



TELUS Corporation

*Loi sur la lutte contre le travail forcé et le travail des enfants
dans les chaînes d'approvisionnement*

31 décembre 2023

Table des matières

Introduction.....	2
Entités sur lesquelles porte le présent rapport	2
Principales mesures prises en 2023.....	2
Structure, activités et chaînes d’approvisionnement de TELUS	3
Structure de notre entreprise	3
Nos principales activités	4
Notre chaîne d’approvisionnement	4
Portée de notre examen	5
Politiques et processus de diligence raisonnable	5
Politiques et engagements.....	5
Programme de diligence raisonnable concernant les fournisseurs	6
Audits de la JAC.....	7
Conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs	8
Évaluation et gestion des risques.....	9
Risques pour l’entreprise	9
Risques dans notre chaîne d’approvisionnement	9
Mesures correctives	10
Plans de mesures correctives à la suite d’un audit de la JAC	10
Groupe de travail sur les droits de la personne de la JAC	10
La LigneÉthique de TELUS.....	10
Formation offerte aux employés.....	11
Évaluation de notre efficacité.....	11
Approbation et attestation.....	13

Introduction

Le présent rapport a été préparé par TELUS Corporation (« TELUS » ou « nous ») conformément à la *Loi sur la lutte contre le travail forcé et le travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement* (la « Loi »). Il a trait à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

La vocation sociale de TELUS consiste à miser sur sa technologie de pointe et sur sa compassion pour engendrer des changements sur le plan social et des retombées remarquables sur le plan humain. À l'avant-garde mondiale du sociocapitalisme et guidés par notre vocation sociale, nous exploitons notre technologie pour répondre aux défis les plus criants de la planète et contribuer à la durabilité.

TELUS se fait un devoir de respecter les droits de la personne en veillant à ce que chaque personne avec laquelle elle fait affaire ou échange soit traitée avec dignité et sur un pied d'égalité. Nous sommes conscients que, tout en développant et offrant des produits et services, il nous incombe de respecter et promouvoir les droits de la personne dans le cadre de nos activités, des pratiques de gestion des membres de l'équipe et de notre chaîne d'approvisionnement.

En tant que signataire du *Pacte mondial des Nations Unies* et membre du Réseau Canada du Pacte Mondial, nous nous faisons un devoir de respecter et défendre les droits de la personne mondialement reconnus, dans le respect des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ainsi qu'aux autres normes mondialement acceptées. TELUS est membre de la Joint Alliance for CSR (JAC), une association à but non lucratif d'exploitants de réseaux de télécommunication ayant pour mission de vérifier, d'évaluer et de mettre en œuvre diverses pratiques visant la responsabilité sociale des entreprises à l'échelle des sites de fabrication des principaux fournisseurs des exploitants en question. Ces pratiques ont notamment trait aux normes du travail, à la santé et à la sécurité, à l'éthique, ainsi qu'aux systèmes de gestion des chaînes d'approvisionnement du secteur.

Entités sur lesquelles porte le présent rapport

Le terme TELUS désigne aux présentes l'ensemble des filiales de TELUS Corporation et des entités contrôlées par cette celle-ci tenues par la Loi de soumettre un rapport. Il ne désigne toutefois ni TELUS International (Cda) inc.¹ ni ses filiales ni les entités contrôlées par celle-ci, car TELUS International ne s'adonne pas à la production, à la vente ou à la distribution de biens au Canada ou ailleurs et n'importe pas non plus au Canada de biens produits à l'extérieur de celui-ci.

Principales mesures prises en 2023

En 2023, TELUS a continué ou commencé à prendre de nombreuses mesures pour réduire le risque de travail forcé ou de travail des enfants dans sa chaîne d'approvisionnement. Ces mesures consistent notamment en ce qui suit :

- Poursuite de l'évolution du Programme de vérification diligente des fournisseurs de TELUS afin de cerner et d'atténuer les risques liés à ceux-ci.
- Création du conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs de TELUS, dans le but d'accroître l'efficacité et la rigueur des contrôles dans le respect de la marge de tolérance aux

¹ TELUS International propose des expériences clients numériques. Pour en savoir plus sur TELUS International, veuillez consulter telusinternational.com/fr.

risques de TELUS, ainsi que d'accentuer la diligence raisonnable exercée à l'échelle de l'entreprise.

- Adhésion, pour une première année, à la JAC, une association d'exploitants de réseaux de télécommunication ayant pour mission d'améliorer les normes éthiques, environnementales et du travail au sein de la chaîne d'approvisionnement du secteur des technologies de l'information et des communications.
- Conduite des premiers audits de la JAC visant nos installations, effectués par un auditeur tiers.
- Participation au groupe de travail de la JAC sur les droits de la personne.
- Poursuite des investissements dans notre projet de transformation pluriannuel visant à faire évoluer la manière dont nous gérons nos relations avec nos principaux fournisseurs, y compris en matière de diligence raisonnable concernant ceux-ci.

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur ces mesures ainsi que sur d'autres points, conformément aux obligations en matière de rapport imposées par la Loi. Pour en savoir plus, veuillez consulter les éditions 2023 du [Rapport annuel](#) et du [Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité](#) de TELUS.

Structure, activités et chaînes d'approvisionnement de TELUS

Structure de notre entreprise

Nos principales filiales sont TELUS Communications inc., dont nous détenons, au 31 décembre 2023, la totalité des actions, ainsi que TELUS International (Cda) inc., dont nous détenons à cette même date 56,0 % des actions. Les activités de TELUS en matière de télécommunications mobiles et filaires sont principalement menées par l'intermédiaire de TELUS Communications inc. TELUS International (Cda) inc.² (TELUS International) est une entreprise de premier plan novatrice en matière d'expérience client numérique. Elle conçoit, produit et livre des solutions de prochaine génération, y compris des solutions d'intelligence artificielle (IA) et de modération de contenus, pour des marques mondiales créatrices de marché, qui contribuent à la transformation numérique de ses clients et leur permettent d'exploiter des technologies numériques d'avant-garde pour engendrer de meilleurs résultats sur le plan commercial.

La structure de notre entreprise comprend diverses entreprises émergentes et leurs filiales, parmi lesquelles TELUS Santé, un chef de file mondial en matière de solutions liées aux soins de santé, dont les technologies numériques et les capacités d'analyse de données contribuent à l'amélioration des résultats en santé, ainsi que TELUS Agriculture & Biens de consommation, qui rend possible une production efficace et durable, des semis jusqu'à l'épicerie, et contribue ainsi à améliorer la salubrité et la qualité des aliments de même que d'autres produits.

Mis à part les employés de TELUS International, TELUS comptait en 2023 quelque 31 000 employés actifs. Pour en savoir plus sur la structure de notre entreprise, consultez l'édition 2023 de notre [Rapport annuel](#).

² Le présent rapport ne concerne pas notre filiale TELUS International qui, en raison de sa nature, n'est pas tenue de faire rapport en vertu de la Loi.

Nos principales activités

TELUS Corporation est l'une des plus grandes entreprises de télécommunication canadienne. Elle offre un large éventail de solutions technologiques, parmi lesquelles des produits et services de télécommunication voix et données mobiles et filaires; des services et des solutions technologiques logicielles liés aux soins de santé (visant notamment la gestion des régimes d'avantages sociaux et des programmes d'aide aux employés et à leurs familles); ainsi que des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, gestion de données et technologies intelligentes fondées sur l'analyse de données liées à l'agriculture et aux biens de consommation). Elle propose aussi des expériences clients numériques. En matière de services de données, TELUS Corporation offre notamment des services Internet, de télévision et d'hébergement, des services informatiques et infonuagiques gérés, ainsi que des services de sécurité résidentielle et commerciale.

Nous tirons actuellement la plus grande partie de nos revenus de l'accès à notre infrastructure de télécommunication et de son utilisation, de la fourniture de produits et services qui facilitent cet accès et cette utilisation, ainsi que de l'équipement que nous proposons.

Nous ne fabriquons pas de produits destinés au marché des consommateurs et ne possédons ni n'exploitons directement aucune grande usine ou autres installations de production. Nous ne possédons, n'exploitons et ne contrôlons pas les activités de fabrication des dispositifs et appareils de marque TELUS, et ne traitons ni matières premières ni produits de base.

Notre chaîne d'approvisionnement

Comme la plupart des grandes entreprises axées sur les technologies de communication, TELUS est dotée d'une chaîne d'approvisionnement mondiale à la fois complexe et dynamique. En 2023, nous avons dépensé environ 10 milliards de dollars auprès de plus de 13 000 fournisseurs directs, dits de « niveau1 », de toutes tailles et répartis dans le monde entier, dont 92 % exercent des activités au Canada et qui font eux-mêmes affaire avec de nombreux fournisseurs.

Nous disposons de solides données sur nos fournisseurs directs, notamment en matière de dépenses et de types d'approvisionnement, grâce à nos processus de diligence raisonnable les concernant ainsi qu'à nos échanges avec eux. Toutefois, la complexité de notre chaîne d'approvisionnement fait en sorte qu'il nous est difficile d'analyser celle-ci au-delà de ces fournisseurs directs. Nous travaillons toutefois à obtenir davantage de données sur nos fournisseurs et à gérer les risques liés à ceux-ci, cela dans la cadre d'initiatives internes et d'autres menées en collaboration – avec la JAC, par exemple. Nous évaluons de plus à cette fin divers outils d'analyse de la chaîne d'approvisionnement.

La grande majorité de nos dépenses directes sont effectuées auprès de fournisseurs du secteur des technologies de l'information et des communications proposant des dispositifs, de l'équipement réseau et des services que nous revendons à nos clients et utilisons pour nos propres réseaux. La plus grande partie de ces dispositifs et appareils et de cet équipement réseau est fabriquée en Asie.

Nous faisons aussi appel à des fournisseurs de services techniques et professionnels pour l'installation et la réparation de nos réseaux et de l'équipement situé chez les clients, ainsi que pour l'obtention de divers produits et services (logiciels et services infonuagiques, de marketing, de gestion d'installations, de transport, etc.). Ces fournisseurs sont principalement basés au Canada, où nous menons nos principales activités.

Gouvernance de la chaîne d'approvisionnement

Le Bureau des services d'approvisionnement de TELUS veille à assurer un approvisionnement responsable. Nos équipes Approvisionnement et Chaîne d'approvisionnement jouent un rôle essentiel dans la conduite de nos initiatives stratégiques, veillant à l'obtention des bons produits et à leur déploiement sans risque et de manière rentable.

Notre stratégie vise à faire de nous une entreprise inclusive, durable et génératrice de retombées positives pour nos clients et pour les collectivités où nous exerçons nos activités. Nous nous faisons un devoir de mettre en œuvre des politiques et pratiques fidèles à cette philosophie, et de collaborer avec nos parties prenantes pour atteindre nos objectifs.

Le comité de gouvernance d'entreprise de TELUS reçoit et passe en revue des rapports trimestriels portant sur notre gestion des risques et notre rendement en matière de durabilité, y compris sur celui de notre chaîne d'approvisionnement.

Portée de notre examen

Le Bureau des services d'approvisionnement de TELUS supervise l'ensemble de l'approvisionnement lié à nos principales activités, dans le respect des politiques et des processus de diligence raisonnable mentionnés dans le présent rapport. Bien qu'une partie des activités d'approvisionnement de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation soient menées par l'entremise du Bureau des services d'approvisionnement, les entités récemment acquises par ces entreprises émergentes sont en cours d'intégration à nos activités, politiques et processus.

Politiques et processus de diligence raisonnable

Politiques et engagements

TELUS se fait depuis longtemps un devoir de respecter et promouvoir les droits de la personne à l'échelle de sa chaîne d'approvisionnement. Nous sommes conscients que, tout en développant et offrant des produits et services, il nous incombe de respecter et promouvoir les droits de la personne dans le cadre de nos activités, des pratiques de gestion des membres de l'équipe et de notre chaîne d'approvisionnement.

Nous disposons de plusieurs politiques qui témoignent de notre engagement à protéger les droits de la personne mondialement proclamés, et notamment à lutter contre le travail forcé et le travail des enfants dans le cadre de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement. Parmi ces politiques figurent, non exclusivement, les suivantes :

- **Code de conduite à l'intention des fournisseurs** : Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs énonce et reflète le fait que nous attendons de nos partenaires qu'ils s'engagent fermement à respecter des principes et pratiques conformes aux nôtres en matière d'éthique, de travail, de santé et sécurité, de protection de l'environnement et de conformité. À l'instar du Code d'éthique et de conduite de TELUS, qui s'applique à nos employés et contractuels, le Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur des normes généralement reconnues en matière d'éthique commerciale. Nous ne faisons affaire qu'avec des fournisseurs qui s'engagent à se plier à notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs ou disposent

de normes strictes équivalentes et respectent les lois et règlements applicables là où ils exercent leurs activités.

- **Politique de lutte contre la corruption de TELUS** : Cette politique vise à garantir le respect de l'engagement de TELUS qui consiste à respecter des pratiques commerciales conformes à l'éthique, y compris en matière de protection des droits de la personne, ainsi qu'à respecter à la lettre les lois anticorruption. Cette politique fixe les règles à suivre et les mesures à prendre pour prévenir la corruption; elle fournit de l'information et des conseils pour aider à reconnaître et à gérer la corruption; et elle indique ce qu'il convient de faire dans des circonstances suspectes. Son objectif est de s'assurer que tous les membres de l'équipe TELUS partagent une vision commune claire de la responsabilité qui leur incombe : celle de respecter et de défendre cette politique.
- **Politique de vérification diligente des fournisseurs** : Notre Politique de vérification diligente des fournisseurs oblige ces derniers à nous communiquer des renseignements pertinents pour nous permettre d'évaluer leur crédibilité et les risques qu'ils peuvent présenter pour TELUS. Cette politique nous dote d'un cadre cohérent et robuste visant l'éradication ou l'atténuation des risques liés au recours à des fournisseurs. Tous les fournisseurs sont assujettis à cette politique. Cela dit, l'ampleur de la diligence raisonnable exercée et des renseignements que les fournisseurs sont tenus de communiquer aux fins de l'évaluation des risques dépendant de la taille des fournisseurs en question ainsi que de l'importance et de la valeur totale des contrats concernés. Cette politique précise par ailleurs le processus que doivent respecter les membres de l'équipe TELUS lorsqu'ils font appel à des fournisseurs. TELUS ne doit notamment faire appel qu'à des fournisseurs dont elle peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils :
 - (i) protègent comme il se doit la vie privée, ainsi que la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels, de l'information confidentielle, de la propriété intellectuelle et des autres actifs de TELUS;
 - (ii) contribuent au respect par TELUS de ses obligations légales, y compris en matière de conservation de dossiers, de lutte contre la corruption, de protection de la vie privée, ainsi que celles liées à la *Loi canadienne anti-pourriel*, et aux Règles sur les télécommunications non sollicitées;
 - (iii) se conforment au Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS; et
 - (iv) respectent leurs obligations financières et autres envers nous.
- **Code d'éthique et de conduite** : Le Code d'éthique et de conduite de TELUS décrit les comportements qu'il nous faut adopter pour respecter les normes d'éthique et de conduite de TELUS. Il vise à influencer sur notre manière de travailler et à nous aider à prévoir les problèmes d'éthique et de conformité avant qu'ils ne surviennent ainsi qu'à savoir comment les traiter, y compris lorsque ses problèmes sont liés au travail forcé ou à celui des enfants.
- **Politique de respect en milieu de travail** : Cette politique reflète l'engagement de TELUS consistant à créer un milieu de travail inclusif et à tirer parti de la diversité qui règne au sein de ses équipes dans le but de favoriser un sentiment d'appartenance universel au travail. Cela passe notamment par la prévention de la violence en milieu de travail.

Programme de diligence raisonnable concernant les fournisseurs

TELUS met tout en œuvre pour respecter les normes les plus strictes qui soient en matière d'atténuation des risques, afin de protéger ses clients, employés et partenaires. Elle se fait de plus un devoir de n'entretenir de partenariats qu'avec des organisations qui partagent ses valeurs. TELUS dispose d'un Programme de diligence raisonnable concernant les fournisseurs. Ce solide programme

visé à évaluer, conformément au Code des fournisseurs de TELUS, la stabilité financière des fournisseurs et les risques qu'ils peuvent présenter sur les plans de la sécurité et des enjeux environnementaux, sociaux et de la gouvernance. L'exercice d'une diligence raisonnable concernant les fournisseurs repose en grande partie sur les activités suivantes :

- **Évaluation de base des fournisseurs** : Chaque fournisseur fait l'objet, sans frais pour celui-ci, d'une évaluation fondée sur une liste mondiale de points à vérifier elle-même basée sur des données publiquement accessibles. Cette évaluation vise à détecter les fournisseurs qui se comportent mal, comme ceux qui font l'objet de sanctions, s'adonnent à des activités criminelles ou contreviennent au droit applicable. Les principaux critères examinés sont les suivants : i) imposition de sanctions, ii) respect de la réglementation, iii) personnes politiquement exposées, et iv) respect de la loi. Les fournisseurs dont l'évaluation révèle des lacunes font l'objet d'un examen particulier visant à déterminer les risques qu'ils présentent pour TELUS et l'avenir de leurs relations avec celle-ci.
- **Évaluation des fournisseurs à risque** : L'on entend par « fournisseurs à risque » les fournisseurs qui sont susceptibles d'avoir une incidence considérable sur les activités de TELUS, sur l'expérience client offerte par celle-ci ou sur la fiabilité de son réseau, et qui présentent des risques sur les plans environnemental, social et de la gouvernance (ESG). Ces fournisseurs doivent procéder à une auto-évaluation annuelle portant notamment sur leurs politiques en matière de lutte contre la corruption et de protection de la vie privée ainsi que sur leur rendement en matière de durabilité, de sécurité et de stabilité financière.
- **Cadre d'évaluation du rendement** : Notre équipe fait appel à ce cadre pour établir une étroite collaboration avec les fournisseurs à risque. Le cadre repose sur deux éléments : une carte de pointage fondée sur des indicateurs de rendement (dont une évaluation de la diligence raisonnable) et un outil de gestion des parties prenantes permettant la prise de mesures correctives et la création de plans d'amélioration ainsi que la surveillance de leur mise en œuvre. Les fournisseurs évalués qui ne parviennent pas à répondre dans le délai fixé aux exigences minimales sur les plans environnemental, social et de la gouvernance peuvent être privés de tout contrat avec TELUS.
- **Audits sur place** : Les audits visant les fournisseurs sont menés par un cabinet tiers indépendant. Ils portent notamment sur le travail des enfants et le travail forcé, la santé et la sécurité, la liberté d'association, l'absence de discrimination, les pratiques disciplinaires, le nombre d'heures de travail, les salaires et la rémunération, ainsi que l'éthique commerciale et environnementale. En fonction des conclusions de ces audits, des plans de mesures correctives sont établis et font l'objet d'un suivi jusqu'à ce que les corrections exigées aient été apportées. Pour en savoir plus, consultez le paragraphe « Audits de la JAC », ci-dessous.
- **Analyse de la chaîne d'approvisionnement** : Nous avons depuis quelques années entrepris une analyse de notre réseau d'approvisionnement élargi afin de répertorier les fournisseurs de nos principaux fournisseurs de niveau 1. Cet exercice vise à déterminer les risques et possibilités qu'ils présentent. Nous reconnaissons toutefois que cette première analyse n'est pas exhaustive et évaluons par conséquent divers outils susceptibles de nous permettre de procéder à une analyse plus complète.

Audits de la JAC

Les membres de la JAC travaillent ensemble à évaluer, à vérifier et à renforcer les normes en matière de travail, de santé et de sécurité, d'éthique, de protection environnementale et les systèmes de

gestion des chaînes d'approvisionnement du secteur, de même qu'à déterminer les sites de fournisseurs qui doivent faire l'objet d'audits.

Cette collaboration permet entre autres de tirer parti de ressources mises en commun, d'élargir l'éventail des données recueillies au sujet des fournisseurs et d'accroître la transparence et la normalisation du processus d'audit. Les membres de la JAC mènent leurs audits par l'entremise de cabinets d'audit tiers reconnus, au sein même des installations des fournisseurs et conformément aux [lignes directrices de la JAC relatives à la durabilité des chaînes d'approvisionnement](#).

Les membres de la JAC désignent chaque année un certain nombre de fournisseurs du secteur devant faire l'objet d'audits. Ils demandent aux fournisseurs en question de désigner leurs sites devant faire l'objet d'audits. Dans le cadre d'un processus de gestion centralisé, l'exécution des audits nécessaires est confiée à tel ou tel membre de la JAC, après quoi ses conclusions sont communiquées à l'ensemble des membres de l'association. En outre, un membre de la JAC est chargé de veiller à la prise des mesures correctives imposées à chaque fournisseur, en fonction des conclusions des audits réalisés. Les conclusions des audits sont communiquées aux membres par l'intermédiaire d'une plateforme prévue à cette fin.

Dans le cadre de la gouvernance du processus d'audit, la JAC communique régulièrement à ses membres un point sur la progression des audits, sur la surveillance du plan d'audits et sur la mise en place des mesures correctives en temps voulu, cela à l'occasion des réunions de l'assemblée opérationnelle de la JAC et de son assemblée générale bisannuelle.

Conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs

Le Bureau des services d'approvisionnement de TELUS a annoncé au quatrième trimestre de 2023 la mise sur pied d'un conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs. Regroupant des hauts dirigeants, des administrateurs et des experts en la matière, ce conseil a pour mandat de trouver des moyens de simplifier les processus, de peaufiner les contrôles dans le respect de la marge de tolérance aux risques de TELUS, et d'appuyer la croissance des activités collectives visant l'exercice d'une diligence raisonnable. Les responsables de la prévention des risques auront la possibilité de vérifier la marge de tolérance aux risques de TELUS ainsi que les contrôles et cadres mis en place par celle-ci, tandis que le Bureau des services d'approvisionnement contribuera à la mise en œuvre du programme. Mais surtout, le conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs contribuera à améliorer le processus de prévention de ces risques et à mobiliser les membres de l'équipe, dans le but de faire évoluer les programmes actuels de prévention des risques de TELUS pour qu'ils parviennent plus facilement à cerner et atténuer les risques liés aux fournisseurs. La mise sur pied du conseil pour la gestion des risques liés aux fournisseurs constitue un aspect essentiel de la philosophie d'amélioration continue de TELUS.

En 2023, notre premier objectif a consisté à cerner et à corriger les lacunes du Programme de diligence raisonnable concernant les fournisseurs. En 2024, nous travaillerons avant tout à mettre en œuvre des activités et des priorités tactiques, en plus de réfléchir à un processus de travail intégré visant à améliorer l'évaluation et la prévention des risques liés aux fournisseurs.

Évaluation et gestion des risques

Risques pour l'entreprise

Notre Bureau responsable du respect en milieu de travail réexamine annuellement notre Politique de respect en milieu de travail pour assurer le respect constant de la législation en matière de droits de la personne applicable en chaque lieu du Canada où TELUS exerce ses activités. Une analyse des plaintes déposées auprès du Bureau et des diverses commissions des droits de la personne est effectuée chaque trimestre afin de déterminer si certaines pratiques internes sont problématiques pour les membres de notre équipe. Cela permet à nos équipes de déceler en permanence les lacunes et de mettre en œuvre des plans et des mesures d'atténuation pour remédier aux principaux problèmes en matière de droits de la personne présentant des risques pour TELUS ou sur lesquels celle-ci peut influencer.

De plus, dans le cadre du processus de diligence raisonnable mené au cours des fusions et acquisitions, l'analyse des risques porte entre autres sur les aspects suivants liés aux droits de la personne : protection de la vie privée, gestion environnementale et conformité, mieux-être des employés ou encore droits exclusifs.

Risques dans notre chaîne d'approvisionnement

Selon nous, la sensibilisation aux problèmes liés aux droits de personne et leur gestion active dans notre chaîne d'approvisionnement sont essentielles à notre réussite. Nous cherchons sans cesse à déceler et à gérer les risques de même qu'à créer des occasions pour les membres de nos équipes, nos clients et les collectivités où nous exerçons nos activités.

Nos équipes Approvisionnement et Chaîne d'approvisionnement supervisent les politiques et les processus de diligence raisonnable, qui reflètent notre engagement à protéger, au sein de notre chaîne d'approvisionnement, les droits de la personne mondialement proclamés. Tel est notamment le cas de notre Programme de diligence raisonnable concernant les fournisseurs, qui inclut des processus d'évaluation et de gestion des risques que les fournisseurs peuvent poser, ainsi que d'autres initiatives de gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement.

Nous sommes conscients que les risques de recours au travail forcé ou au travail des enfants sont plus grands au sein de notre chaîne d'approvisionnement élargie, en particulier dans les pays présentant des risques accrus de recours à ce type de travail et dans le secteur de la fabrication de produits liés aux technologies de l'information et des communications.

À partir des conclusions des audits de la JAC (voir ci-dessous le tableau « Incidence des audits de la JAC »), nous avons déterminé les principaux aspects qui doivent souvent être améliorés au sein des sites de fabrication de notre chaîne d'approvisionnement et présentent des risques accrus de violation des droits de la personne. Il s'agit de la santé et sécurité, du nombre d'heures de travail, de l'environnement, et des salaires et de la rémunération.

Un complément d'information sur notre démarche d'évaluation des risques de violation des droits de la personne figure dans l'édition 2023 de notre [Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité](#).

Mesures correctives

Plans de mesures correctives à la suite d'un audit de la JAC

Le processus de la JAC piloté par TELUS et les autres membres de l'association prévoit notamment le suivi des plans de mesures correctives. Les audits ont permis de déceler divers types de non-conformités touchant le plus souvent la santé et sécurité, le nombre d'heures de travail, l'environnement et les salaires. TELUS n'a décelé en 2023 aucun cas de travail forcé ou de travail des enfants au sein de sa chaîne d'approvisionnement, mais convient que les membres de la JAC ont par le passé décelé des cas de discrimination et de travail des enfants. Les non-conformités sont réparties en trois catégories (prioritaires, majeures et mineures), et des délais sont fixés pour s'y attaquer.

Conformément aux directives de la JAC, le travail des enfants, toute forme de travail forcé, enchaîné ou obligatoire, ainsi que toute forme d'esclavage ou de trafic d'êtres humains sont strictement interdits. Avant que le processus d'audit ne soit clos, TELUS est tenue, en tant que membre de la JAC, de procéder à un suivi de manière indépendante ou avec le soutien d'un auditeur tiers. Ce suivi vise à faire état des mesures prises par les fournisseurs concernés en réponse aux conclusions de l'audit et aux recommandations formulées, ainsi que des progrès accomplis dans la mise en œuvre de mesures correctives. Un audit de la JAC est considéré comme achevé lorsqu'il a été efficacement donné suite à la totalité de ses conclusions et recommandations et que toutes les mesures correctives ont été prises et ont fait l'objet d'un rapport en temps voulu.

Groupe de travail sur les droits de la personne de la JAC

En 2023, TELUS était membre du groupe de travail sur les droits de la personne de la JAC. Constitué de membres de l'association, le groupe travaille, en collaboration avec les fournisseurs et d'autres parties prenantes, à déceler, à analyser, à évaluer, à classer par ordre de priorité, à atténuer et à gérer les risques potentiels pour les droits de la personne dans la chaîne d'approvisionnement.

Les membres du groupe de travail en question s'adonnent au partage de ressources et de pratiques exemplaires dans le but d'élaborer des initiatives à long terme visant les différents volets de la chaîne d'approvisionnement à l'échelle mondiale³. En 2023, le groupe de travail sur les droits de la personne de la JAC se composait de quatre sous-groupes respectivement axés sur le travail forcé, le travail des enfants, les salaires et l'exploitation minière responsable.

Nous sommes conscients que les efforts visant à prévenir et à réduire les risques de travail forcé et de travail des enfants peuvent avoir des conséquences non souhaitées en contribuant à priver de revenus des familles vulnérables. Les mesures prises par TELUS de manière indépendante ou en tant que membre de la JAC n'ont pas encore permis de déceler de tels cas. Nous travaillons toutefois à mieux comprendre ce problème.

La LigneÉthique de TELUS

Nous proposons en permanence une ligne téléphonique, appelée LigneÉthique, qui vise à faciliter les demandes ou les plaintes anonymes concernant les contrôles internes ou les autres questions liées à

³ Cela ne comprend pas le partage de données commercialement sensibles, conformément aux obligations de la JAC qui consistent à éviter toute pratique anticoncurrentielle et sont régulièrement communiquées aux membres.

l'éthique ou à l'intégrité. Pour protéger la confidentialité des signalements, les appels sont traités par une organisation indépendante assurant 24 heures par jour des services multilingues aux appelants internes et externes.

Nous préparons des rapports détaillés sur toutes les activités liées à la Ligne Éthique, portant notamment sur la nature des plaintes ou des demandes reçues ainsi que des violations décelées (type, lieu, secteur de l'entreprise, poste de l'employé impliqué, etc.). Ces rapports sont communiqués chaque trimestre au comité d'audit ainsi qu'au comité Personnes et culture et rémunération de notre conseil d'administration.

Nous attendons de nos dirigeants qu'ils assurent la mise en place et le maintien d'un milieu de travail où les membres de l'équipe peuvent s'exprimer et discuter ouvertement sans craindre de représailles. Tout acte de représailles ou de vengeance à l'encontre d'un membre de l'équipe ayant communiqué avec le Bureau de l'éthique ou ayant participé ou collaboré à une enquête sur une plainte constitue un manquement à nos principes d'éthique. Aucun acte de cette nature n'est toléré.

Formation offerte aux employés

Les membres de l'équipe doivent chaque année s'engager à respecter le Code d'éthique et de conduite de TELUS ainsi que confirmer qu'ils comprennent que leur emploi est conditionnel au respect de nos normes d'éthique et de conduite. Les membres de notre équipe et nos contractuels sont tenus de suivre chaque année une formation en ligne sur l'intégrité, appelée TELUS Intégrité, qui porte sur les principaux aspects de nos politiques en matière d'éthique, de respect en milieu de travail, de sécurité et de protection de la vie privée. La totalité de nos employés a suivi cette formation en 2023. Le Code d'éthique et de conduite de TELUS permet de faire en sorte que tous les membres de l'équipe TELUS soient guidés par les mêmes valeurs et comprennent ce que l'on attend d'eux, peu importe leur lieu de travail ou leur rôle au sein de l'organisation.

Nous avons également mis en place en 2023 un programme de formation portant sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Ce programme s'adresse entre autres aux professionnels de l'approvisionnement et aux directeurs commerciaux. Principalement axé sur le renforcement des capacités, il vise à doter les apprenants des connaissances et compétences nécessaires pour contribuer à l'atteinte de nos objectifs ESG. Ce programme de formation permet aux membres de l'équipe de comprendre en quoi ils contribuent à la promotion de la durabilité dans la chaîne d'approvisionnement et de prendre des mesures pertinentes, y compris la création de guides annuels présentant les objectifs et cibles à atteindre sur les plans environnemental, social et de la gouvernance. Ce programme de formation est réexaminé en permanence et sera étoffé au fil du temps.

Évaluation de notre efficacité

Les risques de travail forcé et de travail des enfants constituent une question complexe, tout comme l'évaluation de l'efficacité des mesures que nous prenons pour les éradiquer. Le comité de gouvernance de la conformité de TELUS supervise notre programme annuel axé sur les droits de la personne. Il procède aussi à une évaluation annuelle de la maturité ainsi qu'à une évaluation des risques inhérents et résiduels.

Pour assurer la surveillance et l'évaluation de l'efficacité des mesures prises dans nos chaînes d'approvisionnement, nous nous appuyons sur notre Programme de diligence raisonnable concernant

les fournisseurs et sur les données annuelles fournies par la JAC. Cette dernière rend compte dans son propre rapport des progrès liés aux audits effectués sur place par des tiers au nom de ses membres auprès de leurs fournisseurs communs.

En 2023, la JAC a mené en tout 150 audits et sondages, soit 123 audits portant sur la responsabilité sociale des entreprises, 14 audits équivalents dits « VAP » menés dans le cadre du programme d'évaluation validée de la Responsible Business Alliance, et 13 sondages confidentiels dits « MWS »⁴ menés auprès de travailleurs œuvrant au sein des installations de fournisseurs et priés d'y répondre au moyen de leur téléphone mobile.

Statistiques sur l'incidence des audits de la JAC : principaux indicateurs de rendement (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023)	
Nombre total d'audits et de sondages effectués :	150
a) Audits de la JAC	123
b) Audits VAP	14
c) Sondages MWS	13
Nombre de pays où des audits ont eu lieu :	22
Niveaux⁵ des fournisseurs ayant fait l'objet d'audits de la JAC, d'audits VAP et de sondages MWS :	
Niveau 1	62
Niveau 2	71
Niveau 3	17
Plans de mesures correctives à la suite d'audits de la JAC en 2023	890
Près de 84 % de ces plans avaient trait à l'un ou l'autre des quatre aspects suivants :	
Santé et sécurité	45 %
Heures de travail	18 %
Environnement	11 %
Salaires et rémunération	10 %
Qualification des fournisseurs ayant fait l'objet d'audits de la JAC :	
Excellent, catégorie A : ≥ 90	18 %
Bon, catégorie B : ≥ 70 et < 90	46 %
Passable sous condition, catégorie C : ≥ 60 et < 70	11 %
Mauvais, catégorie D : < 60	25 %

Des précisions sur la JAC, notamment à propos des données et vérifications sur lesquelles elle s'appuie, figurent dans l'édition 2023 de son [rapport annuel](#).

⁴ Les sondages MWS peuvent être menés en complément des audits sur place afin de recueillir directement les sentiments des travailleurs.

⁵ L'on entend par « niveaux » les niveaux occupés par les fournisseurs au sein de la chaîne d'approvisionnement. Le niveau 1 correspond aux fournisseurs directs d'un membre de la JAC. Le niveau 2 correspondant aux sous-traitants ou fournisseurs des fournisseurs de niveau 1. Enfin, le niveau 3 correspond aux sous-traitants ou fournisseurs des fournisseurs de niveau 2. Le niveau des fournisseurs est déterminé par un auditeur tiers de responsabilité sociale des entreprises, un fournisseur ou un membre de la JAC.

Approbation et attestation

Le présent rapport est publié conformément à l'article 6 de la *Loi sur la lutte contre le travail forcé et le travail des enfants dans les chaînes (Canada)*. Il a été approuvé par le conseil d'administration de TELUS.

Conformément aux exigences de la Loi, et en particulier de son article 11, j'atteste que j'ai examiné les renseignements contenus dans le rapport pour l'entité ou les entités énumérées ci-dessus. À ma connaissance, et après avoir exercé une diligence raisonnable, je confirme que les renseignements contenus dans le rapport sont vrais, exacts et complets à tous les égards importants aux fins de l'application de la Loi, pour l'année de déclaration susmentionnée.

Nom complet : John Manley

Titre : Président du conseil d'administration de TELUS Corporation

Date : 31 mai 2024

Signature : *Signé, John Manley*

J'ai le pouvoir de lier TELUS Corporation.