

# Bilan ESG 2021 de TELUS



# Contenu

**1** Gouvernance

---

**2** Les clients d'abord

---

**3** Environnement

---

**9** Collectivités

---

Notre bilan ESG 2021 vise à procurer un aperçu consolidé de notre rendement sur les plans de l'environnement, des mesures sociales et de la gouvernance pour accompagner notre rapport annuel sur les enjeux ESG et la durabilité. Pour plus d'information et de contexte sur les données présentées, veuillez vous reporter à notre [rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021](#).

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2021 s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021. Dans le présent rapport, « TELUS (sauf TI) » renvoie à TELUS Corporation et à ses filiales autres que TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International » ou « TI ») et ses filiales. Tous les renvois à TELUS International ou à TI dans les présentes incluent ses filiales. Dans le présent rapport, tous les renseignements concernent TELUS (sauf TI), autres que les renseignements et données concernant l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, lesquels

**11** Retombées économiques

---

**14** Notre équipe

---

**23** Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

---

**24** Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

---

incluent les données de TI. Sauf indication contraire, les données et renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2021 ne sont pas inclus.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens et les données exclues ou ajoutées sont mentionnées tout au long du document.

Dans les présentes, nous nous efforçons de fournir des données comparatives sur trois dans. Pour les jeux de données de moins de trois ans, les données des années antérieures n'ont pas été recueillies.

Il est possible d'obtenir de l'information supplémentaire au sujet de notre rendement en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'adresse [telus.com/durabilite](https://telus.com/durabilite). [Notre rapport annuel 2021](#) contient de l'information sur notre rendement financier.

# Gouvernance

Il y a longtemps, nous nous sommes engagés à suivre les normes les plus élevées en matière de gouvernance et à présenter une information fidèle et complète. Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d'entreprise permettent de tenir compte des éléments sociaux, économiques et environnementaux à chaque étape de notre processus de planification et de prise de décisions. La LigneÉthique TELUS permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou l'éthique, et ce, 24 heures sur 24.

## Communications avec le Bureau de l'éthique<sup>1</sup>

Type	2021	2020	2019
Demandes de conseils	244	368	197
Plaintes relatives à l'éthique	330	325	422
<b>Nombre total de communications</b>	<b>574</b>	<b>693</b>	<b>619</b>

<sup>1</sup> Les données comprennent les acquisitions faites par TELUS (sauf TI) entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2021.

## Types de violations à l'éthique et mesures prises en 2021<sup>1</sup>

Catégorie	Cas entraînant un congédiement	Cas entraînant une suspension	Cas entraînant une lettre au dossier de l'employé	Cas entraînant la démission de l'employé	Total des cas entraînant une mesure disciplinaire
Violation de la politique	40	3	5	1	49
Falsification de contrats, de registres ou de rapports	34	–	3	–	37
Conflit d'intérêts	1	–	–	1	2
Usage abusif des actifs ou des services	4	2	–	–	6
Confidentialité ou détournement	7	–	1	–	8
Vol	10	–	–	–	10
Corruption	–	–	–	–	–
Don ou réception inapproprié de cadeaux	–	–	–	–	–
Conditions de travail dangereuses	1	–	–	–	1

<sup>1</sup> Les données comprennent les acquisitions faites par TELUS (sauf TI) entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2021.

# Les clients d'abord

Chaque année, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publie un rapport présentant des statistiques sur les plaintes déposées contre les entreprises de télécommunications.

## Plaintes rapportées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Marque	2021 <sup>1</sup>		2020 <sup>2</sup>		2019 <sup>3</sup>	
	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur
TELUS	1 221	7,2	1 166	7,4	1 610	8,3
Koodo Mobile	749	4,4	687	4,4	755	3,9
Public Mobile	105	0,6	112	0,7	191	1,0

1 Données applicables du 1<sup>er</sup> août 2020 au 31 juillet 2021.

2 Données applicables du 1<sup>er</sup> août 2019 au 31 juillet 2020.

3 Données applicables du 1<sup>er</sup> août 2018 au 31 juillet 2019.

La probabilité de recommander notre entreprise est un indicateur de rendement clé (IRC) stratégique de notre carte de pointage de la société qui mesure la loyauté de nos clients ainsi que la force du lien entre nos clients et notre marque. La question suivante est posée à nos clients : « Si un collègue, un ami ou un membre de votre famille cherchait des services de [...], quelles sont les chances que vous lui recommandiez chacun de vos fournisseurs de services? » Les choix de réponses sont les suivants : Définitivement, Probablement, Peut-être, Probablement pas et Définitivement pas. Les résultats de la probabilité de recommander notre entreprise correspondent au pourcentage de « Définitivement » et de « Probablement » donnés (les deux premiers choix). Pour 2021, notre objectif était de 75 % et notre résultat a été de 73 %.

## Résultats du sondage des clients sur la probabilité de recommander notre entreprise<sup>1</sup>

IRC Probabilité de recommander	2021 <sup>1</sup>	2020	2019
Réponses « Définitivement » ou « Probablement » données (%)	73 %	75 %	73 %

1 Les données ne comprennent pas les clients de TELUS Agriculture.

# Environnement

Nous tenons compte de notre incidence sur l'environnement dans le cadre de chaque décision que nous prenons, et bâtir une entreprise axée sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie d'entreprise. Par la réduction de notre propre empreinte environnementale et l'offre de solutions permettant aux autres d'y arriver également, nous voyons à la pérennité de notre entreprise et à celle de l'environnement pour les générations à venir.

## Efficacité énergétique des centres de données<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
Efficacité énergétique	1,32	1,31	1,42
Total de la consommation d'électricité (MWh)	76 727	76 126	85 550

<sup>1</sup> Nos centres de données utilisent efficacement des sources renouvelables d'électricité solaire en Alberta (29 % de l'alimentation totale en électricité des centres de données) et des sources d'électricité à faibles émissions en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec.

## Consommation d'énergie

Consommation d'énergie à l'échelle de la société (éq. MWh)	2021	2020	2019 <sup>1</sup>
<b>Au Canada</b>			
Champ d'application 1	220 776	234 435	275 234
Champ d'application 2	791 696	787 983	798 686
Total	1 012 472	1 022 418	1 073 920
<b>À l'international</b>			
Champ d'application 1	1 728	1 707	1 843
Champ d'application 2	48 128	37 674	50 115
Total	49 928	39 381	51 958
<b>À l'international et au Canada</b>			
Champ d'application 1	222 504	236 142	277 077
Champ d'application 2	839 824	825 657	848 801
Consommation d'énergie à l'échelle de la société	1 062 328	1 061 799	1 125 878
<b>Production d'énergie renouvelable</b>			
Énergie renouvelable <sup>2</sup>	20 915	22 021	20 308

<sup>1</sup> L'année de référence de 2019 a été choisie, car elle s'harmonise avec nos cibles de réduction des émissions de GES fondées sur des données scientifiques des champs d'application 1 et 2.

<sup>2</sup> 2021-2019 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta.

## Intensité des émissions de GES à l'échelle de la société

Tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	2021	2020	2019
GES par téraoctet de données	0,012	0,015	0,021

## Ventilation des émissions de GES du champ d'application 1 en 2021

Sources	éq. MWh	Émissions de GES (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>
Total nord-américain	220 776	50 154
Total international	1 728	921
<b>Total à l'échelle de la société</b>	<b>222 504</b>	<b>51 075</b>

1 Le total ne tient pas compte de 117 tonnes d'éq. CO<sub>2</sub> d'émissions biogéniques qui proviennent du biodiesel.

## Ventilation des émissions de GES du champ d'application 2 en 2021

Émissions du champ d'application 2 à l'échelle de la société (éq. MWh)	Sources d'énergie renouvelable sous contrat	Sources à faibles émissions <sup>1</sup>	Sources à hautes émissions <sup>2</sup>	Total
Alberta	20 915	–	271 969	292 884
Colombie-Britannique	–	261 696	–	261 696
Illinois	–	–	964	964
Manitoba	–	5 876	–	5 876
Nouveau-Brunswick	–	–	168	168
Nouvelle-Écosse	–	–	1 207	1 207
Ontario	–	110 104	–	110 104
Québec	–	116 763	–	116 763
Saskatchewan	–	–	1 164	1 164
Washington	–	870	–	870
<b>Total nord-américain (éq. MWh)</b>	<b>20 915</b>	<b>495 309</b>	<b>275 472</b>	<b>791 696</b>
Amériques	–	–	12 492	12 422
Asie	–	–	25 082	25 082
Europe	–	–	10 624	10 624
<b>Total international</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48 198</b>	<b>48 128</b>
<b>Total à l'échelle de la société</b>	<b>20 915</b>	<b>495 309</b>	<b>323 670</b>	<b>839 824</b>

1 Les sources d'électricité à faibles émissions comprennent l'électricité obtenue de sources solaires, éoliennes, géothermiques, hydroélectriques et d'autres sources renouvelables.

2 Les sources d'électricité à hautes émissions comprennent l'électricité obtenue de la combustion de combustibles, comme le charbon et le gaz naturel.

## Ventilation des émissions du champ d'application 2 en 2021

Émissions du champ d'application 2	MWh d'énergie non renouvelable	Émissions de GES (t d'éq. CO <sub>2</sub> )
Alberta	271 969 <sup>1</sup>	169 733
Colombie-Britannique	261 696	5 264
Illinois	964	243
Manitoba	5 876	78
Nouveau-Brunswick	168	44
Nouvelle-Écosse	1 207	861
Ontario	110 104	3 725
Québec	116 763	174
Saskatchewan	1 164	775
Washington	870	80
<b>Total nord-américain (éq. MWh)</b>	<b>770 781</b>	<b>180 895</b>
Amériques	12 492	3 837
Asie	25 082	16 198
Europe	10 624	3 769
<b>Total international</b>	<b>48 198</b>	<b>23 803</b>
<b>Total à l'échelle de la société</b>	<b>818 979</b>	<b>204 698</b>

1 Pour l'Alberta, les MWh d'énergie non renouvelable sont de 293 268 MWh, moins 20 915 MWh d'énergie renouvelable provenant du parc solaire de Brooks I, à Brooks, en Alberta. TELUS retire tous les certificats d'énergie renouvelable produits en 2021 à cette installation.

## Émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2

Sources (t d'éq. CO <sub>2</sub> )	2021	2020	2019 <sup>2</sup>
Émissions du champ d'application 1 à l'échelle de la société	51 075 <sup>1</sup>	53 002	61 215
Émissions du champ d'application 2 à l'échelle de la société	204 698	200 848	240 919
<b>Total</b>	<b>255 773</b>	<b>253 850</b>	<b>302 134</b>

1 Le total ne tient pas compte de 117 tonnes d'éq. CO<sub>2</sub> d'émissions biogéniques qui proviennent du biodiesel.

2 Les données sur les émissions de 2019 ont été retraitées pour correspondre à notre année de référence basée sur le marché de Science Based Target.

Émissions de GES du champ d'application 3<sup>1</sup>

Sources (t d'éq. CO <sub>2</sub> )	2021	2020	2019 <sup>2</sup>
Champ d'application 3, catégorie 6, Voyages d'affaires	1 110	2 026	9 210
Champ d'application 3, catégorie 7, Déplacements domicile-travail des employés <sup>2</sup>	572	2 381	11 432
<b>Total</b>	<b>1 682</b>	<b>4 407</b>	<b>20 642</b>

1 Les déplacements domicile-travail des employés en 2021 ont été estimés en tenant compte du fait qu'environ 95 % de nos employés travaillaient de la maison pendant la pandémie de COVID-19.

2 La classification du champ d'application 3 est alignée sur les catégories de déclaration de champ d'application 3 de la Global Reporting Initiative.

Dans le présent rapport, nous partageons nos données du champ d'application 3 de 2020 et nous déclarerons celles de 2021 dans notre prochain rapport. Cette approche nous donne le temps nécessaire pour présenter des données plus significatives en raison de la complexité actuelle liée à ce champ émergent de déclaration. Au fur et à mesure que nous améliorons la qualité des données en collaboration avec nos fournisseurs, nous pourrions retraiter nos résultats antérieurs et recalculer les cibles en fonction des lignes directrices de SBTi.

### Émissions de GES du champ d'application 3 de la chaîne de valeur<sup>1</sup>

Sources (t d'éq. Co <sub>2</sub> )	2020	2019
Champ d'application 3, catégorie 1, Biens et services achetés	1 883 671	1 862 053
Champ d'application 3, catégorie 2, Biens d'équipement	1 450 714	1 599 351
Champ d'application 3, catégorie 11, Utilisation des produits vendus	927 806	833 427
Champ d'application 3, intensité par million de dollars de produits d'exploitation	275	292
<b>Total</b>	<b>4 262 191</b>	<b>4 294 831</b>

1 La classification du champ d'application 3 est alignée sur les catégories de déclaration de champ d'application 3 de la Global Reporting Initiative.

### Déchets et recyclage par source (en tonnes métriques)<sup>1,2</sup>

Source	Flux de déchets supplémentaires	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
<b>2021</b>				
Recyclage <sup>3</sup>	3 111	1 590	403	5 103
Enfouissement	191	2 108	342	2 641
Total	3 302	3 698	744	7 744
Taux de détournement (%)	94	43	54	66
<b>2020<sup>4</sup></b>				
Recyclage	4 273	1 506	938	6 717
Enfouissement	449	2 118	445	3 011
Total	4 722	3 623	1 383	9 728
Taux de détournement (%)	86	42	68	69
<b>2019<sup>4</sup></b>				
Recyclage	3 758	1 673	1 304	6 735
Enfouissement	48	2 091	1 198	3 337
Total	3 806	3 764	2 501	10 071
Taux de détournement (%)	99	44	52	67

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre de chaque année.

2 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

3 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

4 Les résidus de construction et de démolition ont été retirés des données de 2019 et de 2020.

## Déchets électroniques recyclés<sup>1,2</sup>

Type de déchets	2021	2020	2019
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles	1 254	1 521	1 701
Appareils mobiles (unités) <sup>3</sup>	139 685	114 340	237 607

1 La baisse du recyclage des appareils mobiles en 2020 et en 2021 provient du fait qu'un nombre moindre de clients ont choisi les retours et échanges en magasin pendant les périodes de restrictions sanitaires liées à la pandémie de COVID-19. Bien que nous continuons d'offrir un programme de retour par la poste dont le port est payé, davantage de clients ont choisi d'utiliser un service tiers de recyclage ou de garder leurs appareils usagés.

2 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

3 Les données de 2019 et de 2020 ont été mises à jour pour corriger une erreur de déclaration.

## Déchets dangereux<sup>1</sup>

Type de déchets	2021	2020	2019
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	52 942	474	600
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L)	5 130	319	218
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tonnes métriques)	349	136	52

1 Les données comprennent seulement les déchets provenant des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites d'ADT, du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

## Rendement concernant le papier et l'emballage<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
<b>Ressource</b>			
Papier d'impression avec la certification FSC	89 %	91 %	-
Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées	85 %	86 %	93 %
<b>Volume</b>			
Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques) <sup>2,3</sup>	10,3	13,8	38,0
Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques) <sup>4</sup>	496	564	856

1 Ces données ne comprennent pas les données de TELUS Agriculture, mais comprennent celles de Mobile Klinik, dont l'acquisition a été annoncée en juillet 2021.

2 Nous déclarons seulement le papier acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.

3 Nous avons mis à jour nos données relatives au papier d'impression utilisé en 2020 pour corriger une erreur de déclaration.

4 Nous avons mis à jour nos données relatives au papier et aux emballages de 2019 et de 2020 pour corriger une erreur de déclaration.

## Plantation d'arbres TELUS

Arbres	2021	2020	2019
Arbres plantés pour compenser l'utilisation de papier et d'emballages <sup>1,2</sup>	20 094	34 631	53 741
Nombre total d'arbres plantés <sup>3</sup>	31 991	38 553	64 084

1 Nous plantons des arbres en fonction de la quantité totale de papier et d'emballages utilisée durant l'année précédente.

2 Les données sur les arbres plantés en 2020 ont été mises à jour pour corriger une erreur de déclaration.

3 Comprend tous les arbres plantés par TELUS au cours d'une année donnée, y compris les arbres plantés pour souligner l'anniversaire d'employés, les efforts collectifs, etc.

## Consommation d'eau au Canada

	2021	2020	2019
Consommation (millions de litres)	412	375	494

## Ventilation des déversements

Déversements <sup>1</sup>	2021	2020	2019
À signaler	36	27	39
Non à signaler <sup>2</sup>	185	174	163
Nombre total de déversements et de rejets	228	201	202
Volume approximatif (L) <sup>3</sup>	101 592	52 807	2 125
Poids approximatif (kg) <sup>4</sup>	1 982	1 317	1 791
Catégorie A – À signaler, grave <sup>5</sup>	3	–	3
Catégorie B – À signaler, important <sup>5</sup>	58	43	46
Catégorie C – Non à signaler, non important <sup>5</sup>	167	158	153

1 Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes. Les données n'incluent pas TELUS Agriculture ni aucune activité exercée à l'extérieur du Canada.

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.

# Collectivités

La culture de bienveillance que nous avons créée au cours des 20 dernières années repose sur notre croyance collective que nous pouvons vraiment changer les choses en donnant là où nous vivons. Nous avons continué d'accorder la priorité à nos clients et collectivités en offrant des programmes et en exploitant le potentiel de notre équipe très mobilisée pour aider ceux qui ont le plus besoin de nous.

## Engagement de TELUS (y compris les membres de notre équipe, actuels et retraités)

Pour que nous comprenions bien la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale de nos investissements communautaires. C'est pourquoi nous collaborons avec le [London Benchmarking Group](#) et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de nos mesures.

### Investissement communautaire<sup>1</sup>

(en millions de dollars)	2021	2020	2019
Investissement philanthropique	10,4	5,2	16,7
Investissement social	63,8	65,1	23,1
Projets commerciaux	14,4	12,9	12,5
Valeur des dons des employés <sup>2</sup>	1,7	1,9	2,2
<b>Total</b>	<b>90,3</b>	<b>85,1</b>	<b>54,5</b>

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.

2 Nous incluons, dans le total de nos contributions dans les collectivités, les contributions en nature. Une contribution en nature est une contribution autre qu'en espèces sous forme de produit ou de service. Nous calculons les contributions en nature en fonction des coûts de prestation des services et de fourniture des produits ainsi qu'en fonction d'estimations des coûts associés à la main-d'œuvre et d'autres facteurs de production. Les méthodes peuvent se fonder sur certaines estimations qui comportent des limites et des incertitudes inhérentes en raison de la nature variée des contributions en nature offertes.

### Investissement communautaire par type<sup>1</sup>

Catégorie (en millions de dollars)	2021	2020	2019
Éducation	59,6	61,2	23,9
Environnement	1,8	2,6	1,4
Santé	28,9	21,3	29,2
Autres	–	–	–
<b>Total</b>	<b>90,3</b>	<b>85,1</b>	<b>54,5</b>

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.

### Total des heures de bénévolat

Équipe (heures)	2021	2020	2019
Membres de l'équipe, membres de la famille et retraités de TELUS	1 232 823	1 230 198	1 071 324

**Subventions de la Fondation TELUS pour un futur meilleur (FTFM)**

Subventions (en millions de dollars)	2021	2020	2019
Subventions des Comités d'investissement communautaire	5,6	6,5	6,0
Subventions du FTFM	3,2	2,4	1,6
<b>Total</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>7,6</b>

**Connectés pour l'avenir**

Programme	2021	2020	2019
Ajouts au programme Internet pour l'avenir	11 529	8 647	5 363
Ajouts au programme Mobilité pour l'avenir	6 989	2 496	2 610
Visites du programme Santé pour l'avenir	34 992	28 151	10 585
<b>Total</b>	<b>53 510</b>	<b>39 294</b>	<b>18 558</b>

**Participants à TELUS Averti**

TELUS Averti	2021	2020	2019
Participants aux ateliers	105 122	90 446	63 946

# Retombées économiques

Nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de notre entreprise afin de connecter les gens pour un monde meilleur, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde. Nos produits et services améliorent la vie de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et de l'économie numérique mondiale.

## Impôts et taxes payés aux gouvernements

Les états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentent nos résultats d'exploitation pour deux secteurs, soit Solutions technologiques de TELUS (qui comprend les produits tirés des services de réseau et des ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des données, certains logiciels et certaines solutions en technologies de soins de santé, etc.) et Expérience client propulsée par le numérique.

(en millions de dollars)	2021	2020	2019
<b>Impôt sur les bénéfices payé</b>			
Fédéral	265,1	201,3	339,5
Colombie-Britannique	80,8	73,9	103,1
Alberta	28,5	29,0	63,8
Saskatchewan	1,0	0,7	1,4
Manitoba	1,6	1,0	1,8
Ontario	41,5	29,6	57,0
Québec	36,1	19,9	38,0
Atlantique	5,4	3,4	6,9
<b>Total</b>	<b>460,0</b>	<b>430,3</b>	<b>648,1</b>
<b>Autres paiements fiscaux</b>			
Partie patronale des cotisations sociales	175,4	144,1	142,2
Impôt foncier et taxes professionnelles	113,1	109,3	111,4
<b>Taxes de vente ne donnant pas droit à un crédit ou non remboursables</b>			
Fédéral	0,0	0,1	0,7
Colombie-Britannique	38,3	40,3	39,1
Saskatchewan	0,1	0,2	0,5
Manitoba	1,4	1,2	1,0
Ontario	0,0	0,0	0,0
Québec	0,0	0,0	0,2
Taxes provinciales sur les primes et le capital	0,0	0,0	0,0
Crédits d'impôt du Québec	-3,3	-1,8	-5,0
<b>Total des autres paiements fiscaux</b>	<b>483,3</b>	<b>362,0</b>	<b>355,9</b>

Suite à la page suivante

	2021	2020	2019
Cotisations sociales versées	722,0	649,9	633,0
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	38,9	36,6	38,8
<b>Total des versements d'autres taxes</b>	<b>760,9</b>	<b>686,5</b>	<b>671,8</b>
<b>Taxes de vente versées</b>			
TPS et TVH du Canada	987,6	955,0	934,5
Colombie-Britannique	217,2	211,5	209,8
Saskatchewan	8,6	9,0	9,0
Manitoba	13,1	12,7	13,1
Québec	210,6	211,0	191,8
Total net des taxes de vente perçues et versées	1 437,1	1 428,4	1 384,3
<b>Total des versements en taxes et impôts</b>	<b>3 141,3</b>	<b>2 737,9</b>	<b>2 931,6</b>

### Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2021	2020	2019
Produits et services achetés	6 699	6 268	6 070
Dépenses liées aux régimes des employés	4 269	3 701	3 034
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	3 498	2 775	2 906
Intérêts payés	744	740	714
Impôts nets payés sur le revenu	601	430	644
Dividendes déclarés aux porteurs d'actions ordinaires	1 711	1 520	1 358
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	2 219	-	942
<b>Total</b>	<b>19 741</b>	<b>15 434</b>	<b>15 668</b>

### Information fiscale supplémentaire

(en millions de dollars) – 2021	
Continent	Paiements internationaux nets
Amérique du Nord	23,4
Europe	105,5
Asie	9,9
Amérique centrale	2,1
Australie	(0,1)
<b>Total</b>	<b>140,8</b>

## Information fiscale supplémentaire

Continent	TELUS à l'échelle mondiale		
	Paiements nets	Bénéfice net avant impôt	Charge d'impôt
Amérique du Nord <sup>1</sup>	483,4	1 875,9	487,9
Europe	105,5	294,5	72,3
Asie	9,9	85,5	17,8
Amérique centrale	2,1	22,1	1,8
Australie	(0,1)	0,5	0,1
<b>Total</b>	<b>600,8</b>	<b>2 278,5</b>	<b>579,9</b>

1 Comprend le Canada et les États-Unis d'Amérique.

## Dépenses en immobilisations par région

(en millions de dollars)	2021	2020	2019
Colombie-Britannique	1 110	883	1 061
Alberta	1 201	910	889
Saskatchewan	4	7	7
Manitoba	37	19	14
Ontario	601	548	534
Québec	400	303	315
Atlantique	6	7	4
Territoires	4	-	-
États-Unis et autres	15	7	6
<b>Total des dépenses en immobilisations<sup>1,2</sup></b>	<b>3 377</b>	<b>2 683</b>	<b>2 830</b>

1 Comme les résultats sont arrondis, les totaux peuvent différer.

2 Exclut les dépenses en immobilisations de TELUS International en 2019, en 2020 et en 2021 de 77 millions de dollars, de 91 millions de dollars et de 121 millions de dollars, respectivement. En raison de cette exclusion, le total présenté ne correspond pas au total des dépenses en immobilisations déclarées dans notre rapport de gestion de 2021, dans nos états financiers consolidés de 2021 et dans les notes afférentes aux états financiers consolidés, et dans d'autres documents financiers.

## Produits propres

Sources de produits (en millions de dollars)	2021
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf <sup>1</sup>	1 013
Services infonuagiques et technologies connectées <sup>2</sup>	639
Services de santé	521
<b>Total des produits propres</b>	<b>2 173</b>

1 Cela comprend les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones usagés certifiés et des ventes de téléphones provenant de notre programme Option Retour.

2 Cela comprend les produits tirés des services infonuagiques, de l'Internet des objets et des activités de TELUS Agriculture.

Dépenses en R&D<sup>1</sup>

(en millions de dollars)	Investissements estimés en R&D
2021	799
2020	553
2019	530

1 Ces investissements améliorent l'innovation et contribuent au développement numérique dans tous les secteurs dans une nouvelle ère d'hyperconnectivité, y compris en offrant le plein potentiel de la fibre optique et du 5G aux Canadiens.

# Notre équipe

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

## Résultats du sondage L'heure juste sur la mobilisation

%	2021	2020	2019
Mobilisation globale	84	87	84

## Embauche de nouveaux employés par province<sup>1</sup>

Province	2021		2020		2019	
	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Colombie-Britannique	16,5	1 277	9,8	747	13,7	1 029
Alberta	13,1	706	16,6	884	11,6	608
Saskatchewan	32,0	24	10,9	10	42,7	44
Manitoba	34,6	44	42,0	50	0,0	0
Ontario	23,1	1 806	21,6	1 583	20,6	1 034
Québec	21,9	1 191	23,4	1 240	19,3	1 331
Terre-Neuve-et-Labrador	22,5	27	54,2	52	28,1	34
Nouveau-Brunswick	22,0	13	18,8	12	64,0	40
Nouvelle-Écosse	27,0	38	30,2	40	17,6	12
<b>Total</b>	<b>19,1</b>	<b>5 126</b>	<b>17,7</b>	<b>4 618</b>	<b>16,6</b>	<b>4 132</b>

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

Embauche de nouveaux employés par groupe d'âge et par genre<sup>1</sup>

Catégorie	2021		2020		2019	
	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Plus de 50 ans	5,7	333	12,4	662	3,8	212
Entre 30 et 50 ans	13,5	2 301	14,7	2 422	9,9	1 664
Moins de 30 ans	61,4	2 492	36,0	1 534	57,9	2 302
<b>Total</b>	<b>19,1</b>	<b>5 126</b>	<b>17,7</b>	<b>4 618</b>	<b>16,6</b>	<b>4 132</b>
Femmes	22,1	2 197	18,3	1 765	18,5	1 721
Hommes	17,3	2 929	17,4	2 853	15,5	2 457

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

Taux de roulement par province<sup>1</sup>

Province	2021		2020		2019	
	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Colombie-Britannique	13,2	1 022	9,8	746	13,1	1 008
Alberta	12,7	682	11,2	599	13,2	709
Saskatchewan	42,7	32	31,7	29	41,1	43
Manitoba	29,9	38	28,6	34	28,3	33
Ontario	19,4	1 513	11,0	809	17,3	1 213
Québec	22,0	1 196	16,2	860	18,6	971
Terre-Neuve-et-Labrador	32,5	39	15,6	15	34,8	27
Nouveau-Brunswick	30,5	18	26,6	17	20,6	14
Nouvelle-Écosse	34,9	49	15,8	21	27,9	34
<b>Total</b>	<b>17,1</b>	<b>4 589</b>	<b>12,0</b>	<b>3 130</b>	<b>15,7</b>	<b>4 052</b>

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

**Taux de roulement volontaire<sup>1</sup>**

Type (%)	2021	2020	2019
Volontaire <sup>2</sup>	12,0	7,1	10,4
<b>Total</b>	<b>17,1</b>	<b>12,0</b>	<b>15,7</b>

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

2 Le taux de roulement volontaire exclut les employés qui ont quitté TELUS pour partir à la retraite.

**Taux de roulement par groupe d'âge et par genre<sup>1</sup>**

Groupe d'âge	2021		2020		2019	
	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Plus de 50 ans	11,6	675	10,1	538	17,1	740
Entre 30 et 50 ans	12,7	1 754	8,4	1 383	7,4	1 644
Moins de 30 ans	43,2	1 754	28,3	1 209	19,4	1 675
Femmes	18,3	1 822	13,1	1 261	15,6	1 709
Hommes	16,4	2 767	11,4	1 869	13,6	2 350
<b>Total</b>	<b>17,1</b>	<b>4 593</b>	<b>12,0</b>	<b>3 130</b>	<b>14,4</b>	<b>4 059</b>

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

**Postes vacants comblés par des candidats internes**

	2021	2020	2019
Postes vacants comblés par des candidats internes (%) <sup>1</sup>	42	49	43

1 Pourcentage des postes affichés qui ont été comblés par des candidats internes au Canada qui sont inscrits à notre système principal de recrutement.

### Nombre d'heures moyen de formation<sup>1,2,3</sup>

Globale- ment	Genre		Rôle			Échelon			
	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres et professionnels	Ventes au détail	Collaborateur individuel	Direction intermédiaire	Haute direction	
<b>2021</b>	9,2	10,9	6,5	14,6	6,1	15,2	9,3	10,3	4,7
<b>2020</b>	8,1	9,3	5,7	11,2	4,1	22,3	8,0	10,0	3,0
<b>2019</b>	9,2	11,0	6,3	11,5	6,4	16,1	8,7	15,4	5,6

- 1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2021 et saisie et enregistrée à l'interne en date du 31 janvier 2022. 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 peuvent participer.
- 2 Les moyennes sont fondées sur les employés de TELUS (sauf TI) au 31 décembre 2021. Elles ne tiennent compte que des employés permanents qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Les membres de l'équipe de Groupe Santé Medisys et de EQ Care qui ont été intégrés le 28 décembre 2021 ne sont pas inclus. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2020 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2021.
- 3 Données compilées uniquement à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle (apprentissage autonome). Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

### Dépenses liées à la formation et au perfectionnement<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
Somme moyenne dépensée par employé à temps plein pour de la formation et du perfectionnement	682 \$	686 \$	532 \$

- 1 Comprend les dépenses de formation pour l'ensemble de TELUS jusqu'au 31 décembre 2021. Comprend seulement les membres de l'équipe qui ont accès au système et qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Les membres de l'équipe de Secure Sense, de Mobile Klinik et de TELUS Agriculture ne sont pas inclus.

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

Retombées sur le rendement (%)	2021	2020	2019
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage	91	93	84
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail	88	85	77
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés	86	91	84

- 1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels menés dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle.

Salaires comparativement au salaire minimum<sup>1</sup>

Pays ou territoire	Monnaie	Fréquence du taux salarial	Salaire moyen de départ	Salaire minimum <sup>2</sup>	Ratio du salaire
<b>2021</b>					
Canada	\$ CA	annuellement	29 000	26 300	1,10
<b>2020</b>					
Canada	\$ CA	annuellement	28 700	25 200	1,14
<b>2019</b>					
Canada	\$ CA	annuellement	28 650	24 050	1,19

1 Les données ne comprennent pas TELUS Agriculture.

2 Lorsque le salaire minimum varie en fonction de la province où TELUS exerce ses activités, le salaire minimum correspond à la médiane des salaires pour les différents emplacements.

Équité salariale hommes/femmes<sup>1</sup>

Échelon	2021		2020		2019	
	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés <sup>2</sup>	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés <sup>2</sup>	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés <sup>2</sup>
Membre de la haute direction	25 %	3,4 %	26 %	1,7 %	27 %	-1,5 %
Direction	35 %	1,9 %	34 %	1,5 %	33 %	1,3 %
Non membre de la direction	38 %	1,0 %	36 %	1,2 %	36 %	1,5 %
Globalement	37 %	1,1 %	36 %	1,3 %	35 %	1,4 %

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

2 Les facteurs clés comprennent une catégorie d'emploi, un niveau hiérarchique, un taux de marché (médiane de l'échelle salariale), des années de service et des antécédents de rendement similaires.

## Total des salaires et des avantages sociaux au Canada

(en millions de dollars)	2021
Total de la rémunération et des avantages sociaux <sup>1</sup>	3 162

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

**Rendement au chapitre de la sécurité en 2021<sup>1</sup>**

	2021
Total d'heures travaillées (millions)	45
Nombre de blessures liées au travail à comptabiliser	81
Taux de blessures liées au travail à comptabiliser (par 200 000 heures travaillées)	0,36
Décès	0

<sup>1</sup> Les données présentées concernent les employés de TELUS (sauf TI) inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

**Représentation syndicale au Canada**

Année	Employés régis par une convention collective (n <sup>bre</sup> )	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
2021 <sup>1</sup>	8 069	27 938	29
2020 <sup>2</sup>	8 630	27 839	31
2019 <sup>3</sup>	9 217	27 530	33

<sup>1</sup> Employés actifs au 31 décembre 2021.

<sup>2</sup> Employés actifs au 31 décembre 2020, y compris 1 185 employés des acquisitions de TELUS Agriculture.

<sup>3</sup> Employés actifs au 31 décembre 2019.

**Employés syndiqués par syndicat**

Syndicat	Total des employés (2021)	Total des employés (2020)	Total des employés (2019)
TWU	6 515	6 983	7 561
SQET	705	734	748
SAMT	555	578	605
BCGEU	53	53	55
IBEW/autre <sup>1</sup>	236	282	248
MNU	5	-	-
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>8 069</b>	<b>8 630</b>	<b>9 217</b>

<sup>1</sup> Employés d'ADT Canada couverts par différentes conventions collectives et différents syndicats.

<sup>2</sup> Employés actifs aux 31 décembre 2021, 2020 et 2019.

**Rétroaction sur les droits de la personne**

Plaintes liées aux droits de la personne	2021	2020	2019
Soumises l'année précédente	27	25 <sup>1</sup>	18
Nouvelles	5	16	22
Réglées	10	14	16
En examen à la fin de l'année	22	27	24

<sup>1</sup> Un dossier de plaintes liées aux droits de la personne chez ADT a été ajouté après l'intégration de cette dernière à TELUS.

## Règlement associé aux droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2021	2020	2019
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	0	1	0
Réglées	3	9	5
Rejetées	3	2	8
Retirées	4	2	3

## Règlement associé au respect en milieu de travail

Règlement de plaintes en matière de discrimination ou de harcèlement	Cas en 2021
Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées, et violations trouvées et traitées qui ont donné lieu à une mesure disciplinaire pour l'employé <sup>1</sup>	16
Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées sans aucune violation trouvée	13

<sup>1</sup> Une mesure corrective ou disciplinaire peut comprendre ce qui suit : congédiement, suspension disciplinaire, lettre d'attentes et/ou lettre disciplinaire, mentorat ou formation, démission de l'employé.

## Caractéristiques sociodémographiques des employés<sup>1</sup>

Catégorie d'emploi	2021			2020			2019		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Permanents	10 086	17 172	27 258	9 844	17 143	26 987	9 822	16 956	26 778
Temporaires	324	356	680	361	401	762	374	340	714
Temps plein	9 154	16 216	25 370	8 812	16 134	24 946	8 670	15 719	24 389
Temps partiel	1 256	1 312	2 568	1 393	1 410	2 803	1 526	1 577	3 103

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

Employés par province et par contrat d'emploi<sup>1</sup>

Province	2021			2020			2019		
	Perma-nents	Tempo-raires	Total	Perma-nents	Tempo-raires	Total	Perma-nents	Tempo-raires	Total
Colombie-Britannique	7 862	142	8 004	7 787	175	7 962	7 634	162	7 796
Alberta	5 351	91	5 442	5 340	118	5 458	5 539	120	5 659
Saskatchewan	75	1	76	90	1	91	121	4	125
Manitoba	131	15	146	116	20	136	127	18	145
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-	-	1	1	2	2	4
Ontario	8 130	182	8 312	7 761	181	7 942	7 482	142	7 624
Québec	5 394	211	5 605	5 569	223	5 792	5 568	230	5 798
Terre-Neuve-et-Labrador	104	38	142	100	42	142	101	35	136
Nouveau-Brunswick	67	-	67	75	-	75	72	-	72
Nouvelle-Écosse	144	-	144	149	1	150	132	1	133
<b>Total pour le Canada</b>	<b>27 258</b>	<b>680</b>	<b>27 938</b>	<b>26 987</b>	<b>762</b>	<b>27 749</b>	<b>26 778</b>	<b>714</b>	<b>27 492</b>

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

Employés par groupe d'âge<sup>1</sup>

Catégorie d'emploi (%)	2021			2020			2019		
	Âgés de moins de 30 ans	Âgés de 30 à 50 ans	Âgés de plus de 50 ans	Âgés de moins de 30 ans	Âgés de 30 à 50 ans	Âgés de plus de 50 ans	Âgés de moins de 30 ans	Âgés de 30 à 50 ans	Âgés de plus de 50 ans
Haute direction	0,4	62,5	37,1	0,1	62,4	37,5	0,1	62,7	37,2
Cadres intermédiaires	6,7	73,0	20,3	7,5	73,3	19,2	6,2	74,1	19,7
Professionnels / personnel de bureau	13,5	63,5	23,0	12,6	64,6	22,8	12,3	64,8	22,9
Employés de première ligne / agents / personnel des ventes	22,9	58,1	19,0	22,5	59,2	18,4	22,0	60,2	17,8

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

## Employés par genre<sup>1</sup>

Catégorie d'emploi (%)	2021		2020		2019	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Haute direction	32,2	67,8	31,5	68,5	31,4	68,6
Cadres intermédiaires	37,6	62,4	36,1	63,9	36,7	63,3
Cadres moyens	37,6	62,4	38,0	62,0	38,0	62,0
Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus	34,5	65,5	37,0	63,0	37,0	63,0
Professionnels/personnel de bureau	40,9	59,1	39,7	60,3	39,4	60,6
Employés de première ligne/agents	32,6	67,4	33,9	66,1	34,0	66,0

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

## Employés par groupes désignés<sup>1</sup>

Groupes désignés (%)	2021	2020	2019
Femmes	37,3	36,8	37,1
Membres des minorités visibles <sup>2</sup>	33,8	33,1	32,6
Personnes vivant avec un handicap <sup>2</sup>	8,4	8,3	8,3
Autochtones <sup>2</sup>	3,6	3,6	3,6

<sup>1</sup> Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que les membres de l'équipe de Secure Sense et de Mobile Klinik, acquises en 2021. TELUS Agriculture est exclue.

<sup>2</sup> Les données de ces catégories dépendent de l'autodéclaration des employés dans le sondage sur la diversité de TELUS.

# Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques, ce qui comprend le travail avec les fournisseurs pour se procurer les bons produits et les déployer de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie relative à la chaîne d'approvisionnement se veut inclusive et durable et doit contribuer aux changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités.

## Paiements aux fournisseurs<sup>1</sup>

Paramètre (en millions de dollars)	2021	2020	2019
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada <sup>2</sup>	9 709	9 560	10 698
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux au Canada	9 060 \$	8 527 \$	8 862 \$
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	92 %	93 %	93 %
Fournisseurs étrangers	1 144	1 117	1 073
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux aux États-Unis	614 \$	541 \$	555 \$
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux à Taiwan	83 \$	51 \$	53 \$
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux en Grande-Bretagne	44 \$	22 \$	18 \$
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux aux Pays-Bas	21 \$	11 \$	1 \$
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux à Hong Kong	10 \$	10 \$	22 \$
Dépenses auprès d'autres fournisseurs étrangers	40 \$	38 \$	41 \$
Total des dépenses auprès de fournisseurs étrangers	813 \$	673 \$	690 \$
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	8 %	7 %	7 %
Total des paiements aux fournisseurs	9 873 \$	9 200 \$	9 552 \$
En pourcentage des produits d'exploitation consolidés	60 %	60 %	65 %

1 Les paiements aux fournisseurs comprennent toutes les dépenses auprès de fournisseurs commerciaux, y compris les dépenses en immobilisations et les dépenses d'exploitation.

2 Nous définissons les fournisseurs locaux comme étant des fournisseurs établis au Canada.

## Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau<sup>1,2</sup>

	2021	2020	2019
Dépenses (en millions de dollars)	101 \$	114 \$	135 \$
Variation par rapport à l'année précédente (%)	-11 %	-16 %	-18 %

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

2 Les données ne comprennent pas TELUS Agriculture.

# Protection de la vie privée, transparence et conformité réglementaire

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

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

Type de demande	2021	2020	2019
Ordonnances judiciaires	7 557	6 679	6 069
Assignations	272	273	439
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique <sup>1</sup>	-	7	4
Demandes liées à des appels d'urgence	69 016	66 304	57 443
Demandes en vertu de la loi <sup>2</sup>	409	646	1 335

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## Contributions politiques

	2021	2020	2019
Contributions politiques (en millions)	-	-	-