. En passant une journée aux côtés de ces employés, les dirigeants peuvent ensuite influencer positivement sur la manière de servir les clients et de soutenir l'équipe.

Postpayé

Se dit d'un moyen de paiement traditionnel où les frais sont facturés à un abonné. Ce dernier paie une part importante des services et de l'utilisation rétroactivement, après avoir utilisé les services.

Restauration

Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

Spectre

Gamme de radiofréquences électromagnétiques utilisées dans la transmission de la voix, de la vidéo et des données. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication.

Système en boucle fermée

Système pouvant être fermé pendant la récupération, la réutilisation ou le recyclage, évitant du coup les pertes.

Taux d'absentéisme

Taux comprenant les absences pour cause de maladie ou de blessure (à l'exclusion des invalidités de longue durée) calculé selon le nombre moyen de jours productifs perdus par équivalent temps plein.

Technologie LTE (long-term evolution)

Technologie de communication mobile de quatrième génération qui offre des débits rapides de transmission à large bande mobile et qui s'est imposée comme une norme mondiale de premier plan dans l'industrie de la téléphonie mobile. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement selon les données du fabricant de 75 Mbit/s (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

TELUS International

Activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Guatemala, au Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

Travailleur à domicile

Employé travaillant à domicile au moins 80 pour cent du temps chaque semaine.

Valeurs de leadership de TELUS

Collaboration des membres de l'équipe TELUS dans le but d'offrir des services dignes de sa marque, le futur est simple. Ces valeurs guident les membres de l'équipe : 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.

Wi-Fi (wireless fidelity)

Nom commercial d'une technologie de réseautage qui permet à tout utilisateur possédant un appareil compatible d'établir une connexion à un point d'accès sans fil dans certains endroits publics très achalandés.

le futur est simple^{MD}