



le futur est simple[™]

RÉUSSIR EN AFFAIRES ET FAIRE LE BIEN

RAPPORT SUR LA DURABILITÉ 2018 DE TELUS

Table des matières

AU SUJET DU RAPPORT	4	Protéger L'environnement	45
Portée Du Rapport	5	Gouvernance	45
TELUS atteint ainsi deux objectifs importants:	6	Faits Saillants De 2018	46
Énoncés Prospectifs	7	Utilisation responsable des ressources	50
Rapport d'assurance limitée	8	Gestion environnementale	53
 		Créer Un Monde En Ligne Simplement Meilleur	58
LETTRE DU PDG	14	Bâtir Des Collectivités Fortes	62
 		Incidence Et Évaluation	62
TELUS EN 2018	26	Comités d'investissement communautaire	65
 		Lancement De La Fondation Telus Pour Un Futur Meilleur	66
GESTION DE LA DURABILITÉ À TELUS	27	Branché pour l'avenir	66
Échanges Avec Les Parties Prenantes Et Enjeux Importants	28	 	
Une Bonne Gouvernance	30	NOTRE CULTURE DE DURABILITÉ	69
Gestion Du Risque	32	Contribuer à L'économie Canadienne	71
Cibles Et Objectifs En Matière De Développement Durable	33	Créer une valeur partagée	71
Éthique	35	Communiquer Avec Les Investisseurs Et Autres Parties Prenantes	71
 		Faits Saillants Des Données Financières Et D'exploitation	72
NOTRE VOCATION	36	Soutien aux Canadiens	72
Révolutionner L'accès Aux Soins De Santé	38	Investissements dans notre infrastructure réseau	73
Gestion des maladies chroniques – les technologies qui améliorent l'expérience des patients	38	Croissance Du Dividend	77
Erreurs De Médication Et Non-Observance Thérapeutique	39	Recherche et développement	78
Longs Temps D'attente Et Accès Difficile Aux Soins	39	Relations Avec Les Peuples Autochtones	80
Manque D'engagement En Prévention Et En Auto-Administration Des Soins	40	Pacte Mondial Des Nations Unies	81
Amélioration De L'efficacité	40	Continuité Des Affaires	82
		NOTRE ÉQUIPE	84
		Expérience Des Employés	86

Surveiller La Mobilisation	86
Perfectionnement Professionnel	87
Styles De Travail	88
Représentation De La Diversité Au Conseil D'administration	89
Rémunération Globale	89
Santé, Sécurité et Bien-Être	92
Santé	92
Sécurité	92
Bien-être	93
En 2018, nous avons continué à faire avancer notre stratégie en matière de bien-être en visant trois grands objectifs:	93
Main-D'œuvre Et Droits De La Personne	95
Main-d'œuvre	95
Droits De La Personne	96
Diversité Et Inclusion	97
NOTRE CHAÎNE DE VALEUR	101
Durabilité De La Chaîne D'approvisionnement	102
Vie Privée Et Confiance	106
Lutte Contre La Corruption	108
Transparence	108
Conformité À La Réglementation	112
Conformité À La Loi, À La Réglementation Et Aux Codes De L'industrie	112
Priorité Aux Clients	116
Chef De File En Matière De Satisfaction De La Clientèle	116
Notre objectif : accorder encore plus la priorité aux clients	117
GLOSSAIRE	119

TELUS est résolue à exploiter le potentiel de sa technologie de premier ordre qui lui permet de faire de notre monde interconnecté un monde meilleur. Nous avons dégagé des produits d'exploitation annuels de 14,4 milliards de dollars et accueilli 13,4 millions d'abonnés, dont 9,2 millions à des services mobiles, 1,9 million à des services Internet haute vitesse, 1,2 million à des lignes résidentielles d'accès au réseau et 1,1 million à TELUS TV.

Avec le soutien de notre équipe talentueuse, nous offrons une vaste gamme de solutions de communication aux consommateurs et aux entreprises, notamment des solutions mobiles, des solutions données et voix, des solutions IP, des solutions télévision, divertissement et vidéo, ainsi que des solutions domotiques et sécurité résidentielle.

Grâce à TELUS Santé, nous obtenons de meilleurs résultats en santé au pays et accentuons notre longueur d'avance comme fournisseur de choix en matière de solutions en technologies de soins de santé. TELUS International fournit autant une expérience client que des solutions novatrices en transformation numérique et processus opérationnels à des clients du monde entier.

Depuis 2000, TELUS a versé 1,2 milliard de dollars – par la philanthropie et le bénévolat – en appui à notre principe qui consiste à donner où nous vivons.

À moins d'indication contraire, tous les renseignements financiers sont indiqués en dollars canadiens. © 2019 TELUS Corporation. Tous droits réservés. 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. Les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

AU SUJET DU RAPPORT



Portée Du Rapport

Chaque année, nous présentons notre stratégie et nos progrès en matière de durabilité afin de gagner la confiance des parties prenantes. Ce rapport s'adresse aux membres de l'équipe TELUS, aux membres des collectivités, aux investisseurs, aux actionnaires, aux gouvernements, aux agences de notation, aux organisations non gouvernementales, à la société civile, aux fournisseurs et à d'autres parties mentionnées dans la section sur les échanges avec les parties prenantes.

La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires, et notre rendement à cet égard crée des occasions sur les plans 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 vise à faire adopter des principes universels aux entreprises, nous faisons également état de nos progrès quant aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits des travailleurs, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Rendez-vous sur notre site web pour consulter notre Rapport d'étape du PMNU 2018.

Notre Rapport sur la durabilité est accessible à telus.com/durabilite. À la demande des parties prenantes et dans le souci de toujours faire mieux, nous avons ajouté de l'information complémentaire – des explications et des données – sur notre site web. Ce contenu sera régulièrement mis à jour.

Ce rapport nous permet de mettre en lumière les efforts de TELUS pour faire de bonnes affaires, en accomplissant de bonnes actions pour le mieux-être des collectivités. Nous y présentons de l'information concernant les activités de certaines filiales de TELUS et avons à nouveau étendu la portée des renseignements divulgués au sujet des changements climatiques. Nous produisons notre rapport conformément à la Global Reporting Initiative (GRI-G4) et avons demandé à Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. de vérifier notre déclaration. Vous trouverez notre tableau GRI sur notre site web à [.] Nous utilisons le

symbole **A** pour mettre en évidence les informations vérifiées par Deloitte, un cabinet comptable indépendant.

Sauf indication contraire, les informations contenues dans le présent rapport couvrent l'exercice allant du 1er janvier au 31 décembre 2018. Et à moins d'indication contraire, les données s'appliquent aux activités nationales et internationales de TELUS au Canada, y compris celles de TELUS International. Ce rapport contient également des objectifs harmonisés avec les enjeux importants et les les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. De nature prospective, les informations concernant nos objectifs à long terme sont couvertes par l'avertissement relatif aux énoncés prospectifs.

Ce rapport contient des hyperliens vers des sites web exploités par des parties autres que TELUS. Ceux-ci ne sont fournis qu'aux fins de référence. TELUS n'est pas responsable de l'accès à ces sites externes, de leur contenu ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. En incluant ces hyperliens, TELUS n'indique nullement qu'elle approuve les éléments présents sur ces sites ou qu'elle est 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 web externe doit être adressée à l'administrateur ou au webmestre du site en question.

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.

De plus, nous sommes signataires du PMNU et suivons les lignes directrices de la GRI pour la production de nos rapports. Nous utilisons donc des cadres internationaux qui guident notre stratégie et nous aident à communiquer nos progrès aux parties prenantes en toute transparence.

TELUS atteint ainsi deux objectifs importants:

1. Intégrer des principes universels et des normes internationales à notre stratégie de durabilité
2. Communiquer aux parties prenantes des informations claires, complètes et transparentes sur notre rendement en matière de durabilité

Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre rapport sur la durabilité et nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et suggestions. Veuillez transmettre toute question ou tout commentaire à

durabilite@telus.com.

Pour en savoir plus sur TELUS, consultez le site telus.com.

Énoncés Prospectifs

Le présent rapport sur la durabilité contient des énoncés prospectifs portant notamment sur nos objectifs pour 2019, notre rendement prévu et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne renvoient pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques inhérents. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts et rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs, dont ceux de rendement, ou qu'elle maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende.

Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme l'évolution de la réglementation et les décisions de gouvernements, la concurrence, le remplacement de la technologie, la performance économique au Canada, nos mesures de réduction des coûts, nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles et nos dépenses d'investissement) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujéti à la limitation de responsabilité et entièrement sous

réserve des hypothèses (y compris les hypothèses sous-jacentes des indications et objectifs annuels de 2019 et concernant les augmentations semestrielles du dividende jusqu'en 2019), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, de notre rapport annuel et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à sedar.com) et des États-Unis (sur EDGAR, à sec.gov).

Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses indications et objectifs annuels. Les énoncés portant sur nos objectifs de 2019 sont présentés afin d'aider nos investisseurs et d'autres personnes à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers prévus pour 2019 ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques et nos perspectives commerciales, et de tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.

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 présentées 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

Indicateurs de performance de l'entreprise et des unités d'affaires

Principaux indicateurs de performance sélectionnés

Indicateurs de performance sélectionnés : Les indicateurs de performance suivants ont été inclus dans la mission d'assurance limitée du Rapport sur la responsabilité sociale de la société de TELUS pour l'exercice clos le 31 décembre 2017.

Réf. de la GRI	Indicateur de performance	Couverture	Valeur en 2016
EC1	Investissement communautaire	Entreprise	45,33 M\$
EN1	Consommation de papier	Canada	14 457 212 feuilles
EN3	Total de la consommation d'énergie – sources directes	Entreprise	317 788 kWh (en milliers)
EN3	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes	Entreprise	904 865 kWh (en milliers)
EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	Entreprise	68 931 tonnes d'équivalent CO ₂
EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre	Entreprise	290 618 tonnes d'équivalent CO ₂
EN17	Émissions totales directes et indirectes de gaz à effet de serre par pondération – voyage aérien	Entreprise	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 effectuées	Canada	6
HR3	Nombre de dossiers ouverts et fermés relatifs aux droits de la personne	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 2016	
G4-10	Effectif total – par région	Entreprise	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	Entreprise	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 2016	
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 2016
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	Entreprise	100 %
SO5	Nombre de demandes et de plaintes adressées au Bureau d'éthique de TELUS relatives à la politique d'éthique de TELUS	Entreprise	575
SO5	Nombre de questions considérées comme des infractions à la politique d'éthique	Entreprise	127

A close-up photograph of numerous leaves with a mix of purple and green hues. The leaves have prominent veins and serrated edges. Overlaid on this background is the main title in large, white, bold, sans-serif capital letters.

**RÉUSSIR EN
AFFAIRES ET
FAIRE LE BIEN
VONT DE PAIR**

LETTRE DU PDG

L'entreprise À Vocation Socio-Capitaliste

TELUS est une pionnière mondiale en socio-capitalisme. Les entreprises qui adhèrent au socio-capitalisme mettent leur activité principale au service d'un idéal social qui profite à toutes leurs parties prenantes, autant leurs actionnaires et leurs clients que les gens les plus vulnérables. Chez TELUS, le socio-capitalisme n'est pas accessoire à notre stratégie, mais bien le pivot de ce que nous faisons, de la raison qui le sous-tend et de la culture que nous incarnons. La valeur que nous créons est le résultat direct de notre volonté commune à placer nos collectivités au cœur de nos décisions et actions.

Guidés par le Pacte mondial des Nations Unies, nous adhérons à des principes universellement reconnus au chapitre des droits de la personne, des travailleurs, de l'environnement et des pratiques anticorruption. 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.

À l'avant-garde mondiale pour façonner un futur simplement meilleur

Inspirée par l'ardeur de notre vocation sociale, l'équipe TELUS contribue à l'essor social, économique et de la santé des Canadiens et, en parallèle, à la

bonification de la valeur pour nos actionnaires. Résolus à changer le paradigme de la santé, de l'éducation, de l'environnement et des inégalités sociales, nous créons un futur simplement meilleur – où la technologie repousse les frontières, nous sécurise et nous donne les moyens d'atteindre notre plein potentiel.

Investir pour combler les fossés numériques, sur les plans géographique et socio-économique

La technologie est indéniablement un grand facteur égalisateur, mais seulement en cas d'égalité d'accès pour tous. L'inégalité d'accès exacerbe les barrières sociales inacceptables au Canada : 40 pour cent des familles à faible revenu n'ont pas d'accès régulier à Internet, leurs enfants pourraient donc accuser un retard scolaire; les 350 000 jeunes pris en charge par le gouvernement sont souvent seuls lorsqu'ils passent à l'âge adulte et n'ont pas les moyens de participer à notre monde numérique; et 35 000 Canadiens n'ont pas de domicile fixe, dont bon nombre sont privés du droit fondamental aux soins de santé au Canada.

L'équipe TELUS s'est mobilisée pour s'attaquer à ces enjeux sociaux urgents et, par des investissements sans précédent dans la technologie, comble les fossés géographique et socio-économique et contribue au maintien de collectivités plus dynamiques et durables. Depuis 2000, TELUS a investi 175 milliards de dollars pour relier les Canadiens aux gens, aux ressources et à l'information qui améliorent leur qualité de vie. TELUS a une feuille de route enviable dès qu'il s'agit d'étendre les nouvelles technologies et infrastructures à la population canadienne des milieux urbain et rural, de lui procurer une expérience symétrique et de conférer à tous l'accès aux outils numériques donnant des résultats collectifs concrets sur le plan social, économique et en santé.

Outils les Canadiens mal desservis grâce à nos programmes Branché pour l'avenir

Ces investissements contribuent à résoudre les nombreuses iniquités auxquelles se heurtent les Canadiens. Des solutions, comme le portefeuille de programmes Branché pour l'avenir de TELUS, procurent un accès financé

par TELUS aux technologies indispensables à la réussite de tant de Canadiens qui risquent d'être laissés pour compte dans notre monde de plus en plus numérique.

Ainsi, [Internet pour l'avenir de TELUS](#) offre, à peu de frais, à 50 000 familles à faible revenu un ordinateur, ainsi qu'un accès à Internet haute vitesse, à une programmation gratuite d'éducation musicale en ligne du Conservatoire royal, à une formation en littératie numérique et à [TELUS Averti](#) pour les faire participer en toute sécurité à notre monde numérique. Ces ressources relieront les familles mal desservies à leur collectivité et aux outils qui caractérisent l'apprentissage d'aujourd'hui. Voilà comment Internet pour l'avenir permettra aux enfants d'apprendre en ligne une nouvelle langue ou à jouer d'un instrument, ou de voyager virtuellement vers les merveilles du monde, le tout dans le confort de leur foyer. Nous n'aurons pas de répit tant que nous n'aurons pas donné l'accès à cette ressource fondamentale à chaque famille du groupe des 40 pour cent qui n'en ont toujours pas et que tous les enfants n'auront pas le même accès que leurs camarades de classe aux ressources numériques, aux liens sociaux et à l'information éducative.

Aujourd'hui, au moyen de [Mobilité pour l'avenir de TELUS](#), nous offrons gratuitement à 10 000 jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil un téléphone intelligent et un forfait de données pendant deux ans. Ce programme procure aux jeunes vulnérables un réseau vital d'outils nécessaires pour garder contact avec les travailleurs sociaux et leur soutien, communiquer avec d'éventuels employeurs, établissements d'enseignement postsecondaire et fournisseurs de soins de santé, accéder aux sites Web et aux applis mobiles éducatifs et conserver leurs amis sur les réseaux sociaux. Nous n'aurons pas de répit tant que chacun des 350 000 jeunes pris en charge par le gouvernement n'aura pas entamé sa vie d'adulte indépendant mieux branché, mieux protégé, plus confiant et bien préparé à ce que l'avenir lui réserve.

Finalement, [Santé pour l'avenir TELUS](#) supprime de nombreux obstacles auxquels se butent les sans-abri pour recevoir des soins médicaux et rétablit le lien entre des milliers de patients et le système public de santé. Les soins de première ligne, dont les dossiers médicaux électroniques, donnés par les cliniques mobiles de TELUS aux Canadiens marginalisés se sont traduits par 11 500 visites depuis le début du

programme en 2014. Nous n'aurons pas de répit tant que ces 35 000 Canadiens à risque n'auront pas accès aux soins médicaux et sociaux qu'il leur faut et qu'ils méritent, notamment en santé mentale. Je suis convaincu que les soins de santé « universels » sont censés englober tous nos concitoyens et non uniquement ceux assez chanceux d'avoir une adresse.

Favoriser l'utilisation responsable de la technologie dans notre monde numérique

Bien que l'accès à la technologie fasse partie intégrante de notre vie quotidienne, les iniquités que tentent de régler des programmes comme Branché pour l'avenir ne pourront être résolues que si cette technologie est utilisée de manière responsable. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Chez TELUS, nous reconnaissons la puissance de la technologie et tout le bien qu'elle nous permet de réaliser. Nous savons aussi qu'elle peut ouvrir la voie à des comportements cruels, comme la cyberintimidation, à l'origine de tant d'angoisses pour nos familles. Il est déchirant de constater que plus d'un million d'enfants sont victimes de cyberintimidation chaque mois, parfois avec des répercussions tragiques. Cette statistique représente une réalité inacceptable et accablante contre laquelle il faut agir.

En effet, nous avons la responsabilité de contribuer à résoudre ce problème social majeur. Par notre programme TELUS Averti, nous encourageons les jeunes Canadiens à devenir de bons citoyens numériques et, du même coup, les protégeons en ligne. Au moyen de TELUS Averti, nous avons donné à plus de sept millions de Canadiens les outils et les connaissances nécessaires à leur sécurité en ligne. En outre, grâce à notre campagne [#ZéroIntimidation](#), en 2018, nous avons réussi à faire signer 1,7 million de Canadiens l'engagement de bonne conduite en ligne TELUS Averti pour lutter avec nous contre la cyberintimidation. Avec l'appui des Canadiens d'un bout à l'autre du pays, nos efforts porteront fruit lorsque chaque jeune naviguera en toute sécurité dans le cyberespace et que l'infâme pratique de cyberintimidation sera éradiquée pour de bon.



En Tant Que Société Pionnière En Socio-Capitalisme

nous nous servons de la technologie pour résoudre les iniquités économiques auxquelles se heurtent les Canadiens et répondre aux plus urgents enjeux sociaux.

Investir dans l'innovation technologique pour répondre aux plus urgents enjeux sociaux de notre monde

Il est impératif d'investir dans la technologie de pointe pour prévenir la prochaine pandémie, préserver notre planète et tenir les promesses d'une économie numérique florissante. C'est pourquoi l'innovation technologique de TELUS s'attaque à l'un des enjeux sociaux les plus urgents de notre temps : l'efficacité et l'efficience des soins de santé. Comme la moitié de tous les budgets provinciaux est investie dans la santé, les dépenses du Canada sont les plus élevées au monde et ne cessent de croître en raison du vieillissement de la population et de la prévalence des maladies chroniques.

Aider les professionnels de la santé à améliorer les soins de santé

Chez TELUS, nous croyons qu'en créant un écosystème de soins de santé primaires axé sur le patient, nous pouvons obtenir de meilleurs résultats pour la santé de nos concitoyens en dépensant moins. La technologie nous permet aussi de nous réorienter sur la prévention, plutôt que sur la guérison, des maladies. Ainsi, nos innovations technologiques permettent un meilleur accès à l'information essentielle en soins de santé et mettent à profit nos réseaux à large bande mobile et à fibre optique, les meilleurs au monde en termes de vitesse, de couverture et de qualité. À titre d'exemple, nous sommes le principal fournisseur de dossiers médicaux électroniques qui aident les médecins et les pharmaciens à donner de meilleurs soins dans le continuum de la santé en leur donnant l'accès sécurisé aux dossiers et aux antécédents médicaux des patients, ce qui assure la continuité des soins.

TELUS axe également l'innovation sur l'amélioration de la circulation de l'information dans le secteur des soins de santé primaires. Notre technologie d'ordonnances électroniques fiabilise notre système de santé, supprimant les ordonnances manuscrites et réduisant les erreurs y étant associées et leurs affligeantes répercussions. La numérisation des ordonnances mène non seulement à une meilleure adhésion aux médicaments, mais contribue aussi à dépister l'abus de médicaments, ce qui est essentiel pour la lutte à la dépendance aux opioïdes. À cet égard, en complémentarité aux actions de nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir, le documentaire original de TELUS Santé, Les analgésiques: au cœur de la crise des opioïdes, apporte une perspective éclairante sur le fléau de la crise des opioïdes dans nos collectivités. Cette vidéo éloquente, déjà visionnée 200 000 fois, vise à faire connaître ce drame social déchirant et, ultimement, à sauver des vies par l'éducation. Ce documentaire est disponible, au moyen d'Optik on Demand, sur notre réseau Une vie saine, qui offre aux clients des centaines de programmes organisés sur le thème de la santé.

Veiller aux mieux-être des employés dans un système de santé engorgé

TELUS pilote le dossier des soins de santé et du mieux-être axés sur l'employeur en tant qu'avancée majeure dans la solution au fardeau national des soins de santé. L'apport des employeurs est important pour optimiser la santé de leurs équipes, réduire l'absentéisme et accroître la mobilisation des employés et, en retour, contribuer à la réussite de l'entreprise. Au moyen de plateformes numériques offrant des services virtuels personnalisés donnés par un professionnel de la santé, comme notre service de soins de santé Medisys sur demande et le service de soutien en santé mentale BEACON, nous aidons les employeurs à veiller au mieux-être physique et mental de leurs employés et de leur famille.

Contribuer à de meilleurs résultats en santé par une meilleure information sur la santé

TELUS est résolue à fournir aux Canadiens les outils, l'information et le soutien nécessaires pour mener une vie plus saine et plus heureuse. Au Canada, cinq millions de personnes n'ont pas de médecin de famille et nombreux sont ceux qui peinent à trouver des soins urgents après les heures régulières de consultation. En réponse aux problèmes d'accessibilité des soins de santé, le service [Babylon par TELUS Santé](#) donne aux Canadiens les moyens d'obtenir du soutien et des renseignements médicaux immédiats et fiables. Outre un vérificateur de symptômes complet, alimenté par un moteur d'intelligence artificielle ayant fait l'objet de recherches approfondies, notre application offre une fonction de consultation virtuelle individualisée permettant, en moins de deux heures, aux patients de parler directement à un médecin de chez eux ou lorsqu'ils voyagent. En outre, le service [LivingWell Companion de TELUS](#) permet aux aînés de préserver leur autonomie par un lien constant avec leurs proches. En cas d'accident ou de chute, il suffit d'appuyer sur un bouton pour activer une conversation bidirectionnelle ou la fonction de détection automatique de chute.

Les voies par lesquelles la technologie de TELUS continuera à transformer les soins de santé étaient inimaginables il y a quelques années à peine. Nous

préparons un avenir où l'accès aux soins de santé sera individuel, précis, prédictif, préventif et étonnamment universel. Les nouvelles capacités de saisie et d'analyse de données transformeront les soins de santé et permettront de mieux comprendre l'effet de la génétique, de l'environnement, de l'alimentation, du mode de vie et des médicaments sur les résultats individuels. Nous préparons un avenir numérique où les professionnels de la santé pourront aisément exploiter le potentiel de l'intelligence artificielle, à laquelle se greffent les connaissances tirées de la génomique, de la bioanalyse et de l'imagerie, pour établir des protocoles de mieux-être optimisés et préventifs et des traitements curatifs adaptés à chaque patient.

Livrer l'information de la santé au point d'intervention de façon rapide et sécuritaire

Nous savons qu'il faut des réseaux fiables, rapides, sécurisés et étendus pour que la transmission numérique de l'information dans le continuum de la santé soit efficace. En 2018, l'excellence du réseau de TELUS a été reconnue mondialement par OpenSignal, J.D. Power, PCMag, Tutela et le Ookla Speedtest des consommateurs. Ces classements de pointe, obtenus individuellement pendant au moins deux années consécutives, consacrent la supériorité de notre réseau, que ce soit pour sa vitesse, sa disponibilité ou l'expérience client. Grâce à notre réseau primé et aux compétences de nos talentueux ingénieurs et technologues canadiens, nous disposons de l'infrastructure et du leadership éclairé nécessaires pour tenir notre promesse d'offrir des soins de santé connectés à tous les Canadiens.

Technologies intelligentes qui nous aident à prendre soin de la planète que nous laisserons à nos enfants

La santé de la planète nous tient tout autant à cœur et nos investissements créent un monde plus durable pour les générations suivantes. Ainsi, malgré la population dispersée et les contrées géographiques vastes et austères de notre pays, les réseaux à large bande, par leur omniprésence, effacent temps et distance. Ils nous permettent de vivre et de travailler dans les secteurs de notre choix sans

compromettre la productivité. Dans un monde fondé sur la puissance de la technologie sans fil et à fibre optique, on peut travailler à Vancouver, sans y vivre et s'infliger son coût de vie élevé.

Le programme novateur Styles de travail de TELUS est un moyen qui permet de travailler de l'endroit et au moment les plus propices et productifs. Rien qu'en 2018, il nous a permis de réduire notre empreinte écologique en éliminant 18 500 tonnes d'émissions de gaz carbonique et en réduisant de 2,9 millions d'heures le temps de déplacement – temps que nous pouvons plutôt passer avec des êtres chers. Surtout, nous stimulons l'engagement des membres de notre équipe très performante en soutenant leur participation à notre programme Styles de travail. Nous réduisons davantage notre empreinte carbone en utilisant une technologie de vidéoconférence à très haute définition qui simule une rencontre en personne, ce qui a permis aux membres de l'équipe d'économiser plus de 40 millions de dollars en frais de déplacement depuis 2007 et d'améliorer la collaboration au sein de l'équipe partout au pays. Comme nous nous engageons à créer des lieux de travail construits selon les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) les plus élevées, notre équipe et nos activités occupent l'un des meilleurs classements LEED Platine en Amérique du Nord.

Trouver des solutions numériques pour nourrir un monde qui a faim

En vue de promouvoir la durabilité et le mieux-être, nous étendons nos activités au nouveau secteur de la technologie agricole. Misant sur le potentiel de l'innovation technologique et de l'intelligence artificielle, nous aiderons les agriculteurs et les éleveurs à produire avec plus d'efficacité, d'une façon plus sûre et écologique, des aliments pour la population mondiale qui ne cesse de croître. Nos initiatives d'optimisation de la production alimentaire contribuent à un meilleur rendement de l'offre alimentaire pour répondre aux besoins toujours croissants de notre planète et de nos concitoyens. Grâce à notre technologie, nous aiderons aussi à gagner le pari de la traçabilité alimentaire pour rassurer les détaillants et les consommateurs sur la salubrité des aliments tout au long de leur production, de la ferme à la table. Mais avant tout, nous voulons offrir des solutions novatrices pour que le secteur agricole canadien progresse et s'impose mondialement comme fournisseur d'aliments sûrs et durables.

Notre économie numérique au service de la compétitivité du Canada et de la création d'emplois qualifiés

Nous mise aussi sur nos investissements en innovation technologique pour promouvoir la diversité économique et permettre à notre pays de se prévaloir d'une innovation durable qui renforce la compétitivité de notre secteur privé. En offrant l'infrastructure nécessaire à la diffusion de l'innovation au pays, nous pouvons attirer de nouvelles industries et de nouveaux concepteurs, à l'appui des emplois d'aujourd'hui et en prévision de ceux encore à imaginer. L'avantage que nos réseaux procurent aux Canadiens est loin d'être surestimé. Il est impossible d'avoir un secteur privé dynamique sans une technologie puissante et de pointe et une infrastructure robuste largement déployée. C'est par la connexion des Canadiens aux possibilités qui sous-tendent notre succès que nous contribuons à la croissance et à la création d'emplois qualifiés au Canada. En outre, grâce à nos réseaux de premier ordre, nous offrons aux jeunes pousses et aux entreprises à domicile les mêmes vitesses, fonctionnalités, fiabilité et sécurité Internet que celles offertes aux grandes entreprises.

Fournir la clé du succès aux entreprises canadiennes

Nos investissements dans les réseaux à large bande, jumelés à des services de nouvelle génération aux entreprises, comme les communications unifiées, l'infonuagique et la sécurité du réseau, permettent aux entreprises canadiennes de toutes tailles d'accroître leur productivité et d'améliorer leur contribution au pays. Nous épaulons ces entreprises dans leur transformation numérique et les aidons ainsi à rehausser la mobilisation et l'efficacité de leurs équipes, améliorer l'expérience qu'elles offrent à leurs clients, rendre plus efficaces leur chaîne d'approvisionnement et leurs réseaux de vente, mieux exploiter les données et, en définitive, à augmenter leur chiffre d'affaires et rationaliser leurs coûts.

En exploitant le potentiel de l'innovation technologique, comme la communication intermachines et l'intelligence artificielle, nous aidons nos clients d'affaires à hausser leur efficacité et productivité en gestion des risques. Par exemple, nous donnons aux organisations du Canada les moyens d'assurer la sécurité de leurs travailleurs sur le terrain et conducteurs longue distance,

de sécuriser la transmission de données financières sensibles et d'accéder à l'information vitale en soins de santé au point d'intervention. Dans cet ordre d'idées, il est indéniable que nos réseaux, plateformes, appareils et applications assurent le bon fonctionnement de chaque secteur de notre économie, stimulant ainsi la création d'emplois et la compétitivité de notre pays.

Fournir la clé du succès au Canada en ouvrant la voie à la technologie 5G et fibre optique

Tout au long de 2018, nous avons continué d'orienter notre réseau mobile vers l'écosystème 5G sur lequel repose la démocratisation de l'accès à la technologie transformatrice d'aujourd'hui et de demain. En outre, nous avons augmenté de 34 % le nombre de nos connexions à la fibre optique l'an dernier, surpassant largement la moyenne de l'Organisation de coopération et de développement économiques et, en cours de route, branché notre 100e collectivité à la fibre optique. Notre réseau mobile quasi-omniprésent, et la fibre optique qui le sous-tend, servira de support rentable à cette technologie 5G qui stimulera innovation et croissance économique pendant des générations. Conjugué à l'économie naissante de l'intelligence artificielle, ce nouvel écosystème alimentera nos maisons, autos, entreprises et villes intelligentes, sans oublier les applications, appareils et services qui améliorent les résultats scolaires, soutiennent la durabilité écologique, allument notre esprit d'entreprise et galvanisent la productivité.

Même dans un monde numérique, la connexion humaine est la plus importante des connexions

Ce qui est sans doute le plus marquant, c'est la dimension profondément humaine qui anime notre mission sociale : l'équipe TELUS. Notre détermination collective et inégalée à être une pionnière en socio-capitalisme nous a valu d'être reconnus comme l'entreprise la plus philanthropique au monde. Cette détermination a également raffermi l'esprit d'équipe comme nulle part ailleurs, et placé votre société dans le peloton de tête des employeurs à l'échelle mondiale, comparativement aux sociétés de taille et de composition analogues.



Nous Exploisons Le Potentiel De Notre Technologie

et la greffons à notre innovation sociale pour que chaque Canadien soit branché de manière sûre, fiable et responsable.

Une équipe résolue à donner la priorité à nos collectivités et clients

Notre équipe très motivée et performante s'inspire d'un sens du devoir qui émane de notre volonté à faire le bien dans nos collectivités. Cette ardeur à donner la priorité à nos collectivités nous motive à le faire aussi avec nos clients et à mériter leur confiance et fidélité. Une véritable synergie s'est créée entre nos activités en affaires en vue d'obtenir pour nos clients des résultats concrets qui nous distinguent de la concurrence et nos actions sociales en vue d'obtenir pour nos collectivités des résultats concrets pour qu'elles soient plus saines, plus durables et plus dynamiques. Par ricochet, notre rendement, tout comme la valeur qu'en tire l'actionnaire, est en hausse, ce qui nous permet donc de réinvestir dans nos collectivités.

Incarner la diversité des collectivités et des clients que nous servons

Pour nous, la diversité forme un tout bien plus fort que la somme de ses parties; cette conviction est bien ancrée dans la culture mondialement admirée que nous avons bâtie ensemble. Nous sommes une équipe qui favorise l'inclusion, reconnaît et célèbre les talents, la voix et les aptitudes uniques de chaque membre et invite ses membres à s'investir dans leur travail. Notre milieu de travail diversifié et inclusif facilite un échange d'idées plus large et plus créatif, est propice à l'acquisition et fidélisation des talents et incite à l'innovation. Ces qualités primordiales apportent une souplesse d'idées, des compétences, des connaissances et des perspectives qui nous aident à mieux comprendre et combler les besoins de nos collectivités et clientèles diversifiées. Le progrès de notre société en diversité et inclusion revient en grande partie aux membres de l'équipe. D'ailleurs, 7 100 membres de l'équipe agissent comme bénévoles dans cinq groupes célébrant la diversité et l'inclusion au Canada et ailleurs, là où nous exerçons nos activités. Nos groupes offrent soutien, mentorat et entente aux membres de l'équipe et leurs familles : Capacités soutient les collègues ayant des capacités variées; Connexions agit comme réseau des femmes professionnelles chez TELUS; Aigles soutient nos membres d'origine autochtone; Mosaïques accueille les nouveaux arrivants au Canada et Spectrum relie nos membres LGBTQIA d'ici et à l'étranger. Cet engagement d'inclusion s'étend au conseil d'administration de TELUS, puisque d'ici la fin de 2019, nous dépasserons les objectifs que nous avons fixés en matière de diversité du conseil, 50 % de nos administrateurs indépendants refléteront notre objectif global de diversité et 42 % seront des femmes.

La société la plus généreuse au monde

Notre culture d'entraide primée sous-tend notre ferveur à donner aux autres. Le bénévolat inspiré des 85 000 membres de l'équipe, en poste et retraités, où qu'ils se trouvent, consolide la place de TELUS comme la société la plus généreuse au monde. Grâce à l'extraordinaire générosité de la famille TELUS, depuis 2000, nous avons contribué par 1,2 milliard de dollars à la création de collectivités plus fortes et plus saines, versant 682 millions de dollars en soutien financier et consacrant 1,3 million de jours au bénévolat.

En 2018, l'équipe TELUS a continué à donner de tout son cœur, comme en font foi les 36 000 bénévoles ayant participé aux événements marquants que sont les Journées du bénévolat de TELUS. Ces membres dévoués de la famille TELUS ont offert près de 2 000 activités à leurs collectivités au cours de l'année, comme trier 68 000 livres de produits dans les banques alimentaires, remplir 13 500 sacs à dos avec des fournitures scolaires pour les enfants défavorisés et servir 27 000 repas sains à ceux qui ont faim. Grâce à nos Journées du bénévolat de TELUS, nous insufflons de l'espoir et améliorons la situation de dizaines de milliers de nos concitoyens.



Darren Entwistle participant avec 800 membres dévoués de la famille TELUS à nos Journées du bénévolat de TELUS annuelles à Sofia, en Bulgarie, où ils ont planté 12 000 arbres dans la nouvelle forêt de TELUS International, réparant les ravages causés par les insectes dans cet environnement autrefois luxuriant.

L'esprit de générosité qui anime notre équipe se manifeste également ailleurs dans le monde, où des milliers de membres de l'équipe offrent bénévolement de leur temps chaque année. Aux Philippines, par exemple, où notre équipe redonne à la collectivité depuis une dizaine d'années, 2 800 bénévoles ont rénové une école primaire sous-financée et surpeuplée en 2018. Leur travail favorisera la réussite scolaire des quelque 6 000 élèves de l'école primaire Kamuning et de l'école secondaire de Quezon. De même, à l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS 2018 à Quetzaltenango, au Guatemala, plus de 400 membres de l'équipe ont participé à la construction d'un centre de santé, qui profitera à plus de 19 000 citoyens. Il s'agissait du premier projet du genre dans le cadre des Journées du bénévolat de TELUS.

À l'échelle de l'Europe, des membres de l'équipe ont fait du bénévolat pour soutenir l'éducation de milliers de jeunes, ainsi que construire et rénover des écoles, comme l'école Louis Braille fréquentée par des enfants ayant une déficience visuelle à Sofia, en Bulgarie. Pendant trois années consécutives, à l'occasion des Journées du bénévolat de TELUS, l'équipe de TELUS International en Bulgarie a travaillé auprès de cette école pour y améliorer la qualité de vie et moderniser les lieux. L'école compte maintenant une toute nouvelle bibliothèque, afin que tous les élèves aient accès aux outils et à l'appui dont ils ont besoin pour réaliser leur plein potentiel. Que ce soit en faisant la promotion de l'inclusion grâce aux initiatives de la Fierté aux Philippines, en tenant un cyclothon pour les droits des enfants en Inde ou en aménageant deux classes et un laboratoire informatique pour 600 enfants défavorisés du quartier El Progreso, à Santa Tecla, au Salvador, nous travaillons à faire croître nos activités partout dans le monde, tout en posant des gestes concrets pour améliorer la qualité de vie dans les collectivités où nos équipes vivent et travaillent. Notre engagement communautaire renforce la mobilisation de l'équipe, ce qui joue un rôle clé dans notre capacité à recruter, à retenir et à inspirer les membres de notre équipe, qui sont à l'origine de notre réussite. Nous pouvons ainsi réinvestir dans les collectivités où TELUS International exerce ses activités et y générer d'importants changements.

Prendre soin de nos jeunes, aujourd'hui comme demain

Cette ferveur à donner aux autres se concrétise davantage par les Comités d'investissement communautaire de TELUS. Nos 18 comités illustrent l'approche novatrice en dons caritatifs, approche qui met la prise de décision entre les mains de personnalités locales connaissant leur collectivité à fond et qui garantit ainsi l'accès de nos ressources aux organismes locaux et l'atteinte des résultats sociaux souhaités. De l'inauguration du premier Comité d'investissement communautaire de TELUS d'Edmonton en 2005 à la construction par TELUS International d'une école indispensable pour des enfants vivant aux abords d'un site d'enfouissement à Guatemala, ce concept s'est transformé en modèle de financement axé sur l'amélioration sociale et sanitaire des jeunes du monde entier, que ce soit en éducation, en arts de la scène, en sciences, en technologie, en entrepreneuriat social ou en protection

de l'environnement. Depuis ce premier échange marquant en 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé 72 millions de dollars à 7 000 programmes communautaires, aidant ainsi deux millions de jeunes chaque année.

Insuffler la responsabilité sociale et le bénévolat à nos jeunes

Forte du travail inouï accompli par nos Comités d'investissement communautaire, la famille TELUS aide aussi nos jeunes à percer dans un monde exigeant. Grâce à notre innovation technologique, nous présentons aux jeunes les possibilités éducatives, sociales et philanthropiques qu'offre en abondance notre société numérique. De plus, en optant pour des partenariats cruciaux, comme avec UNIS, nous dotons nos futurs leaders d'outils et de l'inspiration nécessaires pour s'imposer comme agents de changement. En tant que commanditaire national de la Journée UNIS depuis 2007, TELUS sensibilise des millions de jeunes à l'importance du bénévolat et à la volonté de façonner un changement social durable.

Maintenir un futur simplement meilleur

En couronnement du bien que nous avons fait dans nos collectivités au cours des deux dernières décennies, nous avons créé la Fondation TELUS pour un futur meilleur à la suite de la vente de TELUS Garden, notre siège de Vancouver. Rendue possible par un don sans précédent de 120 millions de dollars de la part de TELUS, le don le plus généreux jamais fait par une société ouverte canadienne et l'un des plus importants en Amérique du Nord, la Fondation symbolise nos liens avec nos collectivités et nos clients et tirera parti du travail accompli par les Comités d'investissement communautaire de TELUS. En réinvestissant le gain tiré de la vente de TELUS Garden dans la création d'un modèle de financement durable pour soutenir nos belles initiatives sociales, notre équipe affirme que le socio-capitalisme est au cœur de notre mission sociale et économique. Ce grand moment dans l'histoire du don d'entreprise illustre notre engagement inépuisable à allier technologie, innovation sociale et compassion humaine pour offrir un futur simplement meilleur aux jeunes Canadiens vulnérables.

Un leadership à vocation sociale en symbiose avec notre leadership en affaires

Pour nous, réussir en affaires et faire le bien dans nos collectivités vont de pair. Notre leadership en socio-capitalisme reflète nos résultats de premier ordre que ce soit en mobilisation d'équipe, en avantages pour les clients, en rendement financier ou en création de valeur pour l'actionnaire.

Offrir les meilleurs résultats dans la catégorie

Une fois de plus, en 2018, TELUS a connu une croissance de la clientèle parmi les meilleures de l'industrie, comptant 474 000 ajouts nets dans nos deux secteurs d'activité, mobile et filaire, surpassant par 111 000, ou plus de 30 pour cent, notre plus proche concurrent national. Nous affichons aussi le plus haut taux de fidélisation de la clientèle, ce qui comprend les meilleurs taux de fidélisation combinés sur l'ensemble des services mobiles postpayés, Internet haute vitesse et Télé OPTIK. De plus, 2018 s'inscrit comme la cinquième année consécutive où le taux de désabonnement des services mobiles de TELUS est inférieur à un pour cent, le meilleur à l'échelle mondiale. Le taux de fidélisation inégalée de notre clientèle est le produit d'une équipe très engagée, motivée par une mission sociale qui se manifeste par le double souci de donner la priorité à nos collectivités et clients. Les clients savent, lorsqu'ils choisissent de faire affaire avec TELUS, que nous leur rendons la pareille en nous investissant socialement dans leurs collectivités.

Nous avons aussi connu une solide performance financière, comme l'indiquent la santé de nos produits et la hausse du BAIIA. Nos flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 24 pour cent en 2018, en tête du marché canadien. Nos produits tirés du service filaire ont contribué à la hausse du BAIIA tiré du service filaire, qui se hisse au sommet de l'industrie pour la deuxième année de suite. Notons que 2018 est notre sixième année de croissance du BAIIA tiré du service filaire, performance inégalée par nos homologues titulaires mondiaux.

Offrir le meilleur programme de croissance du dividende

Grâce aux résultats financiers et opérationnels inégalés dans le secteur que nous obtenons régulièrement, TELUS continue à verser aux actionnaires des montants sur le capital qu'ils ont investi tout en maintenant un solide bilan et en investissant massivement dans les technologies à large bande évoluées. En 2018, nous avons annoncé deux autres hausses du dividende, selon notre programme de croissance du dividende courant qui cible une hausse annuelle entre sept et dix pour cent jusqu'en 2019. Depuis que nous avons établi notre premier programme triennal de croissance du dividende en 2011, notre dividende en espèces versé aux actionnaires a plus que doublé. Depuis 2004, nous avons versé 16 milliards de dollars aux actionnaires, dont 11 milliards sous forme de dividendes, soit plus de 27 \$ par action. Il s'agit du programme de croissance du dividende le plus intéressant, le plus ancien et le plus constant du secteur privé.

Priorités de l'entreprise en 2019

Nos priorités d'entreprise nous guident pour faire progresser notre stratégie de croissance nationale.

- Mettre à l'honneur les clients, les collectivités et notre vocation sociale en respectant la promesse de notre marque par l'entremise de notre équipe
- Exploiter le potentiel de nos réseaux à large bande pour stimuler la croissance de TELUS
- Façonner notre avenir grâce à des gains d'efficacité récurrents
- Susciter de nouvelles possibilités pour accroître l'envergure de TELUS Santé et de TELUS International

Offrir des rendements de premier ordre pour l'actionnaire

TELUS demeure incontestablement la meilleure société à offrir des rendements à long terme pour l'actionnaire. Du début de 2000 à la fin de 2018, elle a dégagé un rendement total pour l'actionnaire de 429 pour cent, soit plus de 250 points supérieur au rendement de 173 pour cent affiché par l'indice composé

S&P/TSX de la Bourse de Toronto et éclipsant radicalement celui de moins sept pour cent affiché par l'indice MSCI Monde – Télécommunications, pour la même période. Sur 15 durées pluriannuelles depuis 2000, pour les exercices clos de 2004 à aujourd'hui, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS s'est hissé au premier rang mondial 13 fois par rapport à ses homologues titulaires et, au cours de ces périodes, a dépassé en moyenne le détenteur de la deuxième place par une moyenne de 48 points de pourcentage. En date du 22 février 2019, notre rendement total pour l'actionnaire depuis 2000 est de 453 pour cent, soit 111 pour cent plus élevé que celui de notre plus proche homologue mondial et 247 pour cent mieux que la TSX.

Notre leadership planétaire durable en redistribution, mobilisation d'équipe, excellence du service à la clientèle et rendement total pour l'actionnaire n'est pas une coïncidence, mais bien la preuve concrète de notre thèse de socio-capitalisme et du lien inextricable entre notre dynamisme économique et le bien-être des collectivités auxquelles nous offrons nos services. Mais surtout, ces rendements cautionnent la retraite et autres épargnes de nos 600 000 actionnaires et plus, ainsi que des millions de personnes qui détiennent des actions de TELUS dans des caisses de retraite et fonds communs de placement au Canada et ailleurs.

Nous acquitter de nos obligations fiscales

Notre adhésion à la moralité fiscale reflète notre ferme conviction qu'il existe un lien profond entre la réussite de notre société et le bien-être de nos collectivités. Depuis 2000, nous avons versé à nos administrations fédérale, provinciales et municipales au total 39,1 milliards de dollars en impôts et taxes, dont des charges sociales et des droits de renouvellement et d'achat

de licences du spectre. Rien que l'année dernière, nous avons soutenu nos collectivités en versant des impôts totalisant 2,6 milliards de dollars, dont 586 millions de dollars en cotisations sociales au nom des membres canadiens de notre équipe de classe moyenne. En payant ses impôts de façon transparente et équitable, TELUS appuie les possibilités économiques, éducatives, culturelles, environnementales et de santé de ses concitoyens.

Valoriser la marque de notre société

CDe toute évidence, TELUS s'impose comme exemple prédominant en économie holistique décrivant ce que réussir en affaires veut dire. Tout comme il s'harmonise avec notre stratégie, nos investissements en technologie et notre culture, le socio-capitalisme s'harmonise clairement avec notre marque et la promesse qu'elle inspire. TELUS demeure aux premières loges de l'industrie pour la résonance de sa marque, ayant fait passer la valeur de la marque de quelques centaines de millions de dollars en 2000 à près de 10 milliards de dollars en 2018, selon Brand Finance. La valeur de notre marque symbolise la confiance que les Canadiens ont placée dans notre société et leur affinité avec une organisation qui partage leurs valeurs – une société qui tient la promesse de sa marque : un futur simple.

Faire progresser le socio-capitalisme en 2019 et par la suite

Inspirés par notre leadership social et en affaires au cours des deux dernières décennies, nous entamons 2019 avec notre sens du devoir habituel, comme en témoignent les objectifs financiers, communautaires et sociaux que nous nous sommes fixés pour l'année. Cela englobe une croissance sous-jacente des produits de l'ordre de cinq pour cent, du BAIIA de l'ordre de six pour cent et du bénéfice par action de l'ordre de dix pour cent. Selon nos perspectives pour 2019, les flux de trésorerie disponibles, avant impôts, dividendes et décaissements au titre du spectre, semblent robustes et laissent prévoir une croissance pouvant aller jusqu'à 29 pour cent.

Nos objectifs communautaires et sociaux pour 2019 sont d'inspirer 40 000 membres de la famille TELUS à participer aux Journées du bénévolat de TELUS et de consacrer 1,1 million d'heures au bénévolat pendant l'année – soit deux

hausse de 10 pour cent – ainsi que de brancher d’ici la fin de l’année un total de 60 000 Canadiens vulnérables à notre technologie de premier ordre par les programmes Internet pour l’avenir de TELUS Mobilité pour l’avenir de TELUS et Santé pour l’avenir de TELUS. Notre objectif de dons est de verser un total de 50 millions de dollars aux organismes caritatifs et de réunir plus de 4 millions de dollars pour la Fondation TELUS pour un futur meilleur. Comme nous avons déjà dépassé nos objectifs de 2020 pour réduire les gaz à effet de serre et la consommation énergétique, nous viserons en 2019 à nous rapprocher de notre objectif de réacheminement de 90 % des déchets d’ici 2020, et à réduire ainsi davantage notre empreinte écologique.

Notre résolution inébranlable d’exploiter le potentiel de notre technologie en vue d’obtenir des résultats concrets pour nos concitoyens, conjuguée à notre bilan d’excellence en résultats financiers, opérationnels et avantageux pour l’actionnaire, définit TELUS comme pionnière en socio-capitalisme, probablement le capitalisme le plus stable de nos jours. En continuant d’offrir une valeur et des expériences exceptionnelles à nos collectivités, clients et actionnaires et aux membres de l’équipe, nous ferons les investissements économiques et sociaux nécessaires pour tenir notre promesse d’offrir un futur simplement meilleur à tous.

Merci de nous aider à faire avancer notre mission sociale.



Darren Entwistle
Membre de l’équipe TELUS depuis 2000
Le 22 février 2019



TELUS EN 2018

Indice de durabilité Dow Jones
pour la 3^e année consécutive

**Système de gestion
environnementale certifié**
ISO 14001-2015

2,9 G\$ en dépenses en immobilisations
pour mettre en place les technologies de
communication les plus évoluées au monde

1,7 M Canadiens ont pris l'engagement de
bonne conduite en ligne de TELUS Averti

**Parmi les 50 meilleures entreprises
citoyennes**
au Canada

22 407 MWh d'énergie renouvelable achetée

Mise sur pied de la
**Fondation TELUS pour un futur
meilleur** par une dotation sans précédent
de **120 M\$** de TELUS

Depuis 2000, TELUS a donné **1,2 G\$** dont
650 M\$ en soutien financier et **1,21 M** de jours
de bénévolat, pour favoriser l'épanouissement
des collectivités

Réduction de 26,9 %
de nos émissions absolues de GES par rapport
à 2010

11.6% absolute reduction
in energy use compared to 2010

A close-up photograph of a purple globe thistle flower, which is a spherical cluster of many small, individual flowers. The flower is in sharp focus, while the background, consisting of other similar flowers and green foliage, is blurred. The text is overlaid on the right side of the flower.

GESTION
DE LA
DURABILITÉ
À TELUS

Échanges Avec Les Parties Prenantes Et Enjeux Importants

Approche

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. Il est essentiel de nourrir ces relations pour favoriser le succès de l'entreprise.

Nous nous engageons à intégrer les échanges avec les 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. Nous comptons aussi sur les parties prenantes pour nous fournir des observations diversifiées, qui nous aident à orienter notre stratégie de durabilité, à valider les enjeux importants et à cerner les nouveaux.

La liste non exhaustive suivante présente, par ordre d'importance, les différents groupes que nous considérons comme des parties prenantes dans notre stratégie de durabilité:

- Clients, employés, actionnaires, créanciers, membres du conseil d'administration
- Gouvernements, ONG, fournisseurs et partenaires stratégiques
- Partenaires communautaires, organisations spécialisées dans l'investissement responsable, membres des comités d'investissement communautaire
- Peuples autochtones et leurs collectivités
- Agences d'évaluation du crédit, agences qui évaluent la durabilité et publient des indices de durabilité TELUS alumni and retirees, Community Ambassadors

- Anciens membres de l'équipe et retraités de TELUS, ambassadeurs communautaires
- Organisations paires, organisations scolaires et médias

Enjeux Importants

En 2018, nous avons de nouveau organisé des activités pour échanger avec les parties prenantes, ce qui représente le fondement de notre approche. Nous avons de nouveau mené des sondages internes sur la durabilité et mis sur pied des groupes de discussion avec l'aide d'organisations tierces, dans le but de valider et de prioriser les enjeux importants, ainsi que de cerner les nouveaux.

De plus, nous avons réalisé un projet pilote novateur sur les échanges avec les parties prenantes à Surrey, en Colombie-Britannique. Nous nous sommes ainsi entretenus avec plus de 1 200 membres de la collectivité dans des centres commerciaux, des bibliothèques, des écoles et à la banque alimentaire locale, en plus de nous réunir entre autres avec des groupes de personnes âgées et de premiers répondants. Nous leur avons posé une série de questions pour mieux comprendre les enjeux de société les plus importants à leurs yeux et savoir quelle aide TELUS peut apporter.

À la suite de cette démarche, à la fin de 2018 et au début de 2019, nous avons demandé à l'équipe de la responsabilisation de nous aider à examiner les commentaires des parties prenantes au moyen d'une méthodologie et d'un cadre d'évaluation, ainsi qu'à définir encore plus précisément les enjeux importants et à les prioriser.

Plusieurs enjeux importants sont ressortis de cette évaluation. Par ailleurs, nous avons reçu plus d'une centaine d'idées sur la façon dont nous pourrions offrir un accès égal à nos solutions technologiques, promouvoir l'utilisation responsable de la technologie et mettre à profit la technologie pour produire des résultats positifs. Notre objectif : contribuer à l'amélioration de la santé de la population, protéger la planète, faciliter les expériences formatrices et permettre aux gens d'évoluer en toute sécurité dans le monde numérique – ce qui concorde avec bon nombre des principaux enjeux définis.

Les renseignements qui découleront de cet exercice nous éclaireront dans la poursuite de notre but et nous aideront à cibler les possibilités de création de valeur. Enfin, nous nous servirons des observations formulées par les parties prenantes pour mettre au point et exécuter des stratégies à long terme qui amélioreront le rendement de TELUS et maximiseront la portée de notre action. Tout ce travail continuera d'évoluer.

En 2019, nous continuerons:

- d'évaluer ce que nous avons appris dans le cadre des activités menées en 2018 sur nos échanges avec les parties prenantes et de mettre à profit notre travail avec l'équipe chargée de la responsabilisation;
- d'améliorer nos échanges avec les parties prenantes et de donner suite aux idées et aux commentaires reçus;
- de participer aux ateliers et aux discussions internes touchant l'industrie;
- de réaliser des activités de recherche, d'analyse comparative et de revue des médias;
- d'explorer les moyens d'harmoniser encore plus les cibles de l'entreprise avec les ODD des Nations Unies.



Une Bonne Gouvernance

À TELUS, nous avons adopté depuis longtemps des pratiques de gouvernance éclairées et efficaces ainsi que de solides principes de bonne information. Nous évaluons et améliorons continuellement ces pratiques dans le but d'atteindre des normes toujours plus élevées et de renforcer notre transparence et notre intégrité d'année en année.

Chaque année, nous établissons des priorités qui contribuent à la réalisation de notre stratégie de croissance et nous aident à mieux servir les clients. Nous lançons aussi des initiatives qui favorisent les bonnes pratiques de gouvernance, comme les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), que nous avons commencé à mettre en œuvre. Consultez notre Rapport annuel, et notre circulaire d'information 2019 pour en savoir plus sur nos initiatives de gouvernance, et notre notice annuelle pour connaître nos initiatives liées aux recommandations du GIFCC.

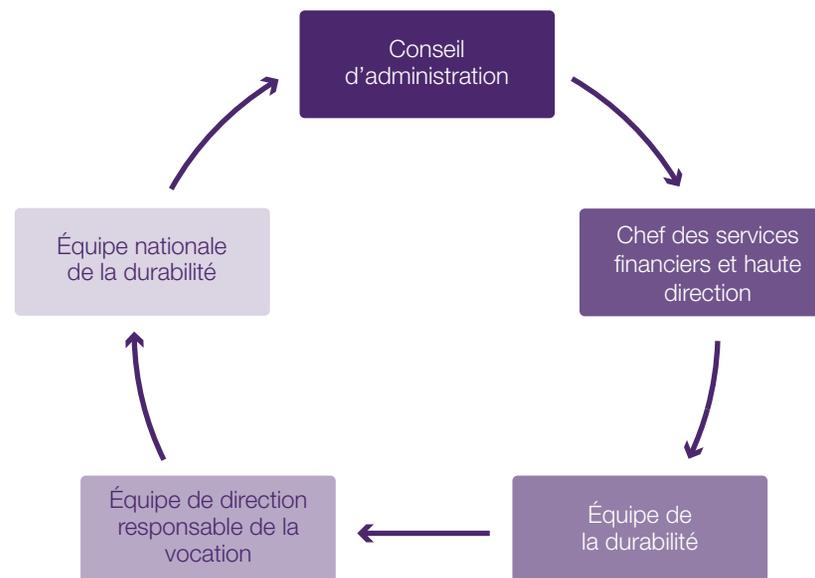
En 2013, nous avons lancé notre indice d'intégrité novateur, qui comprend des mesures internes et externes de la conformité aux codes de conduite, du comportement des hauts dirigeants et de l'efficacité de la formation. Depuis six ans, nous enregistrons des résultats constants. En 2018, notre indice est passé à 93,73, soit une légère progression comparativement à 93,21 en 2017. 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.

Gouvernance En Matière De Durabilité

TELUS croit fermement en l'importance de lier la rémunération au rendement de l'entreprise en matière de durabilité. C'est pourquoi nous avons inclus dans notre carte de pointage un indice de durabilité comprenant des indicateurs de répercussions environnementales et sociales, et dont les résultats influent sur la rémunération de tous les membres de l'équipe. . Pour obtenir des précisions, consultez la notice annuelle 2019 de TELUS.

La responsabilité générale de notre performance sur le plan de la durabilité incombe au conseil d'administration de TELUS. Notre président et chef de la direction et l'équipe de la haute direction sont responsables d'approuver l'orientation stratégique globale de nos programmes de durabilité et d'en rendre compte au conseil d'administration.



L'équipe de direction responsable de la vocation est composée de hauts dirigeants issus de toutes les unités d'affaires de TELUS. En collaboration avec les équipes Durabilité et Responsabilité sociale et communications, ses membres voient à l'intégration de notre vocation sociale à l'échelle de l'entreprise. Elle favorise de plus une culture de durabilité, mesure les progrès par rapport à nos objectifs et évalue les nouvelles initiatives et celles qui sont en cours.

L'équipe Durabilité et Conformité environnementale produit des rapports trimestriels à l'intention du Comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration de TELUS, dont elle informe les membres au besoin.

Notre Conseil national de la durabilité est formé d'une vingtaine d'employés aux profils variés, qui consacrent jusqu'à 10 pour cent de leur temps de travail rémunéré aux tâches suivantes : promouvoir l'intégration des initiatives de durabilité et l'adoption de pratiques durables dans toute l'entreprise, et établir un cadre pour la coordination des initiatives de durabilité locales et nationales.

Les membres du Conseil agissent par l'entremise de trois groupes de ressources axés sur:

- les changements de comportement, pour réduire l'utilisation de ressources naturelles (énergie, papier, déchets, etc.);
- la communication, pour éduquer et former les membres de l'équipe au sujet de la durabilité;
- le soutien et la croissance des Équipes vertes, pour mieux coordonner et mesurer les activités bénévoles et les effets du travail accompli.

Des employés de TELUS ont mis sur pied des équipes bénévoles, appelées Équipes vertes, dans toute l'entreprise. En 2018, les bénévoles qui les composent ont organisé une trentaine d'activités, dont 10 nettoyages de berges, une campagne nationale de recyclage d'appareils mobiles et de multiples collectes de vêtements. Leurs efforts ont permis de retirer de la nature 115 kg de déchets, de recycler 500 appareils et de donner une deuxième vie à plus de 1000 vêtements.



Gestion Du Risque

La gestion efficace du risque est un fondement de notre leadership en matière de durabilité. TELUS définit le risque d'entreprise comme le degré d'exposition associé à l'atteinte d'objectifs stratégiques par rapport à:

- L'efficacité de l'exploitation;
- La fiabilité et l'intégrité des rapports financiers;
- La conformité avec les lois et règlements, les politiques, les procédures et les contrats;
- La protection des actifs dans une culture d'entreprise fondée sur l'éthique.

Conformément à notre approche équilibrée en affaires, nous avons mis en place, à l'échelle de l'entreprise, des pratiques d'évaluation des risques et des contrôles qui intègrent et sollicitent le savoir et les compétences des employés de tous les secteurs et échelons de l'organisation, y compris le conseil d'administration. Nous nous employons volontairement à améliorer notre gouvernance d'entreprise en matière de risque en:

- Évaluant les perceptions de la résilience face au risque, de la propension au risque et de l'intégration de la gestion du risque aux processus décisionnels clés;
- Affectant des responsables à la gestion et à l'atténuation des principaux risques, dont ceux liés au climat, au sein de la direction;
- Intégrant 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 d'atténuation des risques à la rubrique 10 (Risques et gestion des risques) de notre rapport de gestion annuel 2018.



Cibles Et Objectifs En Matière De Développement Durable

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 Réseau canadien du Pacte mondial (RCPM). Ces objectifs comprennent des cibles de transformation à l'échelle mondiale, qui visent à orienter l'élaboration des politiques, la stratégie organisationnelle et la mobilisation des parties prenantes jusqu'en 2030.

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

- La transformation des soins de santé
- L'accès des enfants et des jeunes à l'éducation Fostering more inclusive and equitable communities
- La facilitation de l'économie numérique
- La création de collectivités véritablement inclusives et équitables
- La protection de l'environnement
- La sécurité, la protection et le respect de la vie privée en ligne

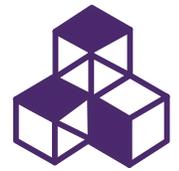
De plus, ces progrès sur le plan social cadrent avec les objectifs de développement durable pertinents. Nous croyons que notre stratégie et nos actions nous permettront d'atteindre ces objectifs.

Nous continuons de nous rapprocher de ces six cibles. Nous en avons déjà dépassé deux et nous devrions atteindre les quatre autres d'ici 2020. Elles sont continuellement réévaluées et, en 2019, nous souhaitons établir des cibles d'incidences révisées pour certaines de nos cibles actuelles en plus de revoir les échéanciers et de déterminer s'il est possible de définir de nouvelles cibles d'incidences cadrant avec les ODD. Nous communiquerons les résultats de ce processus dans notre Rapport sur la durabilité 2019.

Le tableau qui suit donne un aperçu des réalisations de TELUS.

En plus de mettre l'accent sur l'atteinte de ses cibles et des six ODD, TELUS s'est jointe en 2018 à un projet sur l'égalité des sexes (thème de l'ODD 5) créé par le RCPM en collaboration avec la ministre de la Condition féminine du Canada. Le RCPM s'attend à ce que le projet de trois ans permette d'établir un cadre qui aidera les entreprises canadiennes à faire de l'égalité des sexes une réalité au travail et ailleurs.

Horizon 2020

<p>Santé 85K</p> <p>Fournisseurs de soins de santé (primaires et complémentaires) utilisant la technologie de TELUS pour communiquer entre eux et avec leurs patients</p> 	<p>Education 250K</p> <p>Canadiens et jeunes d'autres pays sensibilisés grâce aux ateliers interactifs et éducatifs TELUS Averti</p> 	<p>Économie numérique 140</p> <p>Collectivités branchées au réseau TELUS PureFibre</p> 
<p>Communauté 600M\$</p> <p>Don versé aux organismes de bienfaisance locaux depuis 2000</p> 	<p>Environnement 25%</p> <p>Réduction des émissions de GES par rapport aux niveaux de 2010</p> 	<p>Vie privée et confiance 7.5M</p> <p>Canadiens sensibilisés grâce à TELUS Averti</p> 

ODD	Progrès	Cible liée aux ODD
	Sur la bonne voie xy,000 fournisseurs de soins de santé (primaires et complémentaires) utilisant la technologie de TELUS pour communiquer entre eux et avec leurs patients. Une nouvelle cible est à l'étude en 2019	Renforcement des capacités de détection des signes avant-coureurs, de réduction des risques et de gestion nationale des risques pour la santé au Canada.
	Sur la bonne voie 190, 000 Canadiens et jeunes d'autres pays sensibilisés grâce aux ateliers interactifs et éducatifs TELUS Averti. Il s'agit d'une nouvelle cible comparativement aux années précédentes.	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
	Sur la bonne voie 85 collectivités branchées au réseau TELUS PureFibre (24 sont en cours de branchement).	Accès accru à l'information et aux technologies de communication; efforts visant à offrir un accès Internet universel à prix abordable.
	Objectif dépassé 682 M\$ versé aux organismes de bienfaisance locaux depuis 2000. Une nouvelle cible est à l'étude en 2019.	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
	Objectif dépassé 26,8 % de réduction des émissions de GES par rapport aux niveaux de 2010. De nouvelles cibles seront établies en 2019.	Intégration de mesures de lutte contre les changements climatiques aux politiques, aux stratégies et aux plans nationaux
	Sur la bonne voie 7 millions de Canadiens sensibilisés grâce aux programmes TELUS Averti Une nouvelle cible est à l'étude pour 2019.	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.

Éthique

À TELUS, nous nous faisons un devoir de renforcer notre culture centrée sur l'éthique. Nous attachons une grande valeur à l'intégrité et à la transparence. Ces valeurs façonnent les décisions que nous prenons en tant qu'organisation et qui sont guidées par notre [Code d'éthique et de conduite](#). Le Code couvre un large éventail de sujets d'importance, dont les suivants:

- Prévention des conflits d'intérêts
- Protection de notre marque et de notre réputation, ainsi que des biens, des renseignements et de la propriété intellectuelle de notre entreprise
- Protection des données et de la vie privée des clients.
- Acceptation de cadeaux et d'avantages

Tous les membres de l'équipe, ainsi que les fournisseurs, les partenaires communautaires et les membres du conseil d'administration et des comités d'investissement communautaire de TELUS, partagent le même souci d'intégrité personnelle et professionnelle. Mis à jour chaque année, le Code est accessible sur les sites web interne et externe de TELUS.

LigneÉthique TELUS

La [LigneÉthique TELUS](#) (1-888-265-4112 or 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 2018, 665 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 16 pour cent par rapport aux 575 personnes ayant fait appel au Bureau de l'éthique en 2017, hausse qui s'explique principalement par l'accroissement des activités de formation et de sensibilisation.

Communications avec le Bureau de l'éthique

Type	2018	2017	2016
Demandes d'avis	212	181	136
Plaintes relatives à l'éthique	453	394	356
Nombre total d'appels	665	575	492

En 2018, il y a eu 164 manquements au Code d'éthique et de conduite de TELUS impliquant 168 employés, comparativement à 127 manquements mettant en cause 190 employés en 2017. Les manquements les plus fréquents concernaient le non-respect des politiques de l'entreprise. Aucun manquement n'était lié à un administrateur de TELUS ou ne concernait l'intégrité des rapports financiers.

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. Près de 70 pour cent des employés sanctionnés comptaient cinq années d'ancienneté ou moins.

Sanctions pour manquement à l'éthique

Mesures correctives	2018	2017	2016
Licenciement	126	136	116
Suspension	17	22	25
Lettre au dossier	19	26	24
Démission	6	6	13
Total des employés sanctionnés	168	190	178

A close-up photograph of several overlapping green leaves, showing their intricate vein patterns. The leaves are a vibrant green color and are slightly curved, creating a sense of depth and movement. The lighting is soft, highlighting the texture of the leaf surfaces. In the center of the image, the words "NOTRE VOCATION" are written in a clean, white, sans-serif font. The word "NOTRE" is in a regular weight, while "VOCATION" is in a bold weight, making it the focal point of the text.

NOTRE **VOCATION**

Bâtir Un Futur Extraordinaire

Pour TELUS, faire de bonnes affaires n'est pas dissociable de faire de bonnes actions dans la collectivité. Nous nous engageons à utiliser nos technologies de pointe pour aider les personnes qui en ont le plus besoin et pour apporter des améliorations concrètes dans un monde ultraconnecté.

En tant qu'entreprise à vocation socio-capitaliste, nous investissons en vue de combler les fossés numérique et socioéconomique et donnons aux gens l'accès à ce qui compte le plus:

- Meilleurs résultats cliniques
- Protection de la planète que nous laisserons à nos enfants
- Expériences formatrices pour les leaders de demain
- Sécurité dans le monde numérique



Révolutionner L'accès Aux Soins De Santé

Nous croyons que la technologie peut grandement améliorer les résultats cliniques des Canadiens. 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 fiables qui favorisent l'autonomie des patients et facilitent le travail des fournisseurs de soins.

Avec son équipe formée de 2 600 personnes dévouées et ses quelque 2,5 milliards de dollars d'investissements depuis 2008, TELUS Santé crée de nouvelles possibilités 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 de mieux gérer la médication des clients et de leur offrir de meilleurs services de santé;
- 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 Canadiens à prendre leur santé en main, qu'ils se trouvent à la maison ou ailleurs.

Nous croyons que le système de santé canadien n'est pas viable dans son état actuel. Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, les dépenses nationales en santé s'élevaient, en dollars courants, à 100 milliards de dollars en 2000, à 200 milliards en 2011 et à plus de 250 milliards aujourd'hui. 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 et non-observance thérapeutique
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 l'efficacité

Gestion des maladies chroniques – les technologies qui améliorent l'expérience des patients

Selon un rapport publié en 2018 par l'Agence de la santé publique du Canada, au moins deux des 10 maladies chroniques les plus courantes ont été diagnostiquées chez 16 pour cent des Canadiens. De plus, on estime que les Canadiens de plus de 60 ans ont en général trois maladies chroniques ou plus.

Trois millions de Canadiens vivent avec le diabète, une personne sur trois mourra d'une maladie cardiovasculaire et le cancer compte pour au moins 9 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 Et Non-Observance Thérapeutique

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

- Quatre millions d'ordonnances ont été perdues ou endommagées au Canada;
- Près de 1,7 million de Canadiens sont retournés voir leur médecin pour obtenir une nouvelle ordonnance

D'ailleurs, la mauvaise gestion des médicaments est la première cause de visites à l'urgence. Selon un rapport de l'Organisation mondiale de la santé, au Canada, la non-observance thérapeutique occasionne 5 pour cent des hospitalisations et 5 pour cent des visites chez le médecin, ce qui représente des dépenses supplémentaires de 4 milliards de dollars par année pour le système de santé. De plus, la hausse du prix des médicaments met les patients, les employeurs et les gouvernements sous pression.

Pour optimiser le choix des médicaments pour les patients, simplifier la détection des interactions médicamenteuses et permettre une bonne gestion

thérapeutique, nous offrons plusieurs outils qui facilitent la prise de décisions et améliorent les résultats cliniques. En voici quelques-uns:

- 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.
- Espace pharma TELUS: Permet aux patients de consulter la liste des médicaments inscrits dans leur dossier, de demander des renouvellements d'ordonnance et d'obtenir des renseignements à jour sur leurs ordonnances.

Longs Temps D'attente Et Accès Difficile Aux Soins

Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, de nombreux Canadiens sont insatisfaits des temps d'attente et de l'accès aux soins, et le pays continue de faire piètre figure dans les classements internationaux.

Nous devons optimiser l'utilisation des ressources limitées du système de santé pour améliorer la communication et l'expérience des patients. Pour fournir un accès simplifié et une visibilité accrue aux organisations, TELUS offre iScheduler, une plateforme centralisée qui permet une coordination efficace du temps, des personnes et des ressources.

Manque D'engagement En Prévention Et En Auto-Administration Des Soins

Le Canada accuse un retard sur le plan des outils et des technologies qui aident les patients à gérer leurs propres soins. Les patients veulent:

- Des solutions de télésoins qui aident à prendre des décisions éclairées;
- Des dossiers de santé électroniques auxquels eux-mêmes et leurs soignants peuvent accéder.

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 leur comportement de façon à réduire les risques et, s'ils sont malades, prendre en charge leur maladie efficacement. Nos solutions efficaces de DME, de DSP et de suivi à distance favorisent la collaboration entre les patients, les médecins et les pharmaciens, en plus d'améliorer 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.

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

Améliorer la prestation de services de santé, une histoire à la fois

Les quatre histoires qui suivent racontent comment TELUS Santé s'associe à des entreprises technologiques de premier ordre, à des acteurs du milieu de la santé et à des cinéastes hors pair pour:

- Parler de la crise des opioïdes dans le but de sauver des vies;
- Créer des applications qui assurent aux médecins un accès mobile au dossier médical électronique de leurs patients;
- Permettre aux habitants des régions rurales de consulter un professionnel de la santé depuis le confort de leur foyer;
- Offrir des soins de santé en tout temps et en tout lieu

Les analgésiques : au cœur de la crise des opioïdes est un documentaire de TELUS visant à sensibiliser la population et à sauver des vies.

La crise mondiale des opioïdes atteint des proportions épidémiques. En 2017, les opioïdes auraient causé la mort de près de 4 000 Canadiens. En septembre 2018, le journal The Globe and Mail révélait que la crise des opioïdes causait la mort de 11 Canadiens par jour. Il indiquait même qu'en Colombie-Britannique, l'espérance de vie avait reculé pour la première fois depuis des décennies, et que le phénomène risquait de s'étendre à l'ensemble du Canada.

Un documentaire original de TELUS Santé, réalisé par Mathew Embry, braque les projecteurs sur la crise sociale que nous traversons. « Les surdoses de drogue tuent plus de gens que jamais », explique Patricia Daly, chef des services médicaux à Vancouver Coastal Health.

« La plupart de ces décès sont causés par les opioïdes, une catégorie de stupéfiants qui comprend l'héroïne, la morphine et d'autres drogues illégales et potentiellement mortelles. La vague de décès actuelle est en grande partie attribuable à la contamination des drogues par le fentanyl. »

La docteure Daly n'est qu'une des spécialistes interrogées dans cet excellent documentaire de 42 minutes produit par TELUS, qui vise à renseigner le public

au sujet du fentanyl et de l'extrême dangerosité de cette drogue, dont les effets dévastateurs se font sentir d'un bout à l'autre du pays. Mathew Embry donne la parole à des premiers répondants, à des agents des services frontaliers et à des spécialistes de la dépendance, qui donnent leur point de vue sur le problème qui sous-tend la crise actuelle. Il présente aussi le témoignage touchant de familles ayant perdu un être cher à cause de la drogue.

« Ce que bien des gens ignorent, c'est qu'aucun groupe socioéconomique n'est épargné par la crise. Tous les Canadiens sont touchés – nos enfants comme nos voisins, nos parents comme nos amis, déclare Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS.

Nous sommes déterminés à améliorer la santé des gens d'ici grâce à la diffusion d'une information de qualité, et nous savons que ces statistiques sont inacceptables. Et en tant qu'acteurs importants du secteur des services de santé, nous comprenons l'urgence d'agir. »

« Nous souhaitons que nos concitoyens voient ce film par millions et contribuent à changer la perception des problèmes de dépendance », ajoute-t-il.

Les analgésiques : au cœur de la crise des opioïdes a été lancé le 28 novembre 2018. Au 31 mars 2019, le documentaire avait été vu 165 000 fois, ce qui s'est traduit par un don de 50 000 \$ de la part de TELUS. Les fonds sont remis à des organismes qui fournissent des soins essentiels aux gens dans le besoin par l'entremise du programme Santé pour l'avenir TELUS et des cliniques mobiles propulsées par TELUS Santé. [Regardez-le](#) maintenant.



TELUS DME Mobile : des informations médicales toujours à la portée de la main

Lorsqu'un médecin reçoit un appel en dehors des heures normales de travail, il doit pouvoir consulter rapidement le dossier médical du patient. Grâce à TELUS DME Mobile, il peut facilement accéder aux renseignements de base du patient (problèmes de santé, médication, résultats de laboratoire, consultations passées, etc.).

Lancée en 2014, l'application mobile gratuite permet aux médecins qui utilisent une solution de DME de TELUS de consulter le dossier médical de leurs patients à partir d'un appareil Apple ou Android, à la clinique, à la maison ou sur la route. Les médecins peuvent ainsi verser des photos directement dans le dossier des patients, parcourir des dossiers médicaux de base, vérifier leur horaire et communiquer avec leurs patients. Depuis 2018, ils ont aussi accès aux résultats de laboratoire, ce qui leur permet de prendre rapidement des décisions éclairées et d'agir promptement au moyen de leur appareil mobile.

« Lorsque je fais une visite à domicile, c'est très pratique de pouvoir consulter l'historique du patient pour connaître ses antécédents, explique le docteur Adrian Morris, médecin de famille à Kelowna, en Colombie-Britannique, et utilisateur de DME depuis 2004. TELUS démontre une volonté de nous simplifier la vie et je suis heureux de soutenir cette initiative. »

« Certaines choses sont difficiles à décrire par écrit. L'ajout d'une photo dans le dossier nous évite ce souci et nous fait gagner du temps. Ça nous permet aussi de constater l'amélioration remarquable de l'état du patient six mois plus tard », ajoute le docteur Morris.

L'application comprend également un carnet d'adresses pour joindre les autres fournisseurs de soins qui s'occupent d'un patient, et la technologie contribue à la fluidité du processus de travail. Plus de 13 000 professionnels de la santé canadiens utilisent l'application TELUS DME Mobile.

« Concrètement, TELUS DME Mobile ajoute une plus-value à mon travail, mais au quotidien, elle enrichit aussi ma vie, déclare le docteur Marc Lindy, un podiatre de Vancouver.

Offrir un suivi à domicile aux patients atteints de maladie chronique

Dans les coins reculés de la Colombie-Britannique, où les longs trajets sur des routes sinueuses font partie de la réalité, le simple fait de se rendre à l'hôpital n'est pas sans risque. Un nouveau service de télésoins à domicile offert dans le cadre du programme de soins paramédicaux de proximité de la province vient en aide aux habitants des régions rurales qui n'avaient auparavant accès qu'à un réseau restreint de professionnels de la santé.

Ce programme a été conçu pour aider les collectivités rurales et de petite taille à compenser certaines lacunes du système de santé et pour stabiliser les effectifs paramédicaux. La première phase a débuté en avril 2015 avec la sélection de neuf collectivités cobayes réparties sur le territoire de différentes autorités sanitaires (Northern Health Authority, Interior Health Authority et Vancouver Island Health Authority). Le déploiement provincial a ensuite commencé en avril 2016, avec la mise en œuvre du programme dans 76 collectivités rurales et éloignées. Enfin, la dernière phase s'est amorcée le 4 janvier 2018, avec le déploiement de techniciens paramédicaux de proximité dans de plus grandes collectivités, pour y offrir des soins avancés.

Le programme permet aux patients de prendre leur santé en main dans le confort de leur foyer.

« Notre plateforme de télésoins à domicile est le complément parfait du programme de soins paramédicaux de proximité, affirme Rita Jervis, directrice générale des services de transformation à TELUS Santé. Les deux programmes visent le même objectif : rejoindre et informer les personnes les plus vulnérables en cas d'urgence médicale. »

Grâce à un partenariat avec TELUS Santé, du matériel facile à utiliser est fourni gratuitement aux patients par les techniciens paramédicaux de proximité, qui leur expliquent aussi le fonctionnement du système. Ce matériel comprend une tablette électronique, une balance, un tensiomètre et un cartable contenant de la documentation. Les patients sont invités, sur leur tablette, à prendre certaines mesures, à réaliser des activités ou à répondre à des questions

sur une base quotidienne. Le technicien paramédical de proximité effectue un suivi régulier auprès du patient pour examiner les résultats, ce qui réduit considérablement la fréquence des visites chez le médecin de famille ou dans les cliniques sans rendez-vous.

« Il y a tellement de patients qui ne veulent pas de soutien à domicile, mais qui apprécient la visite du personnel paramédical de proximité. Ça nous permet de veiller sur eux », explique la docteure Shelina Musaji, de Kaslo, en Colombie-Britannique.

Une centaine de techniciens paramédicaux de proximité travaillant dans 99 collectivités qui ont un accès limité aux services de santé ont recours aux télésoins à domicile dans le cadre du programme.

Les patients atteints de maladie chronique sont souvent des personnes âgées qui n'ont jamais utilisé la technologie. Bien que la tablette, les appareils et le système de télésoins à domicile de TELUS puissent les intimider au début, ils trouvent rapidement leurs repères.

Cette nouvelle façon de traiter les maladies chroniques aide le personnel paramédical de proximité à établir une relation de confiance avec les patients, les fournisseurs de soins de santé et la collectivité dans son ensemble. L'approche vise principalement cinq facteurs de risque : la maladie pulmonaire obstructive chronique, le diabète, l'insuffisance cardiaque, les risques accrus de chutes et les soins palliatifs. Le modèle proactif du service paramédical de proximité offre de meilleurs soins aux patients. Il aide à prévenir la détérioration de leur état, le recours aux ambulanciers et les hospitalisations.

« Lorsque les patients vous font confiance, ils osent vous confier ce qui ne va pas, plutôt que d'avoir peur de ce qui se cache derrière leurs symptômes, déclare Chris Michel, technicien paramédical de proximité à Boston Bar, en Colombie-Britannique. Ça me permet de les aider réellement. »

Les patients qui utilisent les télésoins à domicile sont aussi mieux informés au sujet de leur état de santé.

« En tant que technicien paramédical de proximité, mon travail consiste à promouvoir la santé, poursuit Chris Michel. Je visite les patients à risque et je surveille leur état. J'organise des séminaires sur la santé et des ateliers sur différentes maladies. J'aide les gens à s'informer sur leurs maladies et à devenir plus autonomes dans la gestion de leur santé. C'est un travail fascinant et très gratifiant. »

« En prévenant les urgences quotidiennes, les techniciens paramédicaux de proximité améliorent grandement la qualité de vie des patients dans les régions éloignées », affirme Jeff Kingdon, gestionnaire de projet à TELUS Santé pour le programme de soins paramédicaux de proximité.

Établir des partenariats pour offrir des soins de santé partout et en tout temps grâce aux soins virtuels

Babylon et TELUS Santé se sont associées pour créer une nouvelle application mobile qui permet de se renseigner sur ses symptômes, de parler à un médecin et de consulter son dossier médical à partir d'un simple téléphone. Plus de la moitié des Canadiens trouvent difficile d'obtenir rapidement des soins en dehors des heures d'ouverture normales sans aller à l'urgence, et quelque six millions vivent en région rurale ou présentent des problèmes de mobilité. Cette appli leur offre plus qu'un accès à des soins de qualité : elle leur procure la tranquillité d'esprit.

Le partenariat a été annoncé en automne 2018 et le lancement a eu lieu en mars 2019. Tous les Canadiens qui téléchargent l'application Babylon par TELUS Santé sur iTunes ou Google Play peuvent immédiatement utiliser le vérificateur de symptômes, un assistant virtuel propulsé par l'intelligence artificielle. Au moment du lancement, les Britanno-Colombiens ont été les premiers à pouvoir utiliser la fonction de consultation vidéo individuelle, qui leur permet de parler directement et en privé à un médecin de famille autorisé dans la province. L'application Babylon par TELUS Santé complète les services de santé déjà offerts et constitue une nouvelle option pour les personnes qui n'ont pas accès à des soins non urgents le soir, la fin de semaine ou les jours fériés.

« À TELUS Santé, nous misons sur la puissance de la technologie pour produire des résultats supérieurs dans le domaine de la santé, et offrons aux citoyens les outils, les renseignements et le soutien dont ils ont besoin pour les aider à vivre heureux et en santé, déclare Juggy Sihota, vice-présidente, TELUS Santé. La solution de soins virtuels de calibre mondial issue de notre partenariat avec Babylon permettra aux consommateurs d'obtenir des soins de santé en tout lieu et en tout temps. »

Chef de file mondial en intelligence artificielle et en santé numérique, Babylon fournit des solutions technologiques à environ trois millions d'utilisateurs directs à l'extérieur du pays, tandis que des dizaines de millions d'autres y ont accès par l'entremise de ses partenariats internationaux. Plus de 4 000 Canadiens ont téléchargé l'application depuis le lancement. Une version en français sera aussi lancée au pays en 2019.

Selon une étude récente de l'[Association médicale canadienne](#), 75 pour cent des Canadiens croient que les nouvelles technologies permettraient de résoudre certains des problèmes de notre système de santé. De plus, sept Canadiens sur 10 souhaiteraient profiter de visites virtuelles chez le médecin, et ils sont nombreux à croire que cela permettrait d'accroître la rapidité et la commodité des soins.

[Se renseigner sur Babylon par TELUS Santé](#)

Medisys sur demande : une nouvelle solution de soins virtuels pour les entreprises

En moyenne, les Canadiens prennent congé de deux à six fois par année pour aller chez le médecin, et chaque consultation de cinq minutes entraîne une absence du travail d'environ deux heures.

« Les soins virtuels sont très avantageux sur le plan financier, déclare Juggy Sihota, vice-présidente, TELUS Santé. Surtout, le fait de pouvoir obtenir des soins de santé en tout temps réduit le stress et procure la tranquillité d'esprit aux employés et à leur famille, ce qui contribue grandement au bien-être et à la productivité au travail. »

Medisys sur demande est une application de soins virtuels que propose TELUS Santé à ses clients. Elle offre aux employés et aux membres de leur famille un soutien médical personnalisé accessible en tout temps. Elle permet de communiquer instantanément avec des infirmières et des médecins par messagerie textuelle et vidéo.

Les employés peuvent facilement obtenir une ordonnance ou la faire renouveler, obtenir un rendez-vous avec un spécialiste, demander des tests en laboratoire et consulter leur dossier médical dans l'application.

Les entreprises qui utilisent déjà des solutions de soins virtuels obtiennent des résultats. Elles constatent une diminution du taux d'absentéisme, car leurs employés consultent rapidement, avant que les petits problèmes de santé finissent par devenir grands.

[Pour en savoir plus sur Medisys sur demande .](#)

Protéger L'environnement

Lutter contre les changements climatiques en réduisant notre consommation d'énergie et nos émissions de GES

Nos efforts pour lutter contre les changements climatiques nous placent à l'avant-scène de l'industrie. Le climat canadien devrait continuer de subir des bouleversements, et les risques de phénomènes météorologiques violents, comme les fortes pluies et les inondations qui s'ensuivent, sont en augmentation, tout comme les risques de sécheresse et de feux de forêt. Ces événements ont une incidence sur notre capacité à garantir un service fiable à nos clients¹.

En tant qu'entreprise à vocation socio-capitaliste, nous adoptons des principes de durabilité et des pratiques d'affaires responsables, et agissons de façon à favoriser la croissance économique, tout en contribuant au bien-être social et à la protection de l'environnement.

S'appuyant sur une solide gouvernance en matière de durabilité, TELUS s'engage à bien faire les choses sur le plan de la gérance environnementale et de la responsabilité sociale. Cette gouvernance inclut le développement et la mise en œuvre de stratégies efficaces, l'évaluation et la gestion des risques (y compris les risques liés au climat), l'établissement de cibles et d'objectifs et la production de rapports sur nos progrès et notre rendement.

Nous sommes conscients de l'incidence potentielle de nos activités sur l'environnement. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'une politique environnementale et d'un système de gestion environnementale conforme à la norme ISO 14001:2015, qui encadrent nos pratiques de gestion des risques et de production de rapports.

Nous savons aussi que les risques et possibilités climatiques peuvent entraîner des répercussions financières. Nous avons donc inclus une description de nos pratiques de gouvernance et de gestion du risque, de nos stratégies et de nos objectifs pertinents dans ce rapport.

¹ [Impacts des changements climatiques](#), Environment Canada (2018).

Gouvernance

Le Comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration assume des fonctions de surveillance du risque. Il s'intéresse entre autres à la responsabilité sociale de l'entreprise et aux questions environnementales, ce qui inclut les conséquences des changements climatiques.

Notre équipe de direction évalue et gère les risques associés aux changements climatiques de multiples façons. Par exemple:

- En intégrant un indice de durabilité comprenant des indicateurs environnementaux et sociaux dans la carte de pointage de l'entreprise;
- En réalisant des analyses comparatives au moyen d'évaluations formelles et informelles des enjeux importants;
- En analysant les données et les scénarios.

Stratégie

Notre stratégie de gestion des risques liés aux changements climatiques intègre trois composantes clés:

- Composante d'atténuation axée sur la consommation d'énergie absolue et la réduction des émissions d'équivalent CO₂
- Composante d'adaptation axée sur la planification de la continuité des affaires et la protection contre les risques physiques potentiels des changements climatiques
- Composante d'innovation visant à aider les clients à atteindre leurs objectifs environnementaux grâce à des solutions comme la vidéoconférence

Gestion Du Risque

Les risques liés aux changements climatiques sont évalués dans le cadre des processus de gouvernance et de gestion des risques d'entreprise, qui comprennent la surveillance exercée par le conseil d'administration et la haute direction, et qui sont décrits à la [rubrique 10.1 \(Aperçu\) du rapport de gestion compris dans notre Rapport annuel 2018](#) et mis à jour au besoin dans nos rapports de gestion trimestriels.

Indicateurs et objectifs

Afin de prouver notre engagement à réduire notre rôle dans les changements climatiques, nous nous sommes fixé les objectifs suivants:

- D'ici 2020, réduire notre consommation d'énergie absolue au pays de 10 pour cent par rapport à 2010
- D'ici 2020, réduire nos émissions absolues de GES au pays de 25 pour cent par rapport à 2010

Nous adhérons aux principes environnementaux du PMNU et nous établissons nos cibles en fonction de l'objectif de développement durable no 13 de l'ONU.

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.)

Énergie et gaz à effet de serre

Notre empreinte énergétique comprend l'énergie directe et indirecte utilisée dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires au pays, sur

nos sites de tours cellulaires et dans nos véhicules, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices à distance qui s'inscrivent dans les limites de notre contrôle opérationnel.

Faits Saillants De 2018



Réduction de 11,6 %

de l'énergie consommée par rapport à 2010

Réduction de 26,86 %

des émissions de GES par rapport à 2010

+ de 500 000 tonnes

cumulatives d'émissions de GES évitées depuis 2010

22 407 MWh

d'énergie solaire renouvelable produite ou achetée par TELUS dans le cadre d'un accord d'achat d'énergie à long terme à Brooks, en Alberta.

Résultats En Matière De Consommation D'énergie

En 2018, nous avons réduit notre consommation d'énergie absolue de 4,8 pour cent par rapport à l'année précédente. Nous y sommes parvenus dans un contexte de croissance de la clientèle et d'amélioration de l'efficacité énergétique, et avons réduit nos coûts d'exploitation associés à la consommation d'énergie.

Faits saillants de 2018

- Économies de 12,3 GWh grâce à la modernisation continue des infrastructures d'alimentation, de refroidissement et d'éclairage DEL dans le cadre de notre initiative pour rendre le monde simplement meilleur
- Économies de 45,1 GWh grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos immeubles et de notre réseau, notamment par la mise hors service d'équipements redondants, l'optimisation de la consommation énergétique du réseau et l'élimination d'espaces de bureau
- Production de 22,4 GWh d'énergie renouvelable grâce à la construction, en 2018, d'une centrale solaire à Brooks, en Alberta. TELUS a conclu un accord d'achat d'énergie à long terme pour assurer la sécurité financière nécessaire à la construction de la centrale, dont elle achète toute l'énergie.

Intensité Énergétique Au Pays

eMWh	2018	2017 ¹	2016	2015	2014	2010
éq. MWh par M\$ de produits d'exploitation)	78.102	87.979	97.500	102.947	110.766	129.682
éq. MWh par connexion client	0.083	0.090	0.098	0.103	0.108	0.120

¹ Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh pour 2017 tient compte des revenus après rectification de 13,408 millions (13,304 millions auparavant).

En 2019, nous continuerons d'investir dans l'optimisation du réseau, la modernisation des infrastructures, la réduction de l'espace de bureau, la modification des systèmes d'éclairage et les technologies novatrices associées aux énergies renouvelables dans le but d'économiser à long terme et de réduire notre consommation d'énergie absolue. Nous prévoyons par ailleurs faire face à des défis importants en raison de la nature énergivore de notre cœur de métier ainsi que de l'utilisation croissante des données et de l'augmentation du nombre de connexions clients.

Résultats en matière d'émissions de GES

En 2018, nous avons réduit nos émissions absolues de GES de 9,6 pour cent par rapport à l'année précédente. Nous avons par ailleurs diminué notre incidence nette de 5,2 pour cent de plus grâce aux crédits d'énergie renouvelable ÉcoLogo obtenus pour la centrale solaire de Brooks, en Alberta.

Faits saillants de 2018

- Économies de 57,4 GWh grâce à nos programmes de réduction de la consommation d'énergie
- Réduction de 9 800 tonnes d'équivalent CO₂ grâce à l'amélioration des facteurs d'émission liés à la production d'électricité en Alberta, suivant le Rapport d'inventaire national du Canada d'avril 2018
- Réduction de 1 878 tonnes d'équivalent CO₂ grâce au remplacement des refroidisseurs au gaz des systèmes CVC de nos installations à Calgary par de nouveaux modèles électriques plus efficaces

Intensité des émissions de GES

Tonnes d'éq. CO ₂	2018	2017 ¹	2016	2015	2014	2010
GES par M\$ de produits d'exploitation (t éq. CO ₂)	21.043	24.948	26.581	28.013	30.433	42.220
GES par connexion client (t éq. CO ₂)	0.022	0.025	0.026	0.028	0.029	0.039

1 2017 GHG intensity reflects 2017 adjusted revenue of \$13.408 million (was \$13.304 million).

Alors que nos revenus et le nombre de nos connexions clients augmentent, nous réalisons des gains d'efficacité de 12 à 15 pour cent d'année en année sur le plan des émissions de GES. En 2019, nous continuerons de mettre l'accent sur les investissements économiquement favorables dans les énergies renouvelables afin de réduire encore davantage notre impact environnemental, d'améliorer l'efficacité énergétique et de réduire les coûts d'exploitation de nos réseaux et immeubles, et d'innover en stimulant la croissance durable.

Émissions de GES à l'étranger

En 2018, nous avons enregistré une augmentation mineure de nos émissions de GES à l'étranger en raison de l'amélioration de notre capacité à recueillir, à analyser et à diffuser avec une précision accrue les données relatives à différents sites d'une année à l'autre¹.

1 Les données relatives à nos activités en Bulgarie, en Roumanie et au Nevada ont été ajoutées en 2017.

Résultats énergétiques à l'échelle de l'entreprise

Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	2018	2017	2016	2015	2014	2010
Consommation d'énergie au pays (éq. MWh)						
Champ d'application 1	292,366	313,788	355,956	352,624	388,084	416,099
Champ d'application 2	829,815	865,847	891,951	934,422	941,333	853,754
Consommation d'énergie au pays	1,122,182	1,179,635	1,247,907	1,287,046	1,329,416	1,269,853
Consommation d'énergie à l'étranger (éq. MWh)						
Champ d'application 1	2,795	4,000	2,235	824	913	0
Champ d'application 2	42,331	39,018	30,521	28,574	27,226	16,093
Consommation d'énergie à l'étranger	45,125	43,018	32,756	29,398	28,139	16,093
Consommation d'énergie au pays et à l'étranger (éq. MWh)						
Champ d'application 1	295,161	317,788	358,191	353,448	388,996	416,099
Champ d'application 2	872,146	904,865	922,473	962,996	968,559	869,847
Consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise	1,167,307	1,222,653	1,260,663	1,316,444	1,357,555	1,285,946
Énergie renouvelable						
Énergie renouvelable ¹	22,407	30,000	23,000	0	0	0

1 2018 crédits d'énergie renouvelable obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2016 et 2017 : achats de crédits sur le marché.

Émissions de GES à l'échelle de l'entreprise

Émissions de GES à l'échelle de l'entreprise	2018	2017	2016	2015	2014	2010
Émissions de GES au pays (t éq. CO₂)						
Champ d'application 1	64,396	68,069	76,489	75,508	83,273	88,165
Champ d'application 2	237,950	266,437	263,571	290,373	280,766	325,257
Émissions de GES au pays	302,346	334,505	340,060	365,881	364,039	413,423
Émissions de GES à l'étranger (t éq. CO₂)						
Champ d'application 1	643	863	247	212	230	0
Champ d'application 2	26,120	24,181	20,418	19,160	18,431	10,169
Émissions de GES à l'étranger	26,763	25,044	20,665	19,372	18,661	10,169
Émissions de GES au pays et à l'étranger (t éq. CO₂)						
Champ d'application 1	65,039	68,931	76,736	75,720	83,503	88,165
Champ d'application 2	264,070	290,618	283,989	309,533	299,197	335,426
Émissions de GES à l'échelle de l'entreprise	329,109	359,549	360,724	385,253	382,699	423,592
Réduction des émissions de GES à l'étranger grâce aux énergies renouvelables (t éq. CO₂)						
Incidence des énergies renouvelables sur les émissions de GES ¹	17,119	23,700	18,330	0	0	0
Émissions nettes de GES	285,227	310,805	321,730	365,881	364,039	413,423

¹ 2018 crédits d'énergie renouvelable obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2016 et 2017 : achats de crédits sur le marché.

En 2019, nous prévoyons continuer à élargir nos stratégies d'achats d'énergie renouvelable et établir de premières cibles d'utilisation d'énergie de ce type.

Émissions de champ d'application 3

Nous faisons de bonnes affaires en mettant l'accent sur la réduction de nos émissions de GES, mais aussi en collaborant avec nos fournisseurs et nos clients pour les aider à atteindre leurs propres objectifs liés au climat. Depuis plusieurs années, nous faisons état des émissions associées aux déplacements d'affaires et domicile-travail des employés. Nous nous engageons à poursuivre notre analyse et à améliorer nos processus de façon à mieux recueillir les données qui nous aideront à élaborer des stratégies et des plans d'action pour réduire nos émissions de champ d'application 3 et communiquer nos résultats.

Déplacements en avion

En 2018, les émissions attribuables aux déplacements en avion de nos employés ont augmenté de 10,1 pour cent pour s'établir à 8 528 tonnes d'équivalent CO₂, comparativement à 7 734 tonnes en 2017. Cette hausse résulte principalement de l'augmentation du nombre de voyages découlant de la croissance de l'entreprise. Par ailleurs, les émissions produites par notre avion d'entreprise et nos hydravions ont aussi augmenté de 114 tonnes d'équivalent CO₂ pendant la même période. En 2018, nos émissions totales attribuables au transport par avion ont atteint 9 453 tonnes d'équivalent CO₂.

En 2019, nous comptons continuer d'utiliser les technologies de réunion virtuelle aussi souvent que possible pour réduire le nombre de déplacements par avion.

Déplacements domicile-travail des employés

En 2017, nous avons apporté de grandes améliorations à la manière dont nous recueillons les données servant aux rapports sur les répercussions des déplacements domicile-travail des employés. En 2018, nous avons continué de parfaire nos pratiques en combinant les données sur l'accès à la plupart de nos immeubles aux données sur les déplacements domicile-travail recueillies au moyen d'un sondage auprès des employés travaillant dans ces immeubles. Nous avons ainsi pu broser un tableau plus complet des émissions résultant des déplacements domicile-travail des employés. Quelque 4 140 employés sur

24 855 ont répondu, soit un échantillon de 17 pour cent des effectifs. La marge d'erreur s'établit à 1 pour cent.

Les données recueillies indiquent que le programme Styles de travailMD contribue à réduire notre empreinte environnementale, puisque les émissions de GES liées aux déplacements domicile-travail sont moindres pour les employés en télétravail.

Réduction des émissions et économies attribuables aux employés de TELUS en 2018

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
24,855	146,749,073	2,924,020	18,055

1 Selon un échantillon de sondage de 4 142 employés, avec une marge d'erreur de 1 pour cent.

2 Équivalent CO₂ non émis : facteurs d'émission 2018 du Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra) selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

Déplacements domicile-travail des employés

Mode de transport	Distribution des employés	Émissions annuelles de CO ₂ (en tonnes)
Automobile	13,742	9,735
Système léger sur rail	2,982	349
Train	2,838	178
Autobus	2,142	400
Marche/course/vélo	1,896	-
Covoiturage	1,032	308
Service d'autopartage	132	29
Motocyclette	90	29
Total	24,854	11,028

Utilisation responsable des ressources

Viser zéro déchet

À TELUS, nous croyons que faire de bonnes actions est bon pour les affaires. C'est pourquoi nous avons l'ambition de devenir une entreprise zéro déchet. En 2016, nous nous sommes donné comme objectif de détourner de l'enfouissement, d'ici la fin de 2020, 90 pour cent des matières que nous jetons.

En 2018, nous avons détourné de l'enfouissement 70,2 pour cent de nos déchets, une régression majeure par rapport aux 78,2 pour cent de l'année précédente. Trois principales causes expliquent ce recul:

- Étant donné le problème lié au fournisseur responsable du recyclage de nos poteaux de téléphone en bois constaté en 2017, nous n'avons pas été en mesure de recycler 100 pour cent des poteaux depuis 2016. Si nous avions pu tous les recycler comme nous le faisons avant, notre taux de diversion aurait atteint 78,8 pour cent, une légère amélioration par rapport à 2017.
- Nous avons réalisé en 2017 deux grands projets de recyclage : un visant le matériel électronique obsolète, et l'autre, les câbles métalliques souterrains. Sans le taux de détournement de 100 pour cent associé à ces sources de matières recyclables, nos résultats en ont souffert en 2018.
- Le taux de récupération dans nos bureaux a légèrement diminué. Nous continuons d'analyser cette tendance, mais nous croyons que le déclin s'explique par la précision accrue des moyens de mesure, plus précisément par le remplacement des estimations par des données réelles, provenant de diverses sources, sur le poids des matières recyclées.

Nous continuons d'accroître nos investissements dans les infrastructures de gestion des déchets et des matières recyclables et dans la sensibilisation des membres de l'équipe.

Pour atteindre notre objectif, nous appliquons une stratégie de réduction des déchets composée de 56 initiatives, dont la mise à niveau des services de récupération, des bacs et de l’affichage dans nos grandes installations.

Notre stratégie met l’accent sur les principales sources de déchets dans le but d’en réduire la production ou d’en accroître le recyclage. De multiples projets ont été menés à bien en 2018. Par exemple:

- En partenariat avec la ville de Rimouski, au Québec, nous avons mis en place des services de compostage et de recyclage dans cinq de nos principales installations.
- Nous avons réalisé des vérifications dans nos installations industrielles pour déterminer les principaux contributeurs à l’enfouissement et concevoir un meilleur système de gestion de la récupération.
- Dans le cadre d’une campagne d’information destinée aux employés dans 25 de nos plus grandes installations au pays, nous avons utilisé des affiches et des publicités en ligne pour encourager la réduction des déchets et la récupération.
- Nous avons mobilisé les Équipes vertes de TELUS, le Conseil national de la durabilité, le Service de l’immobilier et les gestionnaires d’immeubles dans le cadre d’une campagne dirigée par les employés visant à favoriser un meilleur tri des matières recyclables et à réduire l’utilisation d’emballages à usage unique.

Matières recyclées et déchets par source (en tonnes métriques)

Source	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
Recyclage	8,527.57	1,751.85	930.92	11,210.34
Enfouissement	1,455.14	2,322.17	982.70	4,760.01
Total	9,982.71	4,074.02	1,913.62	15,970.35
Taux de détournement %	85.4%	43.0%	48.6%	70.2%

Déchets électroniques recyclés (en tonnes métriques)

Type	2018	2017	2016	2015	2014
Déchets électroniques (tm) à l’exception des appareils mobiles	2,005.78	2,282.57	2,354.56	1,330.52	1,289.54
Appareils mobiles (unités)	298,529	210,292	245,930	219,375	380,315

Déchets dangereux

Nos activités génèrent de petites quantités de déchets dangereux, comme des contenants d’aérosol, des batteries et de l’huile à moteur. Nous nous efforçons de réduire leur production et sommes toujours à la recherche de solutions de rechange. En 2018, TELUS a recyclé:

- 5 litres de déchets dangereux liquides et 29 485 kg de déchets dangereux solides provenant de ses installations, dont de l’huile à moteur, de l’antigel et du carburant provenant de ses véhicules;
- 240,96 tonnes métriques de batteries provenant de l’équipement de son réseau et de sa flotte de véhicules.

En 2019, nous continuerons d’appliquer notre plan quinquennal de réduction des déchets. Nous prévoyons revoir nos objectifs et axer nos efforts sur les principaux enjeux, comme le recyclage des poteaux de téléphone, en plus de mettre en place notre système élargi de recyclage et de compostage dans des dizaines d’immeubles au Canada. Nous continuerons aussi à réduire notre consommation de papier et la quantité de matière d’emballage pour les produits destinés aux consommateurs.

Recyclage de mobilier

Nous poursuivons notre collaboration avec Green Standards Ltd., CSR Eco Solutions et Steelcase, qui soutiennent nos initiatives de réductions des espaces de bureaux partout au pays.

En 2018, celles-ci se sont traduites par un taux de détournement de 93 pour cent (152 tonnes). Nous avons aussi fait don d'un peu moins de 19 tonnes de mobilier de bureau à des organismes de bienfaisance locaux. En 2019, nous continuerons à travailler avec nos partenaires pour refermer la boucle du recyclage et récupérer des meubles utiles au profit d'organismes.

Eau

En 2018, nous avons consommé 563 millions de litres d'eau, comparativement à 647 millions l'année précédente (diminution de 12,2 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 au cours des années précédentes ainsi qu'à l'installation d'équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation plus récents et plus efficaces, qui permettent de mieux utiliser l'eau et de réduire son gaspillage.

TELUS International a consommé 19,6 millions de litres d'eau, soit 51 pour cent moins qu'en 2017. Un examen attentif des données a révélé qu'en Amérique centrale, l'utilisation d'eau était auparavant déclarée en mètres cubes, alors qu'il s'agissait plutôt d'unités d'eau potable. La consommation d'eau associée à nos activités à l'étranger a donc été largement surévaluée en 2017. Une comparaison de la consommation d'eau de TELUS International en 2018 et de sa consommation réelle en 2017 (16,7 millions de litres) révèle en réalité une augmentation de l'ordre de 16,8 pour cent.

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. Nous récupérons l'eau de pluie en certains endroits, mais le pourcentage d'eau réutilisée ou recyclée est inconnu.

Sauver des arbres en utilisant moins de papier

En 2018, TELUS a poursuivi ses efforts de longue date pour réduire l'utilisation de papier en visant une diminution de 10 pour cent des achats de papier d'une année à l'autre. Depuis le lancement de notre programme d'économie de papier en 2011, nous avons réduit de 60 pour cent notre utilisation de papier, qui est passée de quelque 29 millions de feuilles à un peu moins de 12 millions aujourd'hui. Nous avons ainsi économisé plus de 2 millions de dollars.

En 2018, nous avons réduit nos achats de papier de 19 pour cent – l'équivalent de 383 arbres sauvés. De plus, 95 pour cent du papier acheté contenait 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées post-consommation ou provenait de sources qui n'utilisent pas d'arbres.

Cette réduction de l'utilisation de papier est en partie attribuable à la popularité croissante de la facture électronique. En 2018, 81 pour cent des clients des services mobiles et 62 pour cent des clients des services filaires avaient renoncé à la facture papier. Nous continuons d'investir dans la facturation électronique afin de réduire l'effort des clients, d'améliorer les options de libre-service pour les abonnés des services mobiles et résidentiels, et de diminuer notre consommation de papier.

Le calcul de la consommation totale de papier ne couvre que les activités de TELUS au Canada et exclut les activités de TELUS International. À l'heure actuelle, nous ne sommes pas en mesure de mesurer avec précision la quantité de papier utilisée dans nos bureaux à l'étranger, mais nous estimons qu'elle pourrait équivaloir à environ 19 pour cent de notre consommation au pays. TELUS cherche à faire en sorte de pouvoir calculer ces données avec précision en vue de les inclure dans ses futurs rapports.

Programme Des arbres pour notre papier

En 2018, TELUS a poursuivi ses efforts pour comprendre sa consommation actuelle de papier et d'emballages. Pour broser un tableau complet de la situation, nous devons collaborer avec de nombreuses équipes internes ainsi qu'avec des partenaires externes. Nous continuons à améliorer l'étendue et la qualité de nos données.

Nous poursuivons également la mise en œuvre de notre stratégie de réduction globale de l'utilisation de papier et d'emballages. Dans le but de réduire la quantité de matière utilisée ainsi que l'incidence environnementale de nos choix de produits, nous avons pris des décisions importantes. Nous avons diminué notre consommation de papier de 19 pour cent d'une année à l'autre et avons commencé à compenser cette utilisation en plantant des arbres, en collaboration avec notre partenaire de longue date, Arbres Canada. En captant du carbone, en produisant de l'oxygène et en servant d'habitat à diverses espèces animales, ces arbres profiteront aux générations futures. Au moment d'écrire ces lignes, nous comptons planter 54 000 arbres pour compenser notre utilisation de papier et d'emballages en 2018. Pour en savoir plus sur le programme, jetez un coup d'œil à cette [vidéo](#).



En 2018, nous avons aussi commencé à collaborer avec nos partenaires externes à l'établissement de lignes directrices claires concernant les options à privilégier en matière de papier et d'emballages.

Aperçu du programme Des arbres pour notre papier

	2018	2017
Feuilles de papier utilisées	11,723,500	14,457,200
Total du papier et des emballages utilisés en tonnes métriques	1,550	1,400
Arbres plantés pour compenser l'utilisation de l'année précédente	48,600	–
Endroit où sont plantés les arbres	Oak River, au Manitoba, sur les terres de la Manitoba Wildlife Federation Habitat Foundation	–
Retombées	Création d'habitats et de corridors fauniques, séquestration du carbone, assainissement de l'air et embellissement du paysage pour les habitants du secteur	–

Pour 2019, nous avons défini des priorités qui nous aideront à atteindre notre objectif de réduction annuelle de 10 pour cent des quantités de papier et d'emballages utilisées. De concert avec nos partenaires externes, nous continuerons aussi de travailler à la création de normes concernant les achats de papier et les emballages. Nous prévoyons réduire encore davantage les répercussions environnementales de nos activités en créant des retombées sociales positives grâce à la plantation d'arbres.

Gestion environnementale

Nous alignons nos pratiques de durabilité environnementale sur des normes internationales

Le succès de nos initiatives de durabilité repose sur l'efficacité de notre système de gestion environnementale (SGE) En 2018, l'entreprise s'est soumise aux vérifications externes nécessaires pour confirmer la conformité de son système avec la norme ISO 14001:2015 révisée. Pour conserver la certification ISO et demeurer des chefs de file à l'échelle mondiale, nous devons améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. C'est pourquoi nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre bilan.

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 2018, notre registraire ISO 14001, SGS Canada, a procédé à l'audit de maintenance de nos activités au Canada. S'en est suivi à l'automne un audit interne de notre SGE touchant les activités en Alberta. Dans le cadre des audits de maintenance annuels ISO 14001 et de nos audits internes visant le SGE et la conformité réglementaire, nous nous pencherons en 2019 sur nos activités en Ontario et au Québec.

En plus des audits officiels, notre équipe de professionnels de l'environnement a évalué plus de 50 sites parmi les installations de TELUS. Ceux-ci ont été choisis en fonction des risques potentiels qu'ils représentent pour l'environnement. Ces travaux complètent plus de 2 000 évaluations des installations faites par des techniciens réseau chaque année à TELUS.

Formation

La formation en environnement offerte aux employés et aux contractuels de TELUS est une composante clé du SGE de l'entreprise. 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 les rapports connexes en cas de déversement et de rejet ainsi que sur le transport et l'élimination des déchets. En 2018, l'équipe TELUS a suivi collectivement 2 823 cours sur l'environnement. Cette baisse par rapport aux 3 722 cours suivis en 2017 est attribuable à la fréquence des mises à niveau, qui ont lieu tous les un à trois ans.

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. Par souci de transparence, nous présentons ici le seul incident survenu en 2018:

- En 2018, pendant la mise hors service d'un gros climatiseur servant à refroidir de l'équipement de réseau au centre de données de TELUS à North York, en Ontario, un écart négatif de 111 kg a été constaté dans la quantité de gaz réfrigérant R123. La cause exacte de cet écart demeure inconnue, mais il est probable qu'une fuite lente ait entraîné une perte de réfrigérant avant la mise hors service. L'entrepreneur chargé de l'entretien n'a pas appelé la ligne de signalement des déversements de TELUS dans les 24 heures, comme le veut la procédure de l'entreprise. Par conséquent, Environnement Canada n'a pas été avisé dans le délai prescrit de 24 heures. TELUS a reçu un avis de violation et une sanction administrative pécuniaire de 1 000 \$ pour ce signalement tardif. Nous prenons ce rejet très au sérieux. Un retour sur l'incident a été effectué avec l'entrepreneur et la formation a été revue de façon à insister davantage sur l'importance de respecter les règles de signalement.

Déversements Et Rejets

Nous prenons très au sérieux les déversements et les rejets et travaillons sans relâche à en atténuer leurs 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 déclarés à l'interne à notre ligne de signalement des déversements accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

- Le nombre de déversements a augmenté, passant de 222 en 2017 à 236 en 2018.
- Le nombre de déversements à signaler est passé de 25 en 2017 à 32 en 2018
- Le volume de gaz réfrigérant rejeté est passé de 1 358 kg en 2017 à 1 698 kg en 2018
- Le volume des liquides déversés est passé de 1 358 kg en 2017 à 1 698 kg en 2018 (aucun déversement majeur)

La majorité des déversements que nous avons enregistrés (plus de 85 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 déversements est passé de 197 en 2017 à 216 en 2018.

Les rejets d'hydrocarbures halogénés varient régulièrement d'une année à l'autre et sont plus susceptibles de se produire lors des périodes de grande chaleur, qui imposent un stress supplémentaire aux systèmes. TELUS continue de surveiller ces rejets et cherche à employer des technologies de refroidissement plus efficaces, par exemple en mettant à niveau ses systèmes actuels.

Rapports

En 2018, 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. En 2018, deux déversements de catégorie A sont survenus, les deux étant le résultat d'un rejet important d'halocarbure (un gaz réfrigérant) provenant d'un système de chauffage, de ventilation et de climatisation.

Données Vérifiées

Déversements ¹	2018	2017	2016
À signaler	32	25 A	30
Non à signaler ²	204	197 A	231
Nombre total de déversements et rejets	236	222	261
Volume approximatif (L) ³	486	6,814 A	244
Poids approximatif (kg) ⁴	1,698	1,360 A	1,679
Catégorie A – À signaler, grave ⁵	2	1	–
Catégorie B – À signaler, important ⁵	51	37	45
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	183	184	216

- 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.

Les employés et les contractuels peuvent signaler les déversements et les rejets en appelant la ligne d'urgence accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le personnel affecté à cette ligne fournit des conseils sur la gestion sur place et offre son aide pour signaler les incidents aux organismes concernés. 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

TELUS dresse la liste des sites contaminés prioritaires en utilisant un calcul matriciel des risques inspiré d'une approche du [Conseil canadien des ministres de l'Environnement](#). La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices fonctionnant au diesel étaient utilisées pour alimenter l'équipement. Les techniques d'évaluation et de réhabilitation varient selon l'étendue de la zone contaminée et selon le

type et le degré de contamination. Nous réhabilitons les sites pour améliorer notre empreinte environnementale.

En 2018, nous avons comme objectif de terminer la réhabilitation de cinq sites. On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices appropriées pour le sol ou les eaux souterraines. Nous avons dépassé notre objectif pour l'année 2018 en réhabilitant complètement sept sites.

En 2019, nous visons la réhabilitation de cinq autres sites, selon nos processus de planification des ressources.

Émissions De Radiofréquences

Transparence et nouvelles recherches 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 antennes cellulaires et nos autres appareils sont conformes à toutes les normes de sécurité canadiennes et américaines applicables. Malgré tout, certains membres de la population demeurent préoccupés par les éventuels risques associés aux faibles niveaux de radiofréquences non ionisantes provenant des téléphones mobiles et des antennes cellulaires.

Nous demandons à des experts reconnus dont les résultats sont évalués par des pairs ainsi qu'à des organismes gouvernementaux de nous donner leurs avis sur ces risques potentiels. 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. Selon la plus récente opinion scientifique publiée en mai 2018 par le Scientific Council on Electromagnetic Fields de la Swedish Radiation Safety Authority, « aucun nouveau risque pour la santé n'a été détecté ». On ajoute que les résultats d'études sur l'utilisation du cellulaire et le cancer du cerveau ne sont « pas entièrement cohérents, mais qu'ils tendent à démontrer l'absence de lien. »

Dans son document de mise en garde intitulé Sécurité des cellulaires et des stations de base, Santé Canada indique que le lien entre l'exposition aux émissions de radiofréquences et le risque de cancer est loin d'être établi et que de plus amples recherches sont 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, par exemple en limitant la durée des appels effectués à partir d'un téléphone mobile, en utilisant un dispositif mains libres et en privilégiant la messagerie texte. 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.



Conséquences de l'expansion de notre réseau mobile

Les antennes cellulaires installées sur des tours et d'autres structures sont l'épine dorsale de notre réseau mobile et assurent la connectivité des appareils de nos clients. En raison des limites imposées à la portée de certaines antennes et de la demande croissante de bande passante associée à l'utilisation des téléphones intelligents, nous devons continuellement améliorer notre réseau et évaluer l'emplacement de nouvelles antennes. Dans tous les cas, nous cherchons à nous associer à d'autres exploitants de réseaux afin de minimiser le nombre de nouveaux sites et de réduire les répercussions environnementales et esthétiques que la présence de ces antennes peut avoir sur nos clients et sur les collectivités.

L'emplacement des antennes 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 antenne est nécessaire, nous suivons le [processus de consultation publique par défaut](#) pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole. 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 l'antenne proposée. Nous devons également consulter le public au moyen d'un processus d'avis. Si l'emplacement d'une antenne 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 collabore actuellement avec l'Université de Toronto et l'Université de l'Alberta dans le cadre de travaux de recherche sur les antennes et les systèmes. 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 la puissance de transmission des appareils et l'exposition connexe des utilisateurs, la visibilité des infrastructures et les préoccupations des citoyens à l'égard de l'emplacement des tours. Nous employons cette stratégie d'expansion de notre réseau mobile depuis quelques années, et avec le déploiement de la technologie 5G de nouvelle génération, son importance ira croissant. Consultez notre [site web](#) pour en savoir plus.

Vous pouvez aussi lire la rubrique 10.10 de notre rapport de gestion annuel 2018 laquelle porte sur les préoccupations liées aux émissions de radiofréquences.

Créer Un Monde En Ligne Simplement Meilleur

Assurer la sécurité des Canadiens en ligne

Conformément à notre engagement à long terme à aider les jeunes à réaliser leur plein potentiel, nous investissons dans des initiatives éducatives pour faire la promotion d'un comportement en ligne positif et responsable. Notre travail pour viser #ZéroIntimidation et renforcer la culture numérique grâce au programme TELUS AvertiMD représente un volet important de cette démarche.

TELUS Averti donne aux jeunes et aux adultes des outils pour renforcer leur sécurité en ligne

Programme gratuit d'éducation aux technologies numériques, TELUS Averti en est maintenant à sa sixième année. En 2014, l'Association canadienne des chefs de police lui a accordé son appui officiel, qu'elle a renouvelé en 2018. Dans le cadre du programme, nous offrons des ateliers et des ressources en ligne afin d'aider les utilisateurs à renforcer leur sécurité et à protéger leur vie privée et leur réputation en ligne, à lutter contre la cyberintimidation et à utiliser la technologie de façon responsable. Les jeunes comme les adultes peuvent ainsi obtenir des outils et acquérir des connaissances leur permettant de naviguer dans le monde en ligne en toute sécurité.

Depuis le lancement du programme, plus de 190 000 jeunes, adultes et personnes âgées ont pris part aux ateliers TELUS Averti gratuits. Le programme a aussi permis d'engager la conversation avec plus de sept millions de Canadiens. Par ailleurs, nous sommes fiers d'avoir tenu le tout premier atelier à l'étranger à Manille, aux Philippines, en 2018.

Le programme comprend les ateliers suivants:

- **TELUS CyberFuté** Les élèves du primaire apprennent à devenir de bons citoyens du monde en ligne et à protéger leur empreinte numérique.
- **Programme Agis! de TELUS Averti** Les élèves du secondaire sont amenés à parler de cyberintimidation et à explorer les différentes façons d'intervenir de façon adéquate et en toute sécurité lorsqu'ils sont témoins de méchanceté en ligne.
- **TELUS Averti Plein contrôle:** Les élèves du secondaire discutent entre autres de la façon de préserver et de développer positivement leur réputation en ligne ainsi que de se protéger contre la cyberintimidation et le vol d'identité.
- **TELUS Averti:** Les adultes abordent entre autres sujets la vie et la réalité des parents à l'ère numérique, ainsi que la sécurité dans l'utilisation d'Internet, des téléphones intelligents et des médias sociaux.
- **TELUS Averti Or:** Les personnes âgées discutent des façons de participer pleinement et en toute sécurité à la vie en société à l'ère numérique.

Nos ateliers sont donnés par des centaines d'ambassadeurs TELUS Averti dévoués. Ceux-ci regroupent des employés actuels et retraités de TELUS ainsi que d'autres membres de la collectivité, dont des policiers et des agents scolaires de 28 services de police au Canada.

Les ateliers sont fort bien accueillis; 81 pour cent des participants ont indiqué qu'ils les recommanderaient à d'autres. Les éducateurs, comme Lynette Witherspoon et Kim Hordal-Hlewka de l'école secondaire de premier cycle Michael Phair d'Edmonton, estiment que le programme apporte beaucoup aux élèves.



« C'est comme apprendre à conduire, indique Mme Witherspoon au sujet de l'acquisition des habiletés numériques à l'école et à la maison. On ne remettrait jamais les clés d'une voiture à un jeune de 16 ans en lui disant tout bonnement de découvrir comment s'y prendre par lui-même. Il y a de très nombreuses règles de sécurité et de courtoisie à connaître et à comprendre. Si personne ne lui enseigne, le jeune les découvrira en commettant des erreurs, dont les conséquences seront parfois dramatiques. »

En 2018, le programme TELUS Averti a reçu la Médaille de la paix des YMCA du Québec dans la catégorie Initiative corporative pour la paix. Les médailles de la paix sont remises à des personnes ou à des groupes qui œuvrent à la promotion de la paix dans les collectivités, au pays ou dans le monde en faisant preuve d'une vision exemplaire, d'une grande créativité et d'un engagement hors pair.

En 2019, nous prévoyons lancer des versions en ligne de nos ateliers destinés aux jeunes pour permettre aux éducateurs et aux élèves, particulièrement en région rurale, d'accéder facilement à l'information offerte par le programme. De plus, nous lancerons un nouvel atelier ciblant les élèves de la fin du secondaire. Nous visons à amener les adolescents à discuter de la façon d'établir et de maintenir de saines habitudes d'utilisation de la technologie, en plus de leur offrir des conseils sur la résilience et le bien-être dans notre monde connecté.

D'ici la fin de 2020, nous espérons sensibiliser plus de 250 000 Canadiens à ces sujets, ainsi que des jeunes d'autres pays, grâce à nos ateliers interactifs et éducatifs.

Viser ensemble #ZéroIntimidation

TELUS travaille depuis une vingtaine d'années à créer un monde simplement meilleur. La réalisation de cette promesse est au cœur de tout ce que nous affirmons et accomplissons. Nous sommes par ailleurs conscients que l'accès Internet que nous fournissons est précisément ce que peuvent utiliser des jeunes pour s'attaquer aux autres. TELUS lutte depuis longtemps contre l'intimidation, comme en témoignent le programme [TELUS Averti](#) créé en 2013 et notre participation à d'autres programmes communautaires axés sur l'élimination de l'intimidation. En 2018, nous avons lancé la campagne nationale intégrée [#ZéroIntimidation](#)

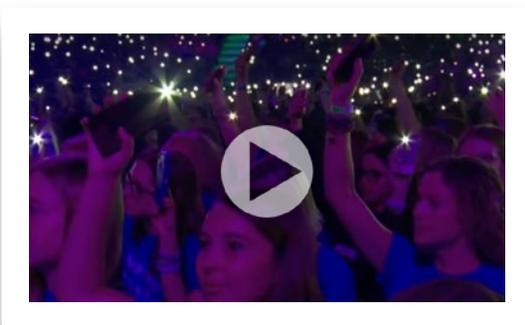
La campagne s'adresse à l'ensemble des Canadiens, mais elle cible tout particulièrement les parents, les jeunes et les enseignants. Elle a été lancée en mai et vise à sensibiliser la population au problème répandu que représente la cyberintimidation. Par cette campagne, nous dénonçons publiquement la cyberintimidation. Dans le but de changer les choses en profondeur, nous invitons les Canadiens à prendre l'engagement de bonne conduite en ligne de TELUS Averti et à promettre de faire preuve de gentillesse en ligne. À la fin de 2018, près de 1,7 million de Canadiens avaient pris cet engagement dans le cadre de la campagne pour se joindre ainsi à nous dans notre mission, soit créer un monde en ligne plus sûr et simplement meilleur. Nous avons promis de verser 1 \$ à des programmes de lutte contre l'intimidation pour chaque personne prenant l'engagement de bonne conduite en ligne, jusqu'à concurrence d'un million de personnes. En 2018, nous avons donc remis 1 million de dollars à des organismes canadiens œuvrant en ce sens auprès des jeunes.



À TELUS, nous tirons parti de nos activités de commandite pour promouvoir les changements sociaux. Notre objectif d'aider les gens et les collectivités à naviguer dans le monde en ligne est au cœur de tout ce que nous faisons. Nos commandites attestent des moyens que nous prenons pour améliorer les connexions qui importent le plus.

En 2018, nous nous sommes associés à différents partenaires pour diffuser notre important message visant [#ZéroIntimidation](#), notamment l'organisme UNIS, Hockey Canada et la LCF.

Organisme UNIS: Grâce au partenariat que nous avons établi avec UNIS il y a 12 ans, nous avons aidé des centaines de milliers de jeunes à s'élever au-dessus de la cyberintimidation. En tant que cocommanditaire national des événements Journée UNIS, nous avons véhiculé notre message #ZéroIntimidation auprès de plus de 123 000 jeunes lors de neuf de ces événements à l'échelle du Canada. En plus d'appuyer la Journée UNIS dans tout le pays, nous avons poursuivi notre collaboration avec cet organisme pour promouvoir la campagne conjointe UNIS au-dessus de ça et le contenu du programme UNIS à l'école portant sur la culture numérique. Ce programme prévoit des modules d'apprentissage comprenant des ressources de TELUS Averti, et il fournit aux enseignants des outils pour discuter de sujets importants avec leurs élèves, par exemple de cyberintimidation.



Regardez des milliers de jeunes Canadiens prendre l'engagement de bonne conduite en ligne de TELUS Averti à l'occasion de la Journée UNIS en 2018.

Football Canadien: Nous nous sommes associés avec des équipes (Lions de la Colombie-Britannique, Stampeders de Calgary, Eskimos d'Edmonton, Tiger-Cats de Hamilton, ROUGE et NOIR d'Ottawa et Alouettes de Montréal) pour lancer une campagne mettant de l'avant l'importance d'adopter un bon esprit sportif sur le terrain et en ligne.



Regardez la vidéo créée en collaboration avec les équipes de football pour viser #ZéroIntimidation.

Certains joueurs de la LCF ont visité des classes dans des écoles du pays pour parler de l'importance du mieux-vivre en ligne, en s'appuyant sur le contenu et les ressources des ateliers TELUS Averti. Hamilton Tiger-Cats players,

Larry Dean et Mike Daly, joueurs des Tiger-Cats de Hamilton, ont présenté un atelier du programme Earn your Stripes de TELUS dans le gymnase d'une école



Hockey Canada: Dans le monde branché d'aujourd'hui, un bon esprit sportif est aussi important en ligne que sur la glace.

Hockey Canada et TELUS s'engagent à lutter contre l'intimidation et ont collaboré pour lancer Le Code. Initiative affiliée au programme TELUS Averti, Le Code est conçu spécialement pour le milieu du hockey. Il donne accès à des outils, à des ressources et à des ateliers éducatifs gratuits et personnalisés visant à aider les amateurs et les joueurs de hockey ainsi que leur famille à parcourir l'univers numérique de façon sécuritaire et respectueuse.

Le Code, c'est aussi un engagement que peut prendre chaque joueur, amateur, entraîneur, parent, arbitre, bénévole et administrateur à devenir un bon citoyen du monde numérique et un bon coéquipier.



THE CODE is also a pledge that every player, fan, coach, parent, official, volunteer or administrator can make to be a good digital citizen and a great teammate.

Reagrez Jordan Eberle, joueur d'Équipe Canada et ambassadeur de l'initiative Le Code en 2019, s'exprimer sur l'importance d'aider les autres à s'élever, plutôt que de les rabaisser.



Bâtir Des Collectivités Fortes

À TELUS, nous avons à cœur de redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons et d'apporter du soutien dans notre milieu. Conformément à notre philosophie Nous donnons où nous vivonsMD, nous nous engageons à favoriser les changements sociaux positifs et à contribuer à bâtir des collectivités fortes et saines. En 2018, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 150 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, en plus d'effectuer un million d'heures de bénévolat.

Incidence Et Évaluation

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	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Investissement philanthropique	7.92	8.59	6.92	7.50	6.36	8.92
Investissement social	130.01	19.98	15.55	19.07	18.92	17.06
Projets commerciaux	10.26	14.41	17.34	14.89	16.61	17.02
Valeur des dons des employés ¹	2.06	2.35	2.54	2.52	2.47	3.23
Total	150.25	45.33	42.35	43.98	44.36	46.23

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

Redonner aux collectivités

Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actifs et retraités ont versé 682 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires et offert 10 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités.

En 2018, nous avons mobilisé plus de 36 000 membres de l'équipe actuels et retraités ainsi que leurs proches et amis à l'échelle mondiale durant les activités annuelles des [Journées du bénévolat de TELUS®](#).



Programmes de dons des employés et des retraités

Notre promesse de générosité repose sur nos programmes de dons des employés et des retraités. Grâce aux efforts conjoints des membres de notre équipe actuels et passés, nos activités philanthropiques ont une incidence positive sur les organismes caritatifs que nous appuyons. En aidant ces derniers à accomplir les tâches essentielles à leur réussite, les bénévoles éprouvent un sentiment d'accomplissement, de paix et de bien-être. Leur action bénévole permet aussi aux organismes sans but lucratif de réaliser des économies concrètes de temps, de ressources et d'argent et de se consacrer pleinement aux personnes dans le besoin. Le rayonnement d'une

culture de générosité est à notre avis l'un des piliers d'une collectivité saine et dynamique.

Équipe TELUS bienfaisance

Les nombreux programmes d'engagement communautaire de l'équipe TELUS bienfaisance permettent aux membres de l'équipe actuels et retraités d'unir leurs efforts pour 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 bien-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

Journées du bénévolat 2018 de TELUS

Les Journées du bénévolat de TELUS ne sont qu'une des nombreuses possibilités qu'a l'équipe de faire du bénévolat pendant l'année. En mai et en juin 2018 avait lieu la 13e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS. À cette occasion:

- 24 000 bénévoles ont participé à plus de 1 800 activités partout au pays;
- les Journées du bénévolat de TELUS ont été organisées dans 50 collectivités de huit pays, notamment en Inde pour la première fois;
- 36 000 personnes au total 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.

TELUS double la mise

Nous nous engageons à offrir aux membres de notre équipe actuels et retraités une occasion unique de soutenir leur collectivité et d'appuyer les causes qui leur tiennent à cœur. C'est pourquoi, lorsqu'ils font un don à un organisme de bienfaisance enregistré, TELUS fait un don équivalent, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par personne par année.

Chaque année, nous remettons des dons à des milliers d'organismes caritatifs au Canada au nom des membres de l'équipe actuels et retraités qui participent au programme TELUS double la mise. Depuis 2000, cette campagne annuelle en milieu de travail a permis de verser plus de 93 millions de dollars pour appuyer le travail important de nombreux organismes caritatifs dans toutes les régions du Canada.



+ 93 M\$

versés dans cette campagne annuelle en milieu de travail depuis 2000

Récompenses pour bénévolat

Aujourd'hui, le temps est notre ressource la plus précieuse. Nous avons la capacité d'améliorer la qualité de vie des autres : tout ce qu'il faut, c'est un

peu de temps. Nous trouvons important de souligner l'apport des membres de l'équipe actuels et retraités qui travaillent bénévolement au mieux-être des collectivités. Pour chaque heure de bénévolat consignée par un membre de l'équipe au cours de l'année civile, nous remettons un don de 1 \$ à l'organisme caritatif de son choix.

Pour la deuxième année de suite en 2018, les membres de la famille TELUS ont fait plus d'un million d'heures de bénévolat dans les collectivités du Canada et d'ailleurs dans le monde. Depuis 2000, les membres de l'équipe ont fait plus de 1,21 million de journées de bénévolat.



+ 1.21 million
de jours de bénévolat depuis 2000

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le programme des ambassadeurs communautaires de TELUS est un réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe actuels et retraités qui mettent leur temps et leurs ressources au service de la collectivité et, ainsi, soutiennent notre promesse de générosité.

Répartis en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique, les 23 Clubs des ambassadeurs comprennent plus de 5 000 membres de l'équipe désireux de redonner à la collectivité. En 2018, en plus des activités organisées pour répondre aux besoins de la collectivité de leur club respectif, les ambassadeurs ont:

- Donné plus de 58 000 articles de soins;
- Recueilli au-delà de 230 000 \$;
- Préparé 13 550 trousse de fournitures scolaires Des outils pour les jeunes;
- Préparé 8 000 trousse de toilette offrant des articles d'hygiène aux sans-abri et aux familles déplacées.

Comités d'investissement communautaire

Nous perpéтуons notre tradition de donner où nous vivons. 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. Leur objectif est de fournir des subventions aux organismes caritatifs canadiens qui appuient les jeunes défavorisés à l'échelle locale. De plus, ils privilégient les projets qui mettent également l'accent sur l'innovation technologique ou sociale.

Depuis leur création en 2005, nos comités d'investissement communautaire ont fait don de 72 millions de dollars et soutenu 7 000 projets.

En 2018, les 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont remis 4,2 millions de dollars à des organismes caritatifs locaux et appuyé plus de 370 projets. De plus, les cinq comités d'investissement communautaire de TELUS International (en Bulgarie, en Roumanie, au Guatemala, au Salvador et aux Philippines) ont versé environ 650 000 \$ (500 000 \$ US) en appui à 84 projets.

Notre promesse de générosité s'appuie principalement sur des initiatives locales. Voici quelques exemples de projets:

Éducation | provinces de l'Atlantique : Programme de soutien aux élèves du secondaire de l'organisme Phoenix Youth

Le Comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique a investi 20 000 \$ dans le programme de soutien aux élèves du secondaire de l'organisme Phoenix Youth, à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Ce programme offre aux élèves du coaching et du tutorat quotidiens, ce qui leur permet de s'améliorer en mathématiques, en lecture et en écriture, en

plus de se préparer aux examens. Ce soutien est fondé sur les exigences du programme scolaire pour l'obtention du diplôme d'études secondaires.

Santé | Québec : Santé durable – clinique sociale

La Maison de la Famille Nouvelle-Beauce a reçu une subvention du Comité d'investissement communautaire de TELUS à Québec en vue d'ouvrir une clinique de pédiatrie sociale s'adressant aux enfants et aux familles à risque. Les services offerts mettent l'accent sur l'intégration sociale, le respect et la réduction des conséquences négatives découlant des conditions de vie difficiles.

Éducation | Vancouver : organisme Young Entrepreneur Leadership Launchpad (YELL)

Le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver a accordé une subvention de 20 000 \$ au programme de l'organisme YELL destiné aux Autochtones et aux jeunes à risque. Grâce à ces fonds, YELL a pu élargir son programme aux écoles de quartiers défavorisés de Vancouver, en ciblant particulièrement les jeunes Autochtones pour leur offrir un cours de niveau secondaire accrédité d'un an en entrepreneuriat et en innovation.

Santé | Manitoba : organisme Jeunesse, J'écoute

Le projet pilote de messagerie textuelle au Manitoba, un service gratuit offert en tout temps visant à aider des jeunes en situation de crise, a bénéficié d'une subvention de 20 000 \$ du Comité d'investissement communautaire de TELUS au Manitoba. Ce programme sur demande fournit aux jeunes, y compris aux jeunes vulnérables des régions éloignées, un accès immédiat à des bénévoles formés pour intervenir en situation de crise. Le service élimine les temps d'attente, et les jeunes ne se butent plus à des lignes occupées et n'ont pas besoin d'avoir un forfait de données ou une connexion Internet.

Lancement De La Fondation Telus Pour Un Futur Meilleur



En 2018, un don sans précédent de 120 millions de dollars de TELUS a permis la création de la Fondation TELUS pour un futur meilleurMD, un organisme caritatif indépendant qui travaille à pallier les difficultés socioéconomiques auxquelles les jeunes Canadiens vulnérables sont confrontés. La dotation versée à la Fondation grâce au don de TELUS lui donne les moyens nécessaires pour aider ces jeunes à surmonter les défis afin qu'ils puissent s'épanouir pleinement. La Fondation misera sur la technologie pour faciliter l'accès aux soins de santé et aux programmes éducatifs pour des années à venir.

Rendu possible grâce à la vente de TELUS Garden à Vancouver, le don fournit un financement viable qui soutiendra un grand nombre de nos initiatives sociales au cours des prochaines années.

La Fondation incarne l'évolution de notre philosophie Nous donnons où nous vivons. Elle offre des subventions à de petits organismes locaux à l'échelle du pays qui ont besoin d'un coup de main pour aider directement les jeunes dans les collectivités. Elle s'appuie sur les réalisations des 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada et fera en sorte que notre mission caritative se poursuive pendant des décennies.

Pour obtenir plus d'information sur la Fondation TELUS pour un futur meilleur, consultez le [site web de la Fondation](#) ou telus.com/communautaire.

Branché pour l'avenir

Outiller les Canadiens mal desservis grâce à nos programmes Branché pour l'avenir

Notre vocation sociale repose fondamentalement sur notre engagement à améliorer l'avenir des Canadiens. Dans le cadre des programmes Branché pour l'avenir (Santé pour l'avenirMD, Mobilité pour l'avenirMD et Internet pour l'avenirMD), nous utilisons la technologie pour permettre aux citoyens défavorisés et mal servis de rester en contact avec les gens et d'avoir accès à l'information et aux perspectives qui comptent le plus. Par l'entremise de ces programmes importants, TELUS finance l'accès aux technologies cruciales pour la réussite de nombreux Canadiens risquant d'être laissés pour compte dans notre monde de plus en plus numérique. Pour en savoir plus, rendez-vous à telus.com/communautaire.

Rendre Les Soins De Santé Accessibles Aux Citoyens Sans Abri

Chaque nuit, des milliers de Canadiens dorment dans la rue. Souvent aux prises avec de graves problèmes de dépendance et de santé, ces personnes sont marginalisées. Elles parviennent difficilement à accéder aux soins médicaux primaires dont elles ont cruellement besoin, comme en témoigne l'augmentation du nombre de visites à l'urgence d'année en année.

Grâce à des cliniques mobiles, Santé pour l'avenir fournit des services médicaux nécessaires, comme des dossiers de santé électroniques, à des personnes vulnérables vivant dans la rue.

En 2018, nous avons étendu le programme Santé pour l'avenir à Vancouver, à Victoria et à Calgary. En déployant des cliniques mobiles dans des collectivités

où les besoins en soins de première ligne sont urgents, nous contribuons à redonner aux citoyens marginalisés un accès au système de santé. Dotées du système de dossiers médicaux électroniques de TELUS Santé et de la technologie TELUS nécessaire au travail de l'équipe de soins à bord, les cliniques mobiles offrent des soins essentiels aux citoyens sans abri et aux gens vivant dans des collectivités mal servies.

Depuis son lancement à Montréal en 2014, le programme a donné lieu à plus de 10 000 interventions médicales, et le personnel travaille continuellement à intégrer les patients aux systèmes de santé et de services sociaux. Nous prévoyons faire circuler des cliniques mobiles dans d'autres collectivités du Canada en 2019.

[Découvrez comment le programme aide les sans-abri à recevoir des soins de santé.](#)



Aider Les Jeunes À Risque À Rester En Contact Avec Leurs Réseaux

Chaque année, environ 2 300 jeunes quittent le système d'aide à l'enfance au Canada. Sans les ressources adéquates, bon nombre de ces jeunes s'adaptent difficilement à la vie autonome et sont plus susceptibles que les autres d'être touchés par la pauvreté, l'itinérance, la toxicomanie, l'anxiété, la dépression, le suicide ou les effets dévastateurs d'une rupture amoureuse.

Lancé en 2017, le programme Mobilité pour l'avenir offre un appui aux jeunes vulnérables qui passent de la vie en famille d'accueil à l'autonomie, en les aidant à rester en contact avec leurs réseaux de soutien : services sociaux, milieu scolaire et marché du travail. Les jeunes reçoivent un téléphone mobile et un forfait de données entièrement financés.

Après avoir lancé le programme Mobilité pour l'avenir en Colombie-Britannique, nous l'avons étendu à l'Ontario et à l'Alberta en 2018. De plus, nous avons entamé un projet pilote au Québec, en partenariat avec la Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada et des centres jeunesse.

Aujourd'hui, environ 1 500 jeunes prennent part au programme Mobilité pour l'avenir. Grâce à l'élargissement récent du programme, plus de 10 000 jeunes y sont désormais admissibles. Ce nombre devrait continuer d'augmenter en 2019, puisque le programme sera étendu au Manitoba, au Nouveau-Brunswick et à d'autres régions de la Colombie-Britannique et du Québec.

[Découvrez comment le programme aide les jeunes à rester en contact avec leurs réseaux pendant le passage de la vie en famille d'accueil à l'autonomie.](#)

Aider les familles à faible revenu

Quarante pour cent des familles pauvres n'ont pas d'accès Internet à la maison, alors que les élèves ont pourtant besoin d'une telle connexion pour faire leurs devoirs.

Depuis le lancement du programme Internet pour l'avenir en 2016, nous avons fourni un accès Internet haute vitesse à faible coût ainsi que de la formation

et des ressources connexes à plus de 30 000 familles à faible revenu de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. À la fin de 2018, quelque 5 000 ménages participaient à ce programme de TELUS. Nous avons également rendu le programme accessible à un nombre accru de familles à faible revenu en prenant part à l'initiative du gouvernement fédéral Familles branchées qui a vu le jour par suite de la création de notre programme). Ainsi, nous fournissons désormais à 50 000 familles à faible revenu un ordinateur et un accès Internet haute vitesse à faible coût, ainsi que la formation et les ressources nécessaires pour évoluer en toute sécurité dans l'univers numérique.

[Découvrez comment le programme aide les familles à évoluer en toute sécurité dans l'univers numérique..](#)



Créer un tout bien plus grand que la somme de ses parties

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 nous joignons le geste à la parole en soutenant annuellement les activités de la Fierté à l'échelle du pays et à l'étranger. Chaque année, TELUS appuie la Fierté au moyen de commandites dans des villes où ont lieu les célébrations. Accompagnés de parents et d'amis, les membres de l'équipe participent au défilé de la Fierté afin de souligner l'importance de l'intégration et de la diversité pour les clients, la collectivité et l'équipe.

En 2018, plus de 1 600 membres de l'équipe TELUS ainsi que leurs parents et amis ont participé à 20 festivals de la Fierté partout au Canada, de Victoria à Halifax, ainsi qu'à Manille, aux Philippines. À chaque endroit, les gens étaient invités à parler de ce que la Fierté signifie pour eux, afin que les jeunes de la communauté LGBTQ+ (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et queers) se sentent appuyés. Pour la première fois, nous avons aussi mis à profit notre réseau de détaillants de tout le pays afin de soutenir la cause et de recueillir des fonds au profit d'organismes venant en aide aux jeunes LGBTQ+, grâce à la vente d'anneaux pour téléphone intelligent.

Depuis 2000, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 4,6 millions de dollars et offert des milliers d'heures de bénévolat à des organismes de la communauté LGBTQ+ à l'échelle du Canada.

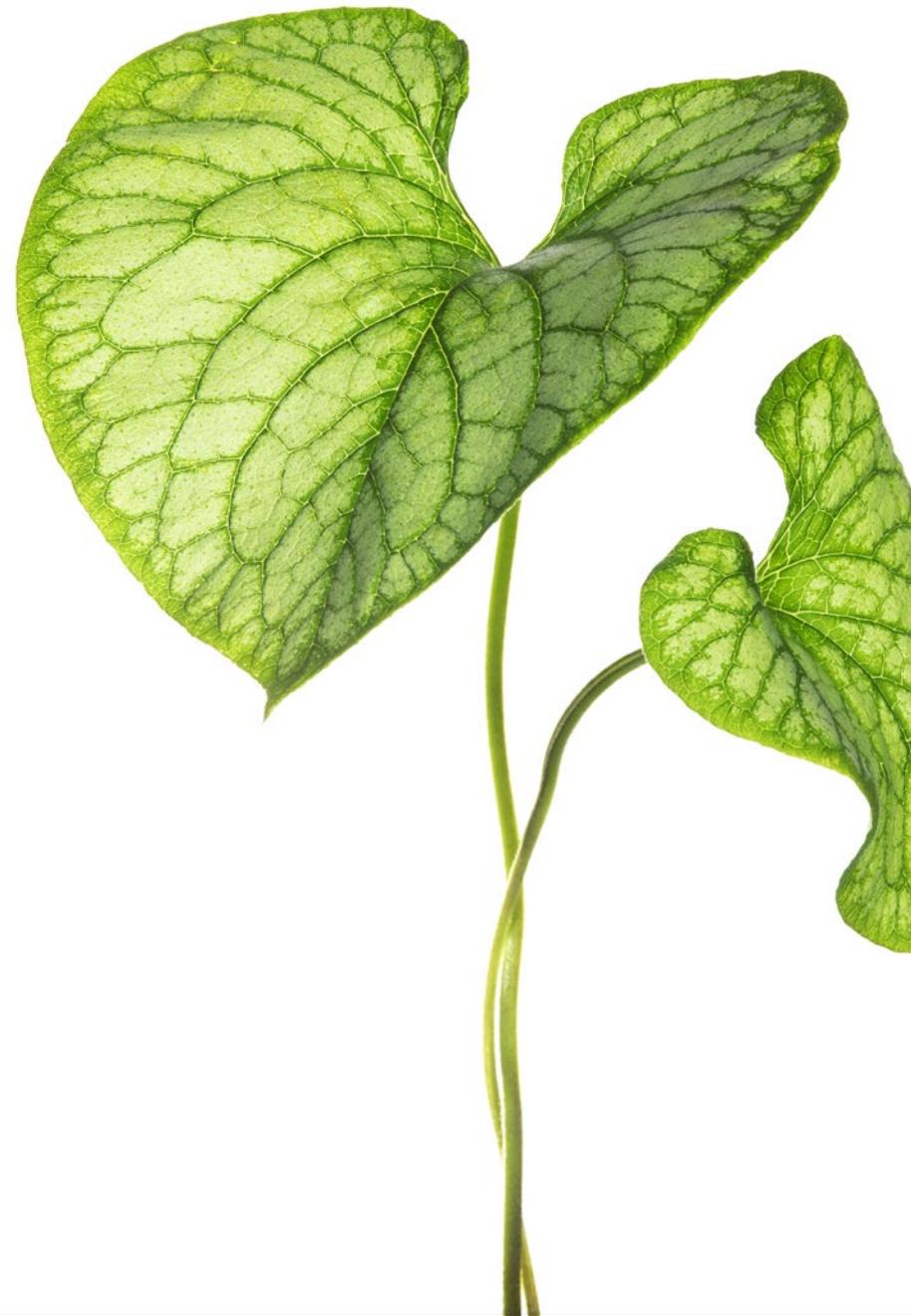
A close-up photograph of several purple lotus leaves, each covered with numerous clear water droplets. The leaves are arranged in a fan-like pattern, filling the frame. The lighting is soft, highlighting the texture of the leaves and the glistening of the water.

NOTRE **CULTURE** DE DURABILITÉ

JOUER UN RÔLE PRÉPONDÉRANT DANS LA CRÉATION D'UN
MONDE SIMPLEMENT MEILLEUR

Telus Est À L'écoute

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 une vocation d'entreprise affirmée. La mobilisation des employés augmente en flèche lorsqu'ils sentent que leurs objectifs personnels s'accordent avec ceux de l'entreprise. À ce sujet, selon notre sondage L'heure juste de 2018, 95 pour cent des membres de notre équipe sont fiers de ce qu'accomplit TELUS sur le plan de la durabilité.



Contribuer à L'économie Canadienne

Créer une valeur partagée

À TELUS, nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de nos services mobiles et filaires qui profitera aux investisseurs, aux clients, aux employés, aux 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 des clients et contribuent au développement de collectivités durables et à l'économie numérique canadienne. En 2018, nous avons contribué à l'économie en:

- Accordant à nos 26 000 employés canadiens près de 2,9 milliards de dollars en rémunération;
- Payant et remettant plus de 2,5 milliards de dollars en impôts aux divers ordres de gouvernement;
- Versant plus de 1,9 milliard de dollars en dividendes et en intérêts à nos investisseurs et en contribuant à la retraite et à l'épargne des Canadiens;
- Versant plus de 150 millions de dollars et en effectuant 1 million d'heures de bénévolat au profit d'organismes caritatifs et communautaires;
- Investissant 2,9 milliards de dollars en immobilisations et en déboursant plus de 50 millions de dollars en frais de renouvellement de licences de spectre, ce qui sert à financer la technologie de communications la plus évoluée au monde;
- Lançant la Fondation TELUS pour un futur meilleur, rendue possible grâce à un don sans précédent de 120 millions de dollars de TELUS;
- 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.

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 investisseurs repose avant tout sur des communications régulières. Pour favoriser un tel dialogue, le conseil d'administration applique deux politiques:

- La politique sur le vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les principes 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 les moyens par lesquels le conseil d'administration peut communiquer avec les investisseurs 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 investisseurs.

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 investisseurs et les autres parties prenantes. Consultez notre [circulaire d'information 2019](#) pour en savoir plus sur nos pratiques de longue date visant l'engagement des actionnaires.

À l'occasion de l'assemblée générale annuelle 2018, qui s'est tenue à Vancouver, en Colombie-Britannique, nous nous sommes penchés sur les résultats d'exploitation de 2017 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 pour cent des voix en moyenne et les actionnaires ont exprimé leur appui à notre approche quant à la rémunération des hauts dirigeants.

TELUS communique avec des investisseurs actuels et éventuels en répondant aux questions des investisseurs et des analystes, en participant à des conférences d'investisseurs et en rencontrant des analystes et des investisseurs. En 2018, nous avons tenu quatre téléconférences trimestrielles portant sur nos résultats, 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 2018 au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Asie. Vous trouverez sur le site telus.com/investors 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 la communication ouverte et transparente nous permet de mieux comprendre les besoins des investisseurs et témoigne de notre volonté d'excellence en ce qui concerne les échanges avec les parties prenantes. En février 2019, 19 analystes d'actions se penchaient sur TELUS et transmettaient régulièrement des rapports d'investissement sur TELUS à leurs clients. Nous utilisons un service de vidéoconférence entre nos différents bureaux au Canada, ce qui nous permet de simplifier la tenue de réunions d'investisseurs supplémentaires, de réduire les dépenses et le temps de déplacement, ainsi que de diminuer notre empreinte carbone. Par ailleurs, nous avons organisé des réunions entre des investisseurs socialement responsables et divers dirigeants de TELUS, en plus de fournir à ces investisseurs des renseignements additionnels sur la stratégie de l'entreprise et sur son rendement en matière d'exploitation, de finances et de durabilité.

En 2018, 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 été récompensés pour l'excellence de nos rapports annuels, puisque notre Rapport annuel 2017 s'est hissé parmi les 20 meilleurs au monde selon le classement 2018 Annual Report on Annual Reports de ReportWatch. Nous continuons d'accueillir les commentaires de nos actionnaires à l'adresse ir@telus.com

Faits Saillants Des Données Financières Et D'exploitation

En 2018, 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 dans l'infrastructure de nos réseaux à large bande évolués. 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 caritatifs.

Consultez notre [Rapport annuel 2018](#) pour en savoir plus sur notre rendement en 2018 et nos objectifs pour 2019.

Soutien aux Canadiens

Paiements aux fournisseurs

Nous stimulons l'économie canadienne en achetant des biens et des services. Ce faisant, nous appuyons les citoyens canadiens et les entreprises au sein desquelles ils travaillent et dans lesquelles ils investissent. Les paiements que nous avons versés aux fournisseurs figurent dans le tableau ci-dessous:

En millions de dollars (sauf indication contraire)	2018	2017
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	9,287	8,574
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	93%	91%
Fournisseurs étrangers	676	829
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	7%	9%
Total des paiements aux fournisseurs	9,963	9,404
Pourcentage des produits d'exploitation consolidés	69%	70%

Investissements dans notre infrastructure réseau

Nous créons 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.

L'argent investi dans l'élargissement et la mise à niveau de l'infrastructure des réseaux à large bande ainsi que dans la résilience et la fiabilité du réseau et des systèmes nous permet de consolider notre position de chef de file en:

- Offrant des vitesses d'accès Internet symétriques plus grandes et une capacité augmentée;
- Branchant un nombre accru de résidences et d'entreprises directement au réseau TELUS PureFibre;
- Élargissant la portée des services Télé OPTIK et Pik TV;
- Améliorant nos solutions de soins de santé;
- Préparant 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 avait accès 93 pour cent de la population canadienne à la fin de 2018. Par ailleurs, notre réseau LTE est accessible par plus de 99 pour cent de la population.

Nous recevons également des récompenses nationales et internationales qui soulignent la rapidité et la disponibilité de notre réseau, ainsi que l'excellence de

notre expérience client. Pour la deuxième année consécutive au moins, notre réseau s'est hissé en tête des classements suivants:

- OpenSignal
- J.D. Power
- PCMag
- Tutela
- Ookla Speedtest.

Ces résultats 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 les clients et les investisseurs.



3.1 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 maintenu nos investissements générationnels dans les régions urbaines et rurales en 2018 pour offrir la technologie filaire à large bande au plus grand nombre de Canadiens possible. L'augmentation du nombre de connexions directes à notre réseau à fibre optique nous permet d'offrir des débits Internet encore plus élevés à un nombre accru de résidences et d'entreprises.

Ces investissements de transformation s'inscrivent dans 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 éducateurs et aux entreprises technologiques d'imaginer de nouvelles façons d'offrir 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 2018, les dépenses en immobilisations de TELUS ont avoisiné les 2,9 milliards de dollars, soit 20 pour cent des produits d'exploitation. 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;
- La résilience et la fiabilité des réseaux et des systèmes, pour offrir des vitesses Internet plus élevées et des capacités accrues;
- La connexion des résidences et des entreprises à l'infrastructure de services Internet haute vitesse;
- Élargissant la portée des services Télé OPTIK et Pik TV;
- L'amélioration de nos solutions de soins de santé.

Dépenses en immobilisations par région

En millions de dollars	2018	2017	2016	2015	2014
Colombie-Britannique	1,069	1,168	1,133	866	752
Alberta	911	893	906	862	862
Saskatchewan	2	3	2	3	2
Manitoba	29	47	29	10	24
Ontario	490	483	456	458	406
Quebec	333	449	383	330	283
Provinces de l'Atlantique	7	2	4	2	3
À l'extérieur du Canada	71	50	55	46	27
Total des dépenses en immobilisations	2,912	3,095	2,968	2,577	2,359

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, nous avons investi quelque 38 milliards de dollars dans les technologies et l'infrastructure de communication à l'échelle du pays, ce qui a considérablement amélioré la connectivité des Canadiens.

Au cours de l'année, nous continuerons de relier des résidences et des entreprises directement à notre réseau à fibre optique TELUS PureFibre, tout en maintenant notre stratégie de mise en œuvre de petites cellules visant à élargir notre couverture et à préparer une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G. De plus, nous comptons maintenir nos investissements dans nos systèmes de soutien pour favoriser l'efficacité opérationnelle continue et celle du service offert à notre clientèle en croissance.

Paiement D'impôts

En 2018, TELUS a remis au nom de ses employés plus de 2,5 milliards de dollars aux administrations publiques fédérale, provinciales, municipales et étrangères qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS mène ses activités. Depuis 2000, nous avons versé à l'ensemble des administrations publiques:

- Environ 24 milliards de dollars en impôts;
- 4,7 milliards de dollars en frais annuels liés au spectre et en frais d'acquisition de spectre payés aux organismes de réglementation canadiens;
- 9,6 milliards de dollars en retenues à la source visant les employés.

TELUS applique une stratégie fiscale approuvée par son conseil d'administration. Celle-ci s'accorde avec notre Code d'éthique et de conduite ainsi qu'avec notre Politique de lutte contre la corruption.

Notre stratégie fiscale régit la façon dont nous traitons l'impôt sur le revenu, l'impôt indirect et l'impôt foncier (collectivement, les « impôts ») dans tous les endroits où nous exerçons nos activités. La direction présente au comité d'audit

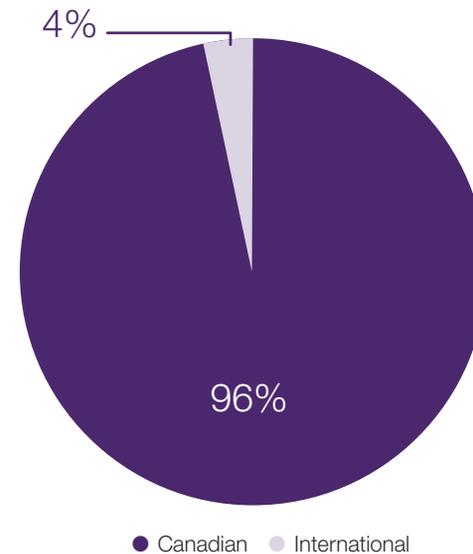
les changements concernant la situation fiscale et d'autres éléments importants dans ses mises à jour fiscales trimestrielles.

Notre stratégie fiscale:

- Trouver les meilleures solutions pour TELUS et ses clients et gérer le risque fiscal de TELUS de façon prudente, éthique, transparente et collaborative, dans le respect des lois et règlements applicables
- Payer notre juste part d'impôts, soit l'ensemble des sommes dues en vertu des lois et de la jurisprudence du moment
- Ne pas adopter de position fiscale:
 - Dont l'acceptation par les tribunaux n'est pas à tout le moins « plus probable qu'improbable »;
 - Conçue pour réduire artificiellement le fardeau fiscal de l'entreprise, par exemple au moyen d'abris fiscaux abusifs ou d'autres pratiques d'évasion fiscales
- Consulter des conseillers indépendants en plus de notre équipe interne de professionnels, y compris pour obtenir des avis d'experts ou pour faciliter la résolution de différends et de litiges, au besoin

Notre stratégie fiscale comprend l'adoption des bonnes pratiques nécessaires au respect du principe de pleine concurrence associé aux lois et à la jurisprudence sur les prix de transfert, conformément aux principes de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Les deux prochaines pages présentent les paiements faits par TELUS à l'ensemble des administrations publiques au cours des cinq dernières années.



(en millions de dollars)	2018	2017	2016	2015	2014
Impôt sur le revenu des sociétés					
Canada					
Administration publique fédérale	96.6	103.3	319.6	146.6	254.7
Colombie-Britannique	36.7	46.7	105.8	57.7	83.9
Alberta	18.2	0.9	62.0	20.5	44.9
Saskatchewan	0.3	0.4	1.1	0.3	0.8
Manitoba	0.4	0.1	0.7	0.3	0.8
Ontario	19.6	13.4	52.8	17.9	36.7
Quebec	7.6	2.7	42.2	6.9	29.5
Provinces de l'Atlantique	1.5	1.3	5.2	1.5	3.4
À l'étranger	17.2	22.4	11.2	4.3	9.5
Total de l'impôt sur le revenu des sociétés	198.1	191.2	600.6	256.0	464.2
Autres paiements en impôts					
Partie patronale des charges sociales	128.7	135.4	136.8	139.6	138.2
Impôt foncier et taxes professionnelles	111.8	111.1	108.6	107.2	105.7
Taxes de vente non créditables ou non remboursables					
Administration publique fédérale	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
Colombie-Britannique	29.3	31.0	32.1	27.1	30.2
Saskatchewan	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Manitoba	2.8	3.7	1.1	0.6	1.4
Ontario	0.1	0.5	0.8	1.3	1.5
Quebec	0.2	0.4	0.7	0.8	0.8
Provinces de l'Atlantique	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
À l'étranger	54.5	27.7	25.2	16.6	11.2
Primes et taxes sur le capital provincial	(3.0)	0.0	0.0	0.0	(0.3)
Crédits d'impôt du Québec	(6.2)	(3.8)	(4.0)	(20.8)	(8.6)
Total des autres paiements en impôts	318.6	306.4	301.7	272.8	280.5
Charges sociales versées	617.3	666.3	671.8	687.1	612.3
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	38.1	28.7	26.3	25.9	16.0

(\$ in millions)	2017	2016	2015	2014	2013
Taxes de vente versée¹					
TPS et TVH du Canada	908.7	933.9	865.5	838.8	803.0
Colombie-Britannique	199.3	187.4	176.4	166.3	156.3
Saskatchewan	7.7	6.6	5.6	5.5	4.5
Manitoba	11.8	6.6	4.9	5.0	5.3
Ontario	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Quebec	200.1	219.8	214.0	215.9	209.6
Provinces de l'Atlantique	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TVA à l'étranger	29.8	2.7	3.2	4.1	2.4
Total net des taxes de vente perçues et versées¹	1,357.4	1,357.0	1,269.6	1,235.6	1,181.1
Total des versements en taxes¹					
Total des versements en taxes canadiennes	2,428.0	2,496.8	2,830.4	2,452.4	2,531.0
Total des versements en taxes à l'étranger	101.5	52.8	39.6	25.0	23.1
Total des versements en taxes à l'échelle internationale	2,529.5	2,549.6	2,870.0	2,477.4	2,554.1

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 702,1 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 qui perçoivent ces taxes.

Croissance Du Dividend

En 2018, TELUS a déclaré 1,3 milliard de dollars en dividendes pour les actionnaires. 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 7,9 pour cent. Il s'agissait de la 16^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, pour un total d'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. Depuis 2004, TELUS a versé aux actionnaires plus de 16 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente 27 \$ l'action.

Les décisions concernant le dividende sont soumises à l'évaluation du conseil d'administration et sont 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](#) de notre rapport de gestion annuel 2018.

Valeur économique distribuée – données consolidées

En millions de dollars	2018	2017
Produits et services achetés	6,368	5,904
Dépenses liées aux régimes des employés	2,896	2,594
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2,914	3,094
Intérêts payés	608	539
Impôts sur le revenu, nets	197	191
Dividendes déclarés pour les actionnaires ordinaires	1,253	1,167
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	1	-
Total	14,237	13,489

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 (R et D) en vue d'améliorer notre offre de produits et services. En 2018, nous avons investi 307 millions de dollars en R et D, soit 67 millions de plus qu'en 2017.

En millions de dollars	2018	2017	2016
Investissements estimés en R et D	307	240	184

L'augmentation de nos dépenses en R et D en 2018 est liée à nos investissements stratégiques dans les technologies de prochaine génération et le déploiement de la technologie 5G au profit des Canadiens.

Un nombre croissant de collectivités ont accès au réseau TELUS PureFibre et peuvent profiter de sa vitesse et de sa fiabilité incomparables. Au 31 décembre 2018, environ 1,89 million de résidences et d'entreprises de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Est du Québec avaient accès au réseau TELUS PureFibreMC, soit 61 pour cent des adresses ayant accès à notre réseau à large bande.

Le réseau TELUS PureFibre servira d'infrastructure dorsale à l'écosystème 5G. Il représente donc notre investissement dans l'avenir des produits et services de TELUS qu'utiliseront les générations futures. Ce réseau est aussi vaste que ses ambitions, avec des vitesses large bande de calibre mondial, des vitesses de transmission de données jusqu'à 200 fois supérieures à celles de la technologie 4G LTE et la très faible latence si essentielle aux avancées de l'avenir, comme la maison intelligente et la sécurité résidentielle, les véhicules connectés, la robotique, l'Internet des objets (IdO) et les solutions de santé mobile.

Dans la dernière année, TELUS a élargi sa présence et ses capacités dans différents secteurs, comme les suivants:

- Sécurité résidentielle et d'entreprise
- Outils d'intervention et alertes en situation d'urgence pour les personnes âgées et l'ensemble des Canadiens
- Prestation de soins de santé au moyen de solutions mobiles et virtuelles
- Télé OPTIKMD et Pik TVMD
- Dossiers de santé personnels privés et sécurisés

Les produits et services suivants, qui ont été lancés en 2018, témoignent de la place accrue que nous occupons dans ces secteurs:

- **Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS** permettent aux clients de surveiller leur résidence et leur entreprise jour et nuit, en temps réel, grâce à une application, et de régler les serrures et les thermostats à distance. Ils peuvent ainsi réduire leurs coûts d'assurance et d'énergie.
- **Le Compagnon à domicile Santé connectée** est un appareil facile à utiliser qui se porte au poignet pour assurer la sécurité des personnes vivant seules. Cette solution comprend la détection automatique des chutes et à une assistance immédiate en tout temps grâce à la communication vocale avec un agent qualifié.
- **Le Compagnon mobile Santé connectée** offre liberté et protection aux gens actifs, en tout temps et en tout lieu. Il s'agit d'un appareil

léger que la personne transporte avec elle et qui intègre la localisation GPS, la communication vocale et la détection automatique des chutes.

- **En alerte** est un système d'urgence qui transmet des alertes sur les téléphones intelligents. En plus de fournir son infrastructure de communication, TELUS a collaboré avec les fabricants d'appareils afin que les Canadiens reçoivent sur leurs appareils branchés aux réseaux LTE des alertes susceptibles de sauver des vies, dont les alertes Amber et celles portant sur des phénomènes météorologiques extrêmes, comme les tornades, les tsunamis et les feux de forêt.
- **Babylon par TELUS Santé** est une application mobile qui permet aux utilisateurs de vérifier leurs symptômes, de consulter un médecin virtuellement, d'obtenir des ordonnances, de recevoir une recommandation pour subir un test de diagnostic ou consulter un spécialiste et d'accéder facilement à leur dossier clinique.
- **La chaîne TELUS Healthy Living NetworkMD**® est un service sur demande offert sur Optik TV et Pik TV. Elle comprend une sélection de vidéos sur la santé et le mieux-être qui visent à inspirer les Canadiens et à les motiver à mener une vie saine et épanouie.
- **Le décodeur 4K sans fil** représente la plus récente génération d'appareils Télé OPTIK de TELUS. Il permet le visionnement de contenu sur d'autres téléviseurs de la maison.

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

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
- Solutions de paiement pour le commerce électronique
- 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.

Relations Avec Les Peuples Autochtones

TELUS voue un profond respect aux peuples autochtones, à leurs droits et à leur culture.

Nous sommes fermement résolu à établir des liens authentiques avec les gouvernements et les organisations autochtones, pour faire naître des possibilités et soutenir la décolonisation et la réconciliation.

Notre travail auprès des peuples autochtones nous tient à cœur, et nous nous réjouissons de pouvoir ainsi apprendre de leur culture, de leur mode de gouvernance et de leur lien étroit avec la nature. Nos partenariats avec les gouvernements et les organisations autochtones favorisent la transformation au sein des Premières Nations et dans les collectivités, en y apportant de nouvelles infrastructures et technologies, en plus d'y accroître l'innovation et d'y élargir les services offerts.

Nous collaborons avec les partenaires et les clients autochtones tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets qui touchent les peuples autochtones et leurs terres. En réalisant nos activités, nous tenons donc compte des cultures autochtones et veillons à les respecter, de sorte que les résultats favorisent la durabilité environnementale ainsi que le développement social et économique à long terme.

Nous cherchons activement des possibilités de projets et de partenariats qui cadrent avec les objectifs des gouvernements autochtones. Ces initiatives doivent donc mener à l'élimination des disparités sur le plan de la connectivité, améliorer l'accès aux soins de santé, à l'éducation et aux possibilités de développement économique et soutenir l'autonomie gouvernementale, l'application des traités et la réconciliation.

Voici certaines initiatives réalisées à cette fin en 2018:

- Projets dans des collectivités autochtones urbaines, rurales et éloignées, entre autres pour fournir notre réseau à large bande aux nouveaux fournisseurs de services Internet servant les Premières Nations
- Branchement d'écoles, de bureaux administratifs et de centres de santé autochtones au réseau à fibre optique
- Élargissement et amélioration de la couverture cellulaire dans les collectivités
- Projets collaboratifs de mise à niveau de l'infrastructure ayant permis de brancher des résidences et des entreprises au réseau à fibre optique

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 nos échanges avec les peuples autochtones.

Pour TELUS, les expériences positives de collaboration avec les organisations et les peuples autochtones sont riches en enseignements. Ensemble, nous enrichissons les meilleures pratiques en matière d'engagement communautaire et de prestation de services qui appuient les objectifs des peuples autochtones du Canada.

Pacte Mondial Des Nations Unies

Les Nations Unies ont élaboré une entente mondiale, qui prend la forme d'un 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 qui en découlent. Signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2010, l'entreprise a continué d'en appliquer les règles en 2018.

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 d'apprendre et de mettre en commun les meilleures pratiques 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 2018, TELUS a traité de différents sujets, comme la production de rapports sur la durabilité et la poursuite des [objectifs de développement durable](#) lors de webinaires organisés par le RCPM et à l'occasion du [forum des gens d'affaires sur les ODD](#).

Pour lire notre plus récente communication sur les progrès, veuillez consulter notre site web.



Continuité Des Affaires

À TELUS, nous croyons qu'un programme de continuité des affaires rigoureux et souple 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 et préparation

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

En matière de continuité des affaires, nous nous appuyons sur les éléments clés suivants 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
- Programme fondé sur les risques et cadre de planification reposant 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 directs à l'interne comme à l'externe
- Culture de résilience 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 annuels et l'intégration de la résilience aux processus organisationnels)

Avec l'apport des parties prenantes internes et externes, TELUS travaille continuellement à perfectionner son programme de continuité des affaires, afin d'accroître sa résilience et sa fiabilité comme fournisseur de services. Voici quelques-unes des mesures que nous avons prises en 2018 à cette fin:

- Présentation d'ateliers semestriels sur la préparation aux phénomènes météorologiques saisonniers, au cours desquels les participants ont examiné l'état de préparation de l'entreprise et discuté des risques d'inondations, de feux de forêt et d'autres situations
- Préparation en vue de l'interruption de travail à Postes Canada en 2018, dans le but de limiter les répercussions opérationnelles, de gérer les attentes et de veiller à ce que les clients continuent de recevoir les produits de TELUS
- Mise à jour critique pour mieux identifier et classer les sites et les biens essentiels de TELUS, ce qui a permis d'accorder un niveau de contrôle des risques approprié aux sites de première importance
- Lancement d'un portail permettant aux équipes de première ligne de répondre aux demandes de renseignements des clients concernant la fiabilité du réseau TELUS, les produits et les services, ainsi que la capacité de l'entreprise à assurer la continuité et la reprise de leur service advenant une situation d'urgence
- Réalisation d'initiatives de communication et de sensibilisation sous forme d'ateliers et de présentations à l'intention des partenaires externes, des clients et des associations professionnelles
- Réalisation d'un exercice d'urgence fondé sur une mise en situation, auquel ont participé 120 membres de l'équipe et 18 équipes à l'échelle de TELUS

Conformément à notre engagement envers l'amélioration continue, nous travaillerons en 2019 à renforcer notre programme de continuité des affaires en:

- Concevant de nouveaux modèles de plans de continuité des affaires, qui nous amènent à mieux comprendre et gérer les risques opérationnels, à accroître nos capacités d'intervention et à améliorer notre capacité à réagir lors de perturbations des activités et à assurer la reprise par la suite;
- Menant un exercice sur la continuité des affaires à l'échelle de l'entreprise, à partir des plans, des procédures et des guides;

- Réalisant un exercice sur la gestion de crise pour préparer les membres du Comité de gestion des opérations d'urgence à remplir leurs rôles et leurs responsabilités pendant une situation d'urgence;
- Peaufinant nos processus de gestion des incidents selon les leçons apprises à la suite des événements majeurs survenus en 2018, comme les feux de forêt, les inondations et les phénomènes météorologiques violents;
- Renforçant la résilience de notre chaîne d'approvisionnement en nous assurant que nos fournisseurs les plus importants peuvent remplir leurs obligations contractuelles envers TELUS advenant une perturbation de leurs activités.

Intervenir Après Un Incident

TELUS affiche une solide feuille de route en matière de gestion efficace des répercussions d'incidents perturbateurs. 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. Tout au long de ces épisodes, nous avons démontré que nous sommes en mesure de maintenir les services de télécommunications. Lorsque cela était nécessaire, nous avons aussi soutenu les collectivités, les clients et les membres de l'équipe qui traversent ces épreuves, en :

- Fournissant des services sans frais additionnels (minutes d'appel, messages textes et données);
- Éliminant le défaut de paiement mensuel et les frais de paiement tardif;
- Annulant les activités de recouvrement visant des clients ayant un solde en souffrance;
- Remplaçant l'équipement endommagé sans frais et en prêtant un téléphone aux clients;
- Mettant en place des files d'attente spéciales dans les centres de contact pour répondre aux besoins des clients touchés.

Rigoureux et flexible, notre programme de continuité des affaires nous a valu des marques de reconnaissance d'organismes internationaux de premier plan. Nous avons entre autres été nommés finalistes pour l'obtention en 2019 du titre de

fournisseur de services de l'année, accordé par le Disaster Recovery Institute, en raison de notre intervention lors des feux de forêt de 2017 en Colombie-Britannique.

Collaborer avec des organismes externes pour soutenir les collectivités éprouvées

TELUS connaît le rôle essentiel que jouent les télécommunications dans la sécurité publique.

En collaboration avec l'ensemble des administrations publiques, l'entreprise appuie les initiatives de préparation aux situations d'urgence en participant à des évaluations des risques, à des exercices et à d'autres initiatives de planification. Lorsque survient une situation d'urgence, TELUS contribue aux interventions en fournissant des services et de l'équipement essentiels, ainsi qu'en adaptant ses propres mesures d'intervention et de reprise des activités aux priorités gouvernementales et communautaires.

En 2018, nous avons créé et distribué la brochure Appui aux opérations d'urgence, qui informe les organismes d'intervention d'urgence gouvernementaux de manière proactive de l'aide que TELUS peut apporter lors des situations d'urgence. De plus, nous apporté du soutien sous les formes suivantes dans les collectivités victimes d'une telle situation :

- Téléphones mobiles d'urgence pour les premiers répondants et les autorités
- Services de télécommunication dans les lieux de rassemblement communautaire et les centres d'accueil
- Articles d'hygiène remis aux personnes évacuées de leur maison
- Aide lors du retour dans les collectivités à la suite d'une évacuation massive

TELUS est l'un des membres fondateurs du Groupe de travail sur la résilience des télécommunications du Canada, un groupe national qui réunit des représentants des entreprises de télécommunication et du gouvernement fédéral œuvrant à accroître la résilience. En situation d'urgence, nous travaillons en étroite collaboration avec le Groupe de travail pour mettre en commun de l'information et des ressources.



NOTRE ÉQUIPE

TRAVAILLER SANS RELÂCHE POUR CHANGER LES CHOSES

Aperçu

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, qui ont été définies 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.

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.

Faits saillants de 2018

- Notre taux de mobilisation a atteint 85 pour cent (une augmentation de 1 pour cent par rapport à 2017), ce qui 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 10e année de suite.
- Nous avons remporté le prix BEST de l'[Association for Talent Development's \(ATD\)](#) pour la 13e année et le prix Best of the BEST pour la quatrième année. Ce prix récompense les organisations qui obtiennent un succès généralisé 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. Chaque année, nous invitons les membres de notre équipe à participer à un sondage sur la mobilisation. Ils peuvent ainsi nous transmettre leurs idées et leurs commentaires sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne. 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.

Résultats du sondage L'heure juste sur la mobilisation d'une année à l'autre

%	2018	2017	2016	2015	2014
Mobilisation globale – TELUS au Canada	85	84	76	87	85
Mobilisation globale – TELUS International ^{1,2}	81	83	81	80	76

1 Nos activités en Europe (Bulgarie et Roumanie) sont prises en compte dans les résultats de 2014 à 2018 de TELUS International, qui couvrent aussi nos activités aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis.

2 Les résultats 2018 de TELUS International incluent Voxpro et Xavient.

En 2018, nous avons élargi la portée du sondage sur la mobilisation au pays de façon à mettre l'accent sur les moyens de favoriser la santé et le bien-être de l'équipe. 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 2019.

En écoutant l'équipe et en respectant des processus équitables, nous investissons notre énergie collective dans la création de plans d'action fondés

sur les commentaires reçus en vue de mettre en œuvre des solutions qui améliorent l'expérience des clients et des membres de l'équipe.

Consultez la rubrique 10.6 de notre rapport de gestion annuel 2018 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

La vigueur sans précédent du marché de l'emploi au Canada alimente toujours une forte concurrence pour la main-d'œuvre. Pour tirer notre épingle du jeu, nous continuons d'appliquer une stratégie novatrice et proactive afin d'attirer les candidats potentiels et de retenir les membres de l'équipe actuels.

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

%	2018	2017	2016	2015	2014
Volontaire ²	10.2 A	9.2	11.4	9.3	10.1
Involontaire	4.2 A	3.0	4.7	6.3	3.8
Total	14.4 A	12.2	16.1	15.6	13.9

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

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

Taux de roulement annuel au Canada par sexe et par génération

%	2018	2017	2016	2015	2014
Femmes	14.5 A	13.1	18.1	17.8	15.4
Hommes	14.3 A	11.7	14.9	14.2	12.9
Génération Y (1980-2000)	18.3 A	17.3	20.3	20.9	22.0
Génération X (1965-1979)	7.8 A	6.2	8.2	9.3	6.5
Baby-boomers (1946-1964)	20.4 A	13.7	23.8	17.4	13.5
Total	14.4	12.2	16.1	15.6	13.9

Perfectionnement Professionnel

Notre culture est portée par la qualité et la diversité des membres de l'équipe et des dirigeants de l'entreprise. Nous croyons que les personnes qui incarnent notre marque et nos valeurs de leadership, et qui ressentent une appartenance à l'entreprise, sont à même de contribuer à notre stratégie de développement des affaires et de produire d'excellents résultats.

Développement de la performance

À TELUS, nous comprenons que notre réussite dépend de la contribution de chacun des membres de l'équipe. Nous croyons qu'un développement de la performance 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 et en 2018, nous avons recensé les meilleures pratiques de l'industrie et avons travaillé avec plus de 3 000 membres de l'équipe de toutes les unités d'affaires et de tous les échelons de l'entreprise, dont des équipes de première ligne, pour explorer de nouvelles approches de développement de la performance afin de trouver celle qui nous convient le mieux. En 2019, nous lancerons une approche de développement de la performance résolument axée sur les membres de l'équipe afin de les aider à apprendre, à progresser et à donner le meilleur d'eux-mêmes, jours après jour.

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 de chacun des membres de l'équipe et encourageons la prise de décisions 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 2018, nous avons:

- Remporté un 13e prix BEST de l'[Association for Talent Development](#) et le prix Best of the BEST pour la 4e année de suite, un prix qui récompense les organisations qui obtiennent un succès généralisé grâce au perfectionnement de leurs employés;
- Amélioré notre agilité organisationnelle et les habiletés de nos hauts dirigeants en matière de stratégie et d'intégration grâce au Forum des directeurs généraux;
- Soutenu la deuxième cohorte du programme de MBA de TELUS dans la poursuite de son cheminement. Ce programme comprend des objectifs d'apprentissage fondamentaux typiques d'un MBA et combine des séances en ligne et en personne, ce qui permet aux membres de l'équipe de se perfectionner tout en continuant d'effectuer leurs tâches habituelles à TELUS;
- Maintenu le programme En Avant, lequel est axé sur les membres de l'équipe qui offrent un rendement élevé et démontrent un fort potentiel;
- Organisé un événement Plus près du client, qui a réuni 481 personnes à l'échelle du 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^{1,2,3} – TELUS au Canada

Categorie	TELUS au Canada	Moyennes des heures de formation
Globalement		11.5 A
Sexe	Hommes	12.3 A
	Femmes	10.0 A
Rôle	Personnel syndiqué	14.4 A
	Cadres et professionnels non syndiqués	8.5 A
	Ventes au détail	15.2 A

Categorie	TELUS au Canada	Moyennes des heures de formation
Échelon	Collaborateurs individuels	11.1 ^A
	Direction intermédiaire	17.9 ^A
	Haute direction	5.8 ^A

- 1 Only includes training that was captured and recorded internally, as of January 30, 2019. This number does not include training captured and recorded externally as of January 30, 2019. 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 2017, les moyennes de 2018 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 2018.
- 3 Données compilées à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe. TELUS remplace progressivement les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle (apprentissage autonome). Comme le temps consacré à cette formation est difficile à établir avec précision, un certain nombre d'heures de formation additionnelles ne sont pas incluses dans le présent rapport.

Rendement des investissements en formation¹

Incidence de la formation sur le rendement	2018	2017	2016	2015
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage (%)	92%	95%	94%	95%
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail (%)	83%	91%	86%	89%
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés (%)	90%	94%	92%	93%

- 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 (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 travaillent en collaboration avec les dirigeants pour élaborer un plan de perfectionnement de carrière personnalisé qui répondra à leurs propres objectifs. De plus, ils discutent des progrès réalisés par rapport au plan tout au long de l'année. Un répertoire des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement contenant des renseignements sur la création de plans d'action professionnels 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 grâce à nos cours structurés, à nos ressources en ligne, à nos forums de la direction, à notre programme de MBA ou à notre formation intégrée au travail. En 2019, 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 les personnes les plus talentueuses
- Réduction de l'empreinte environnementale
- Économies importantes pour l'entreprise et les membres de l'équipe

De plus, par l'intermédiaire de nos équipes de vente, nous offrons les 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 procure un avantage concurrentiel indéniable et qu'elle offre au conseil d'administration une variété de points de vue et d'expériences pertinentes qui se rapproche de celle de la clientèle et des collectivités que nous servons.

Dans le cadre de notre politique de diversité au conseil, nous visons une composition d'au moins 30 pour cent de membres indépendants issus de la diversité et une représentation minimale de 30 pour cent de membres de chaque sexe avant la fin de 2018. Avant l'Assemblée générale annuelle 2019, nous avons atteint ces objectifs avec 50 pour cent d'administrateurs indépendants (six candidats) représentant la diversité et 42 pour cent de femmes (cinq candidates). Vous trouverez des diagrammes offrant des renseignements sur le sexe, l'âge, le lieu de résidence et la durée du mandat des administrateurs du conseil à la page 20 de notre circulaire d'information 2019.

Nous avons également signé l'Accord Catalyst 2022. Selon celui-ci, les conseils d'administration et les chefs de la direction au Canada doivent s'engager à accélérer l'avancement des femmes en entreprise en faisant passer leur proportion moyenne à 30 pour cent ou plus dans les conseils d'administration et les postes de haute direction d'ici 2022. Nous transmettons les données pertinentes à Catalyst pour surveiller nos progrès collectifs d'année en année.

Rémunération Globale

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 profitent 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 qui affichent un rendement élevé et possèdent des compétences essentielles au succès de l'entreprise.

Nous établissons la rémunération en fonction du marché. Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes selon les tendances de ce dernier 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 75e 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 d'entrée moyen offert par TELUS est supérieur au salaire minimum médian de tous les postes de premier échelon, 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 27 pour cent supérieure au salaire médian.
- Les membres de l'équipe de TELUS International aux Philippines reçoivent un salaire de base de plus de 60 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.
- En Irlande, le salaire de base des membres de l'équipe Voxpro, propulsé par TELUS International, est 37 pour cent supérieur au salaire minimum.
- En Inde, les membres de l'équipe Xavient Digital, propulsé par TELUS International, gagnent un salaire de base équivalant à plus de huit fois le salaire minimum national et régional.

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

En 2019, nous continuerons d'investir dans les membres de notre équipe, dans leur carrière et dans leur bien-être. Nous croyons qu'il s'agit du meilleur moyen de gagner leur fidélité et de susciter leur engagement, ce qui se traduit par une satisfaction accrue de la clientèle et la réalisation de notre stratégie de croissance.

Avantages Sociaux

Nous offrons à la plupart des membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Ils peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille et la certitude que leurs besoins sont comblés au moyen d'une solution économique. Les membres de l'équipe peuvent choisir entre plusieurs options, y compris l'assurance vie, l'assurance invalidité à long terme et l'assurance maladies graves, et ont accès à des régimes d'assurance maladie complets. En 2018, 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 axée sur le bien-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, dont les suivants:

- 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

Notre régime de retraite à cotisations déterminées permet aux membres de verser jusqu'à 10 pour cent de leur salaire, et la contribution maximale de TELUS s'élève à 5,8 pour cent.

Nous offrons aux membres de l'équipe la possibilité d'acheter des actions de TELUS au moyen de retenues salariales. Ce régime d'épargne flexible 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 et les dirigeants des échelons supérieurs).

En 2018, 25 540 membres de l'équipe ont adhéré à l'un de nos régimes d'épargne-retraite. Ils ont aussi été plus de 21 000 à participer au Régime d'actionnariat des employés. Leurs 16 millions d'actions font d'eux le troisième détenteur d'actions ordinaires en importance de l'entreprise.

Total de la rémunération et des avantages sociaux

En millions de dollars	2018	2017	2016	2015	2014
Total de la rémunération et des avantages sociaux ¹	3,254	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 2019, le coût total de la rémunération et des avantages sociaux devrait augmenter pour les raisons suivantes:

- Augmentation du coût des avantages sociaux prévus par la loi (impôt-santé des employeurs de la Colombie-Britannique, assurance-emploi, régime de pensions du Canada, etc.)
- Augmentation de la participation aux régimes de retraite à cotisations déterminées de TELUS

Consultez la rubrique 9.3 de notre rapport de gestion annuel 2018 pour obtenir une analyse des hypothèses de 2019 concernant les avantages sociaux des membres de l'équipe.

Pour en savoir davantage sur notre philosophie en matière de rémunération et sur la rémunération de la haute direction, consultez la [circulaire d'information 2019](#) de TELUS.

Reconnaissance

En plus de correspondre aux valeurs de TELUS, la reconnaissance est un élément fondamental de la stratégie de mobilisation et de rétention du personnel de l'entreprise. Lorsqu'elles sont bien utilisées, les marques de reconnaissance envers les membres de l'équipe et entre collègues représentent un outil puissant qui permet d'axer la culture sur le rendement, de renforcer les

valeurs de l'entreprise, de souligner l'atteinte des objectifs organisationnels et de mobiliser les membres de l'équipe.

Les indicateurs se rapportant à la reconnaissance témoignent d'une progression à ce chapitre en 2018. En 2019, nous continuerons de faire évoluer nos programmes de reconnaissance en vue d'améliorer nos résultats d'une année à l'autre.

À venir en 2019

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 2019, nous nous emploierons à:

- Améliorer l'expérience numérique associée aux programmes et aux prix de reconnaissance;
- Augmenter la fréquence des marques de reconnaissance et améliorer leur qualité;
- 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.

Santé, Sécurité et Bien-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 bien-être des membres de l'équipe.

Le taux d'absentéisme est un bon indicateur de santé. En 2018, ce taux (qui comprend les congés payés et non payés en raison de maladies ou de blessures) a légèrement augmenté pour s'établir à 6,26 jours par équivalent temps plein (ÉTP). Notre taux d'absentéisme demeure largement 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 modèle d'intervention précoce en 2016. Deux ans après l'adoption de ce modèle, nous avons constaté une diminution généralisée des demandes de règlement pour invalidité de courte durée par 100 ÉTP.

Tableau 1 : Taux D'absentéisme

%	2018	2017	2016
Absentéisme à TELUS par employé à temps plein ¹	6.26 ^A	6.19	6.24
Employés à temps plein	8.6	8.4	8.3
Entreprises comptant plus de 500 employés	12.0	11.8	11.7
Entreprises syndiquées	14.8	14.3	14.0

- 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.

Tableau 2 : répartition des congés de maladie – période de 12 mois ayant pris fin le 31 décembre 2018

Type	% de jours perdus	Jours de travail – ÉTP	Δ % d'une année à l'autre
Total des congés de maladie	100.0%	6.26	+1.1%
Invalité de courte durée	57.7%	3.61	+8.8%
Absence fortuite	40.0%	2.50	-9.0%
Incapacité liée au travail	2.3%	0.14	+19.5%

En 2019, les Services de santé et de mieux-être (l'équipe 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.

Système de gestion de la sécurité

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 la sécurité des travailleurs.

Formation

En 2018, les membres de l'équipe sur le terrain ont suivi environ 52 000 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 continue 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 comprennent aussi des objectifs de rendement. Chaque trimestre, les résultats sont transmis au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS.

Bilan de sécurité 2018

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 2017, soit 1,3 accident avec perte de temps par 200 000 heures travaillées. En 2018, nous avons réduit le nombre d'incidents et d'accidents de travail les plus courants en:

- nous préparant adéquatement à l'hiver en fournissant l'équipement nécessaire (des crampons) aux techniciens sur le terrain afin de réduire les risques de glissade, de perte d'équilibre et de chute;
- mettant au point des procédures et de la formation en matière d'ergonomie et en veillant à les garder à jour;
- transmettant des communications aux techniciens concernant l'importance d'employer des techniques de travail qui réduisent au minimum les risques de blessures.

Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées¹

Ratio	2018	2017	2016
Résultat de TELUS	0.63 A	0.69	0.62
Objectif de TELUS	0.65	0.62	0.70

¹ Données provenant des registres de TELUS au 17 janvier 2019.

Notre objectif en 2019 consiste à continuer de réduire le nombre d'accidents et de blessures et à ramener le ratio d'accidents avec perte de temps à 0,62. Aucun décès lié au travail n'est survenu à TELUS depuis 1997.

Bien-être

En 2018, nous avons continué à faire avancer notre stratégie en matière de bien-être en visant trois grands objectifs:

- Offrir un soutien systématique en matière de santé et de bien-être à TELUS
- Aider les membres de l'équipe à nouer des liens entre eux et leur donner accès à des ressources
- Avoir une incidence positive sur la santé et le bien-être des membres de l'équipe et de leurs proches.

Réalisations de 2018 en matière de bien-être:

- Élargissement de notre soutien de façon à couvrir cinq aspects du bien-être (physique, psychologique, social, financier et environnemental)
- Mise en place d'une approche à plusieurs volets pour soutenir la santé mentale des membres de l'équipe grâce à des ressources spécialisées, à des campagnes pour vaincre les préjugés et à de la formation en santé mentale
- Analyse de la norme canadienne en matière de santé mentale dans le but d'améliorer nos façons de faire
- Amélioration des processus de gestion des absences et des invalidités, avec une diminution de 4,9 pour cent des demandes de règlement pour invalidité de courte durée (par 100 ÉTP) et de 50 pour cent des recours hiérarchiques liés aux invalidités
- Amélioration de l'accès aux ressources de bien-être physique grâce au renouvellement des équipements d'entraînement et aux services, offerts sur place, de spécialistes de la mise forme et de professionnels du mieux-être
- Poursuite du Défi mieux-être en version améliorée à l'échelle nationale pour inspirer les membres de l'équipe à faire de l'activité physique, à soutenir des causes et à socialiser, lequel a suscité un taux de participation supérieur de 116 pour cent à celui du défi de 2017

Principaux objectifs en matière de bien-être

D'ici 2020, nous souhaitons offrir aux membres de l'équipe les ressources et les connaissances nécessaires pour leur permettre de créer un programme personnalisé d'optimisation du bien-être, de favoriser la santé des personnes de leur entourage et de contribuer à l'instauration d'une culture axée sur le bien-être, qui influe sur nos façons de travailler ensemble.

En développant notre stratégie de bien-être, d'année en année, nous raffinons nos priorités pour nous assurer d'atteindre ou de dépasser nos objectifs. Nous souhaitons accomplir ce qui suit en 2019:

- Améliorer le soutien à la gestion des absences et des invalidités
- Élargir notre engagement à favoriser la santé mentale des membres de l'équipe
- Informer les membres de l'équipe au sujet du bien-être financier



Main-D'œuvre Et Droits De La Personne

Main-d'œuvre

Les membres de l'équipe syndiqués de TELUS sont assujettis à quatre 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 Services Employees' Union (BCGEU)

La convention collective du STT arrive à échéance le 31 décembre 2021. Elle s'applique à 8 060 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.

TELUS est également signataire de deux conventions collectives majeures au Québec. Celle du SQET s'applique à 742 ouvriers qualifiés, employés de bureau et téléphonistes, tandis que celle du SAMT s'applique à 626 cadres et professionnels. Les conventions du SAMT et du SQET arrivent respectivement à échéance le 31 mars et le 31 décembre 2022.

Notre filiale Solutions pour les employeurs, TELUS compte 55 membres assujettis à une convention collective avec le BCGEU, qui arrivait à échéance le 30 avril 2019. Au moment d'écrire ces lignes, les négociations collectives se poursuivaient et la convention collective actuelle continuait de s'appliquer.

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de notre équipe au Canada. La liberté d'association et de négociation collective n'est donc pas menacée à TELUS.

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 recyclage professionnel
- Déménagement payé
- Possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l'équipe touchés par un changement organisationnel
- Préavis aux employés et aux syndicats en cas de changements décidés par la direction. Les délais de préavis diffèrent d'une convention collective à l'autre. Elles peuvent varier en fonction de la nature de l'enjeu opérationnel et, dans certains cas, de l'ancienneté des membres de l'équipe touchés.

Consultation des syndicats

TELUS croit fermement à la création de relations professionnelles et respectueuses avec les syndicats qui représentent les membres de son équipe. La communication est reconnue comme un élément important pour entretenir ces relations. À cette fin, dans les conventions collectives du STT et du SQET, nous avons négocié des dispositions visant la mise sur pied de comités et de processus de consultation structurés et formels.

En plus des échanges courants d'informations avec les syndicats, en 2018, la haute direction s'est entretenue plusieurs fois avec ces derniers sur des questions d'intérêt commun. Dans la plus récente 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.

Représentation Syndicale (GRI G4-11)

Groupe	Employés assujettis à une convention collective	Nombre total d'employés	Pourcentage d'employés assujettis à une convention collective
Au Canada	9,483	25,983	36% A
À l'étranger	0	31,982	0%
Total ¹	9,483	57,965	16%

¹ Employés actifs au 31 décembre 2018

Employés syndiqués par syndicat

Syndicat	Employés
TWU	8,060
SQET	742
SAMT	626
BCGEU	55
Total ¹	10,467

¹ Employés actifs au 31 décembre 2018

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 rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et fournit des lignes directrices concernant les normes de conduite de tous les membres de l'équipe, y compris les membres du [conseil d'administration de TELUS](#). Accessibles sur notre intranet et à telus.com, le Code et la politique de respect en milieu de travail officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement.

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. Au 7 avril 2019, tous les employés avaient suivi la formation

de 2018. 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, professionnels et gestionnaires de personnel doivent suivre. Les contractuels nouvellement embauchés doivent eux aussi suivre cette formation.

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. Un compte rendu des plaintes et des résolutions est présenté chaque trimestre au comité responsable des Ressources humaines et de la rémunération du conseil d'administration de TELUS;
- La LigneÉthique 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 fondent sur l'engagement de TELUS d'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.

Veillez consulter notre rapport d’étape sur le PMNU pour en savoir plus au sujet des enjeux de droits de la personne liés aux minerais de conflit.

Le respect en milieu de travail, la prévention de la discrimination et du harcèlement 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.

Le bureau responsable du respect en milieu de travail 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 TELUS exerce ses activités. 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. Elle traite de façon approfondie et interactive de la politique de respect en milieu de travail, de ce qui constitue un comportement acceptable en milieu de travail, des changements apportés aux lois sur les droits de la personne, et de la protection et des processus en place en cas de problème en lien avec ces thématiques. Le bureau responsable du respect en milieu de travail offre aussi des cours d’appoint sur demande.

Pour favoriser l’adoption de bonnes pratiques en matière de diversité et d’inclusion, nous avons élaboré des lignes directrices relatives à la transition de genre, accessibles 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 formulées auprès de la CCDP (voir ci-après) peuvent

être redirigées vers le processus de règlement interne de TELUS. Elles peuvent aussi être traitées par la Commission, rejetées, retirées ou soumises au Tribunal canadien des droits de la personne.

Plaintes Soumises à la CCDP

Total	2018	2017	2016
Nouvelles	12 ^A	11	9
Réglées	6 ^A	10	4

Plaintes Réglées

Total	2018	2017	2016
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre	2	0	0
Réglées	0	3	2
Rejetées	4	6	2
Retirées	0	1	0

Diversité Et Inclusion

Données sur les 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	Categorie	Femmes	Hommes	Total
Canada	Permanents	9,383	15,842	25,225 ^A
	Temporaires	404	354	758 ^A
				25,983

Employés	Categorie	Femmes	Hommes	Total
Canada	Temps plein	8,243	14,578	22,768
	Temps partiel	1,544	1,618	3,162
				25,983

Employés	Province	Femmes	Hommes	Total
Ouest	Colombie-Britannique	2,901	4,853	7,754 ^A
	Alberta	1,875	3,558	5,433 ^A
Total pour l'Ouest		4,776	8,411	13,187
Prairies	Saskatchewan	37	69	106 ^A
	Manitoba	54	61	115 ^A
Total pour les Prairies		91	130	221
Territoires	Yukon	1	0	1 ^A
	Territoires du Nord-Ouest	0	3	3 ^A
Total pour les territoires		1	3	4 ^A
Est	Ontario	2,900	4,031	6,931 ^A
	Québec	1,880	3,425	5,305 ^A
Total pour l'Est		4,780	7,456	12,236
Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador	60	85	145 ^A
	Nouveau-Brunswick	25	43	68 ^A
	Nouvelle-Écosse	54	68	122 ^A
Total pour les provinces de l'Atlantique		139	196	335
Total pour le Canada		9,787	16,196	25,983

Employés	Générations	Femmes	Hommes	Total
Canada	Génération silencieuse	2	0	2 ^A
	Baby-boomers	1,437	2,060	3,497 ^A
	Génération X	3,703	6,551	10,254 ^A
	Génération Y	4,645	7,582	12,227 ^A
	Génération Z	0	3	3 ^A
				25,942

International

Employés	Categorie	Femmes	Hommes	Total
À l'étranger	Permanents	13,883	17,319	31,202 ^A
	Temporaires	240	540	780 ^A
				31,982

Employés	Categorie	Femmes	Hommes	Total
À l'étranger	Temps plein	13,224	16,947	30,171
	Temps partiel	899	912	1,811
				31,982

Employés	Région	Femmes	Hommes	Total
Asie-Pacifique	Australie	0	4	4
	Inde	300	1,458	1,758
	Philippines	7,118	7,196	14,314
Total pour l'Asie-Pacifique		7,418	8,658	16,076
Europe	Bulgarie	1,360	1,507	2,867
	Roumanie	644	405	1,049
	Irlande	854	1,065	1,919
	Royaume-Uni	1	3	4
Total pour l'Europe		2,859	2,980	5,839
Amérique centrale et Caraïbes	Guatemala	1,778	2,937	4,715
	Salvador	1,051	1,922	2,973
Total pour l'Amérique centrale et les Caraïbes		2,829	4,859	7,688
Amérique du Nord ¹	États-Unis	1,017	1,362	2,379
Total pour l'Amérique du Nord		1,017	1,362	2,379
Total International		14,123	17,859	31,982 ^A
¹ À l'exclusion du Canada		Total pour TELUS		57,965 ^A

Employés	Génération	Female	Male	Total
À l'étranger	Génération silencieuse	1	2	3 ^A
	Baby-boomers	199	241	440 ^A
	Génération X	1,482	2,079	3,561 ^A
	Génération Y	12,441	15,533	27,974 ^A
	Génération Z	0	4	4 ^A
				31,982

L'engagement de TELUS concernant la diversité et l'inclusion est un facteur déterminant de sa culture. Les membres de l'équipe le disent sans équivoque : c'est une des principales raisons pour lesquelles ils sont fiers de faire partie de la famille TELUS. Notre vision consiste à paver la voie en matière de diversité et d'inclusion à l'échelle mondiale grâce à un bassin d'employés talentueux qui reflètent la diversité de nos clients et de nos collectivités à tous les échelons de l'entreprise. Ces différentes perspectives, expériences et façons de penser nous permettent de nous améliorer, de stimuler l'innovation et d'inspirer notre clientèle.

Nous nous employons à accroître la présence de personnes issues des groupes sous-représentés dans les secteurs clés de l'organisation. Nous cherchons aussi à sensibiliser le monde des affaires et le secteur des technologies à la diversité des genres et à mettre tout en œuvre pour que la prochaine génération de leaders et de champions cadre avec cette vision.

Selon les résultats du sondage annuel de 2018, 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 (genre, origine et groupe ethnique, orientation sexuelle, religion, âge, etc.).

Notre culture axée sur la diversité et l'inclusion aide l'entreprise à progresser sur le plan de l'expérience client ainsi qu'à attirer et à retenir les gens les plus compétents. En 2018, nous avons multiplié les initiatives pour renforcer notre leadership à cet égard. Par exemple:

- Nous avons diversifié notre bassin de candidats en établissant des partenariats avec différentes organisations de l'industrie, comme SenseAbility, l'Institut national canadien pour les aveugles, Magnet, et Indigenous Link.
- Nous avons créé des aide-mémoire pour permettre aux dirigeants de mieux soutenir les personnes handicapées, et avons trouvé des façons d'améliorer nos offres d'emploi, notre site Carrières et notre formation.
- Nous nous sommes employés à augmenter le nombre et la qualité des candidats issus de la diversité et des femmes occupants des postes techniques ou de direction. Nous avons entre autres créé deux nouvelles bourses d'études axées sur la diversité et l'inclusion afin de favoriser la présence des femmes et des minorités dans le secteur des technologies.

- Par l'entremise de nos groupes de ressources, nous avons mobilisé plus de 7 000 membres de l'équipe TELUS pour favoriser l'inclusion au sein de l'entreprise et dans les collectivités de partout dans le monde que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.
- Nous avons continué de commanditer la campagne We Matter, un programme multimédia à l'intention des adolescents et des jeunes adultes à risque de suicide, ainsi qu'Indigenous Careers, un organisme qui contribue à la diffusion de nos offres d'emploi auprès des Autochtones dans les régions urbaines et les réserves de partout au pays.
- Grâce à Spectrum, un de nos groupes de ressources, nous avons effectué plus de 43 500 heures de bénévolat dans les collectivités locales. Nous avons également mis sur pied un nouveau groupe Spectrum à Las Vegas, où nous avons participé aux festivités de la Fierté pour la première fois.

En 2018, le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion a décerné le prix du Groupe-ressource des employé(e)s de l'année dans l'Ouest canadien à TELUS pour sa campagne #AimonsNous et sa participation à 22 événements de la Fierté dans différents endroits du monde.

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 2017 ³	Proportion à TELUS en 2016 ³	Proportion à TELUS en 2015 ³	Proportion à TELUS en 2014 ³
Femmes	39.2%	34.9% A	35.1%	35.8%	36.4%
Minorités visibles	24.4%	30.6% A	29.5%	16.7%	15.9%
Personnes handicapées	4.6%	5.8% A	6.0%	2.3%	2.4%
Autochtones	2.1%	3.7% A	4.0%	1.4%	1.4%

- 1 Selon les données recueillies aux fins de rapports en vertu 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 population active au pays 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

Groupes d'âge (Canada)	Génération silencieuse (1925-1945)	Baby-boomers (1946-1964)	Génération X (1965-1979)	Génération Y (1980-2000)	Génération Z (2001-)	Total
Globalement	0%	13%	39%	47%	0%	100%
Haute direction	0%	21%	67%	12%	0%	100%
Cadres intermédiaires et autre personnel de direction ¹	0%	11%	48%	40%	0%	100%

1 Gestionnaires intermédiaires et superviseurs

Type de main-d'œuvre (Canada)	Femmes	Hommes	Total
Personnel syndiqué	35%	65%	36%
Cadres et professionnels non syndiqués	39%	61%	53%
Vente au détail TELUSI	39%	61%	11%
Global	38%	62%	100%

Profil De La Main-D'œuvre De Telus International

À l'étranger	Femmes	Hommes	Total
Directeurs généraux et échelons supérieurs	30%	70%	1%
Direction et personnel	45%	55%	18%
Agents	44%	56%	81%
Global	44%	56%	100%

A close-up photograph of a purple chrysanthemum flower. The petals are numerous and layered, creating a dense, textured appearance. The color is a deep, rich purple. The lighting is soft, highlighting the individual petals and their natural curves. The background is dark, making the flower stand out prominently. Overlaid on the center of the flower is white text in a clean, sans-serif font. The text is arranged in two lines: the top line reads 'NOTRE CHAÎNE DE' and the bottom line reads 'VALEUR'. The word 'VALEUR' is significantly larger and bolder than the text above it, serving as the focal point of the message.

NOTRE CHAÎNE DE
VALEUR

Durabilité De La Chaîne D'approvisionnement

L'équipe de la chaîne d'approvisionnement de TELUS joue un rôle fondamental dans la réalisation des initiatives stratégiques prioritaires de l'entreprise. En effet, elle collabore avec toutes les unités d'affaires et travaille avec les fournisseurs de services et autres pour voir à ce que les bons produits et services soient fournis de façon sécuritaire et rentable dans l'ensemble du réseau. TELUS choisit avec soi des partenaires qui cadrent avec les valeurs que l'entreprise met de l'avant pour accorder la priorité aux clients et aux collectivités.

En 2018, nous avons approfondi nos relations avec les tiers et ainsi mis à profit les capacités des distributeurs pour réduire la complexité opérationnelle. Nous avons réuni en un seul endroit nos activités d'entreposage et de remise à neuf des appareils pour réduire le transport et les délais de traitement. De plus, nous avons élargi la gamme d'appareils destinés à la remise à neuf, ce qui en amoindrit les répercussions environnementales et abaisse les coûts d'exploitation.

L'équipe de la chaîne d'approvisionnement cherche également à simplifier les processus internes et à étendre les projets pilotes à d'autres secteurs d'activité. En 2018, TELUS a lancé des emballages d'appareils mobiles comportant les logos de TELUS et de Koodo, ce qui offre la souplesse nécessaire pour répondre à la demande des consommateurs tout en réduisant le matériel requis pour assembler 80 000 unités de produits. Nous avons analysé les résultats positifs et les leçons tirées de cette initiative, puis nous avons adopté des plans pour l'élargir aux accessoires à compter de 2019.

Reconnaissance

À TELUS, nous mettons continuellement à l'essai des idées pour susciter des changements en profondeur. Nous cherchons à faire de bonnes affaires et de bonnes actions.

En 2018, nous avons reçu le prix du meilleur projet d'amélioration des processus en moins de 90 jours décerné par Process Excellence Network, un réseau communautaire mondial qui réunit des dirigeants et des cadres d'entreprises œuvrant à rehausser le bilan opérationnel grâce à l'excellence des processus et des activités. Ce prix fort convoité remporté par TELUS avait attiré des candidatures de sociétés de premier ordre à l'échelle mondiale.

L'amélioration primée des processus est le fruit du travail d'une équipe formée de professionnels de la chaîne d'approvisionnement de TELUS, d'experts de l'amélioration des processus et d'exploitants d'entrepôts tiers. L'équipe a réalisé une analyse stratégique pour cerner les possibilités d'amélioration, puis simplifier et peaufiner les façons de faire. Les collaborateurs ont procédé de façon méthodique en appliquant les meilleures pratiques sectorielles et les principes de la gestion du changement, ce qui a optimisé leur collaboration et mené à une mise en œuvre rapide.

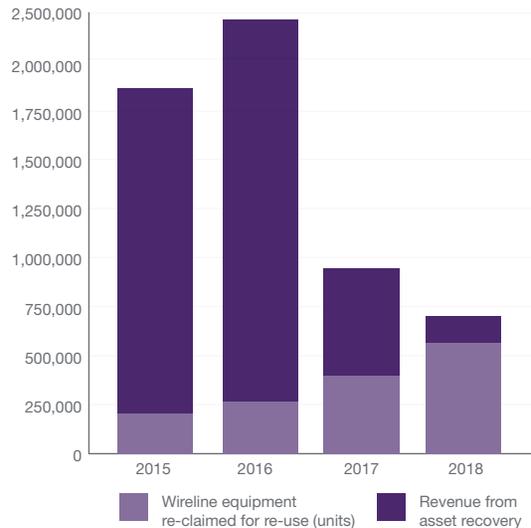
Il n'a fallu que 74 jours pour donner suite aux principales recommandations, qui ont entraîné une hausse de plus de 2 millions de dollars des revenus et des avantages financiers. Les outils automatisés et le modèle d'interaction mis au point dans le cadre du projet se sont traduits par l'amélioration des niveaux de service des clients et une baisse de la quantité de déchets générés grâce à l'élimination de l'étiquetage des produits.

Points forts de 2018:

En 2018, nous avons mis en place des programmes de réacheminement des déchets qui avaient fait l'objet de projets pilotes en 2017. De plus, nous avons mis à l'essai un nouveau programme de recyclage qui sera pleinement en œuvre en 2019.

Conformément à notre objectif, nous avons continué de travailler à prolonger la durée de vie utile de l'équipement et à réduire la quantité de produits se retrouvant dans les déchets. En 2018, dans le cadre d'un programme mis en branle de concert avec notre équipe technique et nos partenaires en logistique, nous avons pu récupérer, tester et réutiliser 234 200 blocs d'alimentation, ce

qui a généré des économies de 1,6 million de dollars. Nous prévoyons étendre ce programme à d'autres appareils en 2019.



Au milieu de 2018, l'équipe des Services d'approvisionnement a réalisé un projet pilote prévoyant le recyclage des pièces d'équipement résidentiel renvoyées par les techniciens sur le terrain dans deux entrepôts de la Colombie-Britannique. En recyclant plus tôt dans le processus les appareils en fin de vie, nous avons réduit de 13 000 \$ les coûts de manipulation et de transport. En 2019, nous visons à instaurer ce programme dans tous les centres majeurs et à réaliser ainsi des économies annuelles de 250 000 \$.

Code De Conduite À L'intention Des Fournisseurs

Nous faisons affaire avec des fournisseurs qui s'engagent résolument sur la voie du développement durable. Ceux-ci doivent adopter 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. Ils doivent également veiller au bien-être des clients, des employés, des contractuels et des collectivités. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs se fonde sur l'engagement

de TELUS à demeurer une entreprise citoyenne de premier ordre. L'obligation de respecter ce Code est enchâssée dans tous les modèles de contrats d'approvisionnement de TELUS, y compris nos modalités normalisées relatives aux bons de commande. Le Code 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.

En 2018, nous avons diffusé une nouvelle version du Code qui tient compte des meilleures pratiques et met de l'avant le rôle de chef de file de TELUS dans ce domaine. Des experts des équipes Environnement, Personnes et culture, Sécurité, Données et relations de confiance, Durabilité, Services juridiques et Chaîne d'approvisionnement réunis au sein d'un groupe interfonctionnel ont mené un examen exhaustif de la version précédente du Code. Ils ont consacré une grande partie de leur travail à l'examen de critères de référence pour produire un Code actualisé qui soit le meilleur dans le secteur et serve adéquatement les fins prévues.

Dans sa version révisée, le Code contient des renseignements détaillés supplémentaires sur des obligations clés, dont celles se rapportant à l'approvisionnement responsable en matériaux et aux minerais de conflit. Il traite aussi de respect de la vie privée et de sécurité de l'information avec une rigueur accrue et comprend une nouvelle section sur l'accessibilité et la diversité des fournisseurs qui cadrent avec les engagements de TELUS en matière de durabilité. De l'avis des parties prenantes, la nouvelle version du Code est beaucoup mieux adaptée aux besoins futurs que l'ancienne version.

En 2019, 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 et en continuant de chercher à dépasser les besoins et les attentes des clients.

La nouvelle version du Code est accessible [en ligne](#).

Diversité Des Fournisseurs

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 comités et 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 2018, de nombreux membres de l'équipe ont participé à un éventail d'événements sur la diversité des fournisseurs au pays, notamment à titre de conférenciers, de membres de conseils d'administration et de participants. TELUS a aussi contribué, à titre de commanditaire argent, au gala de remise des prix d'excellence en affaires du CAMSC, qui a eu lieu à Toronto, en Ontario. Nous comptons poursuivre sur cette lancée en 2019. Nous renforcerons en effet le rôle que nous jouons et consoliderons nos liens avec les groupes de ressources internes pour les membres de l'équipe. À cette fin, nous accueillerons notamment en février Women Business Enterprises qui tiendra un événement d'une journée à TELUS Garden destiné aux femmes propriétaires de petites entreprises.

Surveiller La Responsabilité Sociale D'entreprise Des Principaux Fournisseurs

TELUS surveille la responsabilité sociale de ses principaux fournisseurs en faisant appel à des organisations reconnues à l'échelle mondiale, qui offrent des renseignements permettant d'évaluer le rendement des fournisseurs actuels par rapport à divers facteurs. En 2018, nous avons collaboré avec EcoVadis et utilisé son système d'évaluation de la durabilité à l'échelle internationale, lequel mise sur le savoir-faire et la technologie pour générer des cartes de pointage faciles à comprendre sur la responsabilité sociale des fournisseurs. Ces cartes de pointage portent sur des enjeux cruciaux dans le monde entier, comme l'environnement, les pratiques en matière d'emploi et l'éthique. Les principaux fournisseurs de TELUS sont évalués au moyen d'un questionnaire, de points de référence par secteur et de rapports indépendants, ce qui permet de gérer les risques, de réduire les coûts et d'accroître l'innovation dans la chaîne d'approvisionnement.

Comme la carte de pointage contient aussi des renseignements qualitatifs détaillés, TELUS peut repérer facilement les problèmes et expliquer clairement aux fournisseurs les secteurs à améliorer impérativement.

En 2018, nous avons effectué un suivi auprès de 19 de nos principaux fournisseurs qui avaient fait l'objet d'une évaluation l'année précédente. Quatre d'entre eux présentaient un risque modéré. Dans le cadre d'une démarche de suivi, nous avons travaillé auprès de ces fournisseurs à la mise en œuvre de plans pour corriger leurs lacunes respectives relativement aux thèmes visés. Aucun des quatre fournisseurs en question ne présentait de lacune liée aux pratiques d'affaires équitables.

En 2019, TELUS mettra l'accent sur deux secteurs prioritaires:

- Nouvelle plateforme de gestion des risques liés aux fournisseurs et en renforçant notre cadre de contrôle diligent des fournisseurs.
- Nous accroîtrons l'efficacité de la gestion de l'équipement provenant des clients qui annulent leurs services à TELUS.

Risques Associés À La Chaîne D'approvisionnement

Des décisions gouvernementales et réglementaires concernant certains pays ou fournisseurs peuvent avoir des répercussions sur nos activités et celles d'autres entreprises de télécommunication canadiennes. Le gouvernement du Canada procède actuellement à une analyse de cybersécurité portant sur des fournisseurs internationaux de produits et de technologies de prochaine génération, en particulier Huawei Technologies, afin d'évaluer les risques potentiels pour le développement des réseaux 5G au pays. Une décision devrait être prise dans les prochains mois concernant la technologie 5G au Canada.

Au cours des 10 dernières années, notre partenariat avec Huawei nous a permis d'intégrer, à un coût raisonnable, des technologies de pointe à nos réseaux 3G et 4G avancés, sans incident de sécurité. En développant ces réseaux à travers le pays, nous avons collaboré étroitement avec le gouvernement du Canada pendant de nombreuses années pour nous assurer de protéger adéquatement tout le matériel utilisé. Ainsi, nous avons suivi une série de protocoles de sécurité qui excluent essentiellement le matériel chinois dans nos réseaux centraux et limitent leur utilisation aux parties moins sensibles, comme les antennes et l'équipement radio. Nous continuons de collaborer avec le gouvernement pendant l'analyse de cybersécurité et n'avons pas encore choisi de fournisseur pour notre réseau 5G.

L'analyse pouvant donner différents résultats, on ignore pour l'instant quelles en seront les conséquences pour les fournisseurs canadiens de services mobiles. L'interdiction d'utiliser la technologie de Huawei sans compensations ni mesures d'accommodement de la part du gouvernement pourrait entraîner une hausse majeure, non récurrente et graduelle des coûts associés au déploiement du réseau 5G de TELUS, et potentiellement retarder ce déploiement. En cas d'interdiction, c'est la structure même du marché canadien des télécommunications qui pourrait changer, car la réduction du nombre de fournisseurs internationaux (qui ne seraient plus que deux) risquerait de modifier définitivement la structure de coûts des équipements 5G pour tous les exploitants de réseaux.

Nous tentons d'atténuer les risques associés à la réglementation en menant des activités de promotion d'intérêts auprès de tous les ordres de gouvernement. Nous participons par exemple aux débats, études, examens et autres consultations du CRTC et du gouvernement fédéral, intervenons auprès des autorités provinciales et municipales sur des enjeux liés aux télécommunications, participons aux litiges pouvant avoir des répercussions sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux et prenons part à d'autres exercices pertinents (comme ceux se rapportant à la compétence exclusive du gouvernement fédéral sur les télécommunications). Consultez les rubriques 9.4 et 10.3 de notre rapport de gestion annuel 2018 pour obtenir des précisions

Minerais De Conflit

En 2012, la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis a adopté de nouvelles exigences de déclaration qui obligent les entreprises à divulguer l'utilisation de certains minerais et métaux extraits en République démocratique du Congo et dans les pays voisins. La cassitérite (une source d'étain), la wolframite (une source de tungstène), le colobotantale (ou le coltan, une source de tantale) et l'or sont souvent désignés collectivement sous le nom de minerais de conflit. Ces matières peuvent servir à la fabrication de l'équipement électronique et de communication que nous utilisons ou vendons.

En tant que signataires du PMNU, nous nous employons à prévenir les violations des droits de la personne qui pourraient découler de nos activités. Les exigences de déclaration de la SEC en ce qui concerne les minerais de conflit, énoncées à l'article 1502 de la loi Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, sont entrées en vigueur lors de l'exercice financier 2013. En créant un groupe de travail interne sur les minerais de conflit, nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration chaque année, y compris en 2018.

Vie Privée Et Confiance

Favoriser l'utilisation responsable de la technologie dans notre monde numérique

À TELUS, nous savons que les clients doivent nous accorder leur confiance pour participer à l'économie numérique, puisqu'ils nous confient la gestion de renseignements personnels de nature hautement sensible. Nous gagnons et maintenons cette confiance en agissant avec vigilance et respect pour protéger leurs données au moyen de pratiques très rigoureuses.

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS veille à ce que les données soient traitées conformément à des pratiques respectueuses de la vie privée des clients. Nous peaufinons continuellement nos modèles de protection des renseignements personnels et de gouvernance des données. Ainsi, nous nous assurons que les mesures mises en place pour protéger la vie privée des clients découlent des technologies les plus récentes.

En 2018, nous avons réalisé des projets de gouvernance sur l'intelligence artificielle (IA) responsable, ce qui comprenait l'élaboration de lignes directrices sur l'utilisation éthique de l'IA. De plus, nous avons créé un nouveau poste au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance, dont le titulaire voit à ce que notre travail d'avant-garde en IA soit conforme à notre engagement à accorder la priorité aux clients – et à la protection de leur vie privée.

Gouvernance En Matière De Protection De La Vie Privée

TELUS croit que les données représentent une ressource utile et qu'il est important de les utiliser de façon responsable. Les outils technologiques d'aujourd'hui donnent accès à une énorme quantité de données qui peuvent améliorer les décisions prises au profit de la société. Les tendances dans l'utilisation des services mobiles permettent par exemple aux organisations de déterminer les investissements les plus judicieux dans leur infrastructure (p. ex. pour faciliter l'évacuation des gens en situation d'urgence). Les données sur

la santé fournissent elles aussi de précieux renseignements pour optimiser les soins et améliorer la santé des Canadiens.

Les données présentent un potentiel élevé pour orienter les décisions, mais nous jugeons qu'elles doivent être utilisées de façon éthique et responsable.

Il est plus important que jamais de protéger la vie privée des clients. Il faut aussi rétablir la confiance que les gens avaient à l'endroit de l'écosystème numérique, mais qu'ils ont perdue à la suite des intrusions très médiatisées dans des bases de données dans les secteurs du commerce de détail et des services bancaires. Même si nous cherchons de nouvelles façons d'exploiter le potentiel de l'analyse de données, nous sommes déterminés à tenir notre promesse en matière de protection de la vie privée des clients. À cette fin, nous avons mis en place de nouveaux examens pour vérifier si les initiatives liées aux données respectent l'éthique. Nous sommes aussi d'avis que l'anonymisation des ensembles de données joue un rôle important. Pour obtenir plus d'information sur l'analyse des données à TELUS, consultez notre [site web](#).

Protection De La Vie Privée Dès La Conception

TELUS adhère aux principes de la protection de la vie privée dès la conception (Privacy by Design), lesquels constituent un volet fondamental de son 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.

TELUS compte parmi les cinq entreprises au Canada (dont une seule dans le secteur des télécommunications) à avoir obtenu une certification en matière de protection de la vie privée dès la conception. En 2019, nous continuerons de rendre nos produits et nos services conformes à ces principes pour élargir notre certification et accroître le respect de la vie privée et la sécurité en ligne des clients. Nous avons créé un programme qui montre aux développeurs de

produits et services comment tenir compte des principes de la protection de la vie privée dès la conception. Récemment, nous y avons ajouté de nouveaux volets techniques, ainsi qu'un guide sur les facteurs à considérer pendant le développement de solutions d'IA et d'IdO, d'applications mobiles et d'autres outils technologiques évolués.

Gagner La Confiance Des Clients Grâce Au Respect De Leur Vie Privée

À TELUS, nous respectons la vie privée des clients et mettons tout en œuvre pour protéger les renseignements personnels. 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.

Pour aider les clients à comprendre nos pratiques de protection de la vie privée, nous avons créé des sources d'information qui les expliquent. En 2018, nous avons établi le [Centre de protection de la vie privée de TELUS](#) en ligne, qui comprend de l'information détaillée sur nos pratiques de traitement des données, nos engagements en matière de protection de la vie privée et les moyens que nous prenons pour concrétiser ces objectifs. Voici un résumé des ressources offertes en ligne:

- **L'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée** précise nos pratiques de protection de la vie privée et présente des exemples de la façon dont nous traitons les renseignements personnels. Par cet engagement, nous assurons aux clients qu'à moins d'obtenir leur consentement exprès, nous ne transmettrons pas leurs renseignements personnels à des agences de marketing de produits ou de services de tiers
- **Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée** explique la loi en matière de protection de la vie privée et énonce les principes généraux que nous appliquons en ce sens lorsque nous traitons les renseignements des clients et des membres de notre équipe.

- **La foire aux questions** répond aux questions les plus fréquemment posées par les clients au sujet des pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée.
- Nous fournissons des renseignements qui aident les clients à comprendre comment nous protégeons leur vie privée lors d'analyses des données
- **Le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS** expose les moyens que nous prenons pour concrétiser nos engagements liés à la protection de la vie privée. Jusqu'ici, aucun de nos concurrents du secteur des télécommunications n'a publié de cadre équivalent, et très peu d'entreprises, s'il en est, d'autres secteurs l'ont fait.
- Nous fournissons un avis relatif aux témoins décrivant l'utilisation limitée des témoins sur nos sites.
- Les clients d'affaires de TELUS Santé trouveront la politique concernant la protection de la vie privée sur le site telussante.co/vie-privée. Il est également possible de communiquer avec nous au 1-800-567-0000 ou à vieprivée@telus.com pour obtenir un complément d'information.

Nous examinons régulièrement l'information fournie dans le Centre de protection de la vie privée pour nous assurer qu'elle demeure pertinente à mesure que les technologies et les lois évoluent et qu'elle répond toujours aux besoins des clients.

En 2018, nous avons également mis à jour le contenu de la page consacrée à [la protection de la vie privée](#). Les clients peuvent y trouver les meilleures pratiques pour se protéger contre l'hameçonnage, le vol d'identité et la fraude, et assurer la protection de leurs appareils. La page présente aussi de l'information sur l'utilisation d'Internet en toute sécurité et sur l'importance de créer des mots de passe sécuritaires.

Plaintes Relatives Au Respect De La Vie Privée

En 2018, deux plaintes concernant la protection de la vie privée ont été déposées à notre endroit auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Nous avons réglé une des plaintes et continuons de collaborer avec le Commissariat pour traiter l'autre. Pendant l'année, nous avons fait l'objet d'une plainte soumise au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), en plus des plaintes déposées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Lutte Contre La Corruption

En 2018, TELUS a mis à jour sa politique de [lutte contre la corruption](#) pour qu'elle tienne compte des changements législatifs et de l'évolution de cette question à l'échelle internationale. La politique actuelle, approuvée par le conseil d'administration de TELUS en décembre 2018, s'applique à TELUS et à ses filiales en propriété exclusive ou entièrement contrôlées par celle-ci ainsi qu'aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. En plus d'actualiser cette politique, nous avons élargi la portée de nos activités de sensibilisation, de formation des employés et de vérification diligente de la conformité pour mettre en application les meilleures pratiques destinées aux entreprises canadiennes de grande taille. En 2019, nous poursuivrons ce type d'améliorations et continuerons de transmettre de l'information aux membres de notre équipe.

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 en l'importance de ce débat directement lié à notre engagement en tant qu'entreprise à vocation socio-capitaliste.

Notre sixième rapport annuel sur la transparence s'inscrit dans ce contexte. Il explique l'approche que nous suivons pour répondre aux demandes de renseignements personnels 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 la manière dont nous traitons et protégeons leurs données et du respect avec lequel nous le faisons.

Toujours soucieux d'accorder la priorité aux clients, nous appliquons une politique de longue date de protection de la vie privée dans tous nos secteurs d'activité et faisons preuve de transparence depuis longtemps quant au traitement des données. En tant que société de télécommunication nationale, nous recevons régulièrement des demandes de renseignements sur nos clients de ce secteur d'activité 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 depuis 2014 aux fins de comparaison.

La grande majorité des demandes reçues en 2018 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 de police ou de téléphonistes des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) du 911 nous demandant de l'aide pour localiser une personne perdue ou suicidaire constituent des exemples typiques de ce type de demandes. Nous avons répondu à 57 529 appels de téléphonistes de CASP du 911 et à 3 406 appels d'organismes d'application de la loi qui voulaient obtenir des renseignements relatifs à une situation d'urgence.

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. Nous ne divulguons pas de renseignements confidentiels sur les clients à moins d'être 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 2018, nous avons formulé une contestation ou refusé de fournir des renseignements en réponse à 530 ordonnances de la cour (soit environ 11 pour cent des demandes reçues) que nous jugions invalides ou excessives. De 2017 à 2018, le nombre d'ordonnances auxquelles nous n'avons pas donné suite est passé de quelque 5 pour cent à 10 pour cent. Cette hausse s'explique principalement par le changement de dénomination sociale d'une filiale de TELUS Corporation, Société TELUS Communications étant devenue TELUS Communications inc. La diligence soutenue avec laquelle les organismes chargés de l'application de la loi préparent leurs demandes a contribué à réduire le nombre de contestations d'ordonnance que nous avons formulées. En matière de protection de la vie privée des clients, il s'agit d'une tendance positive.

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 les présentes données sur la transparence dans le cadre de la discussion évolutive sur cette question importante.

Type	2018	2017	2016	2015	2014
Ordonnances judiciaires	4,871	4,785	4,678	3,993	3,550
Assignations	572	465	517	523	453
Ordonnances découlant d'un traité d'entraide juridique	4	3	1	1	2
Ordonnances judiciaires et assignations ¹	5447	5,253	5,196	4,517	4,005
Demandes de vérification de noms et d'adresses de clients ²	—	—	—	—	30,946

Type	2018	2017	2016	2015	2014
Demandes liées à des appels d'urgence	60,935	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	1,152	975	1,266	1,237	1,247
TOTAL	67,534	63,932	65,183	57,167	97,938

- 1 TELUS détermine le nombre de demandes de cette catégorie 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.
- 2 Depuis 2015, ces demandes nécessitent l'obtention d'une ordonnance judiciaire. 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 ne soit en danger. En 2015, la décision a entraîné l'élimination complète des divulgations volontaires en réponse à des demandes non urgentes sans mandat.
- 3 TTELUS a établi ces chiffres en fonction de la manière dont les demandes ont été consignées dans ses systèmes. Le mode de calcul utilisé n'est pas forcément le même que celui employé par les autres fournisseurs de services de télécommunication pour déterminer le nombre de demandes reçues qui appartiennent à l'une ou l'autre des catégories mentionnées.

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 à divulguer, de façon volontaire, 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.

Applicable law: *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 TELUS appartenant à une personne disparue ou en danger.

Plus de la moitié de ces demandes (57 529 en 2018) provenaient de centres d'appels 911 sollicitant notre aide pour localiser un abonné en détresse. Le reste (3 406 demandes) provenait de services de police 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 en temps réel sur des cas d'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet. 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 les clients associés à des adresses 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 TELUS Sécurité 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 un directeur, aux Services juridiques ou au Bureau du chef des données et des relations de confiance 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 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 nécessaire pour atteindre ses objectifs commerciaux et se conformer à la loi. 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 TELUS au Canada, notamment sur ses services mobiles, filaires et Internet.

Conformité À La Réglementation

Les activités et les communications en ligne vont en augmentant, et TELUS comprend le rôle important que joue la réglementation dans son milieu d'exploitation et auprès des clients. Nous sommes fiers de contribuer à rendre le monde simplement meilleur et continuons de plaider en faveur de changements réglementaires positifs. Respecter les lois et la réglementation tout en fournissant des produits et services fiables et d'une importance cruciale est une bonne façon de faire des affaires. En assurant sa conformité aux exigences, TELUS se démarque de la concurrence.

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 2018, 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.

Points Forts De 2018:

- Nous avons pris connaissance du jugement de la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta dans l'affaire *Bell Canada Inc. v. The City of Calgary*, qui a suivi celui rendu en 2017 par la Cour supérieure du Québec dans l'affaire *Vidéotron c. Ville de Gatineau*. Ce jugement confirme la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunications, ce qui comprend la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau. Il a confirmé du même souffle qu'aucun règlement municipal ne permet de contourner les lois fédérales en la matière.
- Pour la septième année de suite, TELUS a de nouveau affiché le plus faible nombre de plaintes parmi les fournisseurs de services

nationaux, comme l'indique le [rapport annuel](#) de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publié en novembre 2018.

- Grâce à ses échanges constructifs avec les gouvernements autochtones, TELUS a réalisé 95 projets et initiatives sur les terres autochtones, dont le branchement de 27 nouvelles écoles et collectivités autochtones à ses réseaux à fibre optique et de services mobiles.
- À la suite de rencontres avec les parties prenantes, TELUS a grandement fait progresser des dossiers liés à l'accessibilité et a pu apporter des améliorations en ce sens pour les clients. TELUS a déployé beaucoup d'efforts pour combler le fossé numérique et mieux outiller les Canadiens défavorisés en offrant un accès abordable et une protection en ligne adéquate aux groupes vulnérables.

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, consultez les rubriques 9 et 10 de notre rapport de gestion annuel 2018.

Conformité À La Loi, À La Réglementation Et Aux Codes De L'industrie

Prévenir les pourriels et les appels indésirables

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) et les autres menaces électroniques tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. 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. Un guide exhaustif sur la conformité à la LCAP est mis à la disposition des membres de l'équipe, et des programmes de formation en ligne sont offerts au personnel des principales unités d'affaires et opérationnelles. En fournissant ces ressources, TELUS démontre 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.

En 2018, TELUS a lancé un service efficace de contrôle des appels permettant aux clients de filtrer ceux qui sont indésirables. Ce service répond aux attentes du CRTC concernant le filtrage des appels importuns. En 2019, nous améliorerons ce service et en élargirons la couverture. Étant donné l'efficacité du service de contrôle des appels de TELUS, nous n'avons pas eu à prendre d'autres mesures particulières pour nous conformer aux exigences réglementaires comme celles présentées dans la *Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-484*.

Neutralité d'Internet

Au fil des ans, le CRTC a mis en place un cadre établissant le principe de la neutralité dans la gestion du trafic Internet. Ce principe de neutralité fait l'objet du paragraphe 27(2) et de l'article 36 de la Loi sur les télécommunications ainsi que de décisions clés rendues par le CRTC qui régissent les pratiques de gestion du trafic Internet et les pratiques de différenciation des prix. TELUS est résolue à se conformer entièrement au cadre du CRTC assurant la neutralité d'Internet. En novembre 2018, nous avons présenté au CRTC nos pratiques actuelles de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix. Nous avons ainsi exposé les mesures prises par TELUS pour se conformer au cadre sur la neutralité d'Internet.

Codes Au Profit Des Consommateurs

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 de détail (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. En 2017, le CRTC a mis à jour le Code sur les services sans fil. Puis, en 2018, il a indiqué que TELUS en respectait les diverses exigences.

Le CRTC a également amorcé une instance pour déterminer s'il est nécessaire d'instaurer un code de conduite obligatoire concernant les services d'accès Internet fixes de détail. TELUS participe à cette instance, et nous nous conformons d'ailleurs déjà, grâce à notre engagement Les clients d'abord, à bon nombre des mesures proposées par le CRTC. Si le CRTC met en place un tel Code, TELUS verra à s'y conformer entièrement.

Accessibilité

À TELUS, nous mettons tout en œuvre pour rendre nos produits et nos 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'égalité des chances et attachons une grande importance à l'inclusion. 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

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 les modèles d'appareils 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 normes d'accessibilité.](#)

Au sein de l'Association canadienne des télécommunications sans fil, TELUS a contribué en 2018 à la création de vidéos en langue des signes américaine et en langue des signes québécoise qui expliquent le Code sur les services sans fil et des termes clés utilisés dans les ententes de services mobiles. Ces vidéos sont accessibles sur les sites web de toutes nos marques.

En 2018, TELUS a également participé à l'examen des services de relais téléphonique du CRTC. Ces services de télécommunication permettent à une personne sourde ou ayant une déficience auditive de communiquer avec une autre personne au téléphone grâce à un agent servant d'intermédiaire. Le CRTC a rendu sa décision dans le cadre de l'instance à ce sujet en décembre 2018, et TELUS s'engage à remplir les obligations qui en découlent et à améliorer ses services de relais téléphonique aux clients.

TELUS continue d'améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées et de bâtir une culture axée sur l'inclusion. La politique d'accessibilité de TELUS peut être consultée [en ligne](#). De plus, la description exhaustive de nos produits et de nos services se trouve sur notre [site web](#).

Service D'alertes Sans Fil Au Public

Conformément à la décision du CRTC sur la Mise en œuvre du Système national d'alertes au public par les fournisseurs de services sans fil pour protéger les Canadiens (Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-91), les fournisseurs de services mobiles au Canada étaient tenus d'intégrer un service d'alertes sans fil au public à leurs réseaux LTE au plus tard le 6 avril 2018. Ce service a été mis en place et fait désormais partie du système national d'alertes au public, qui fonctionnait déjà au moyen de la télévision, de la radio et d'autres modes de communication.

TELUS appuie fièrement le système d'alertes sans fil au public, car il permet aux clients des services mobiles d'être informés sans délai d'une situation d'urgence

en cours ou sur le point de survenir dans leur région. En plus de mettre en place le service d'alertes au public sur ses réseaux mobiles, TELUS a contribué activement aux activités de coordination et d'information du public réalisées par les administrations municipales, les organismes gouvernementaux provinciaux et fédéraux, les fournisseurs d'applications d'alertes météorologiques et les autres fournisseurs de services mobiles. Le site web [enalerte.ca](#) fournit des précisions sur le système d'alerte d'urgence au public du Canada. Il présente aussi la tonalité qui se fait entendre et le message qui s'affiche sur les appareils mobiles.

Radiodiffusion Et Droits D'auteur

En 2018, le CRTC a renouvelé les licences régionales de TELUS lui permettant d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique et en Alberta. La date d'expiration de ces licences est maintenant le 31 août 2023. Le CRTC a également renouvelé la licence d'exploitation d'un service national de vidéo sur demande de TELUS, qui sera en vigueur jusqu'au 31 août 2023. La licence régionale de TELUS pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion au Québec a également fait l'objet d'un renouvellement administratif. Elle a ainsi été prolongée jusqu'au 31 mars 2019 et devrait être entièrement renouvelée au cours de 2019.

En juin 2018, le gouvernement fédéral a annoncé qu'un groupe de sept experts réaliserait un examen de la Loi sur les télécommunications et de la Loi sur la radiodiffusion. Le groupe a jusqu'au 31 janvier 2020 pour présenter ses recommandations définitives. TELUS continue de participer aux consultations. Le groupe d'experts prévoit publier un rapport intermédiaire au cours du printemps 2019 qui fera le compte rendu des consultations.

L'examen quinquennal obligatoire de la Loi sur le droit d'auteur devait avoir lieu en 2017, et le processus d'examen par un comité parlementaire a été annoncé en décembre 2017. Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de même que le Comité permanent du patrimoine canadien participent à l'examen de certains aspects de la Loi sur le droit d'auteur et du cadre stratégique connexe. Selon l'échéancier établi, l'examen devrait se conclure au début de 2019.

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. En 2018, TELUS a plaidé en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis dans le but de:

- Prévenir l'utilisation inadéquate du régime en permettant aux fournisseurs de facturer des frais d'envoi d'avis;
- Réduire le risque de non-conformité en faisant en sorte que les dommages-intérêts préétablis soient proportionnels aux dommages véritablement causés aux titulaires de droits d'auteur et s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi.

Le Code des fournisseurs de services de télévision oblige les fournisseurs de services de télévision à rendre leurs ententes et leurs offres claires et à y indiquer précisément, entre autres éléments:

- La durée des offres promotionnelles;
- Le prix du service lorsque les rabais prendront fin;
- Les obligations des consommateurs liées à l'acceptation de l'offre.

Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur le 1er septembre 2017 et il est administré par la CPRST. Les consommateurs ayant des plaintes à formuler au sujet de leur service de télévision peuvent donc s'adresser à cet organisme.

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. TELUS n'a fait aucune contribution politique en 2018.

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



Priorité Aux Clients

Pour créer une expérience client inoubliable, nous devons travailler ensemble et miser d'abord sur le pouvoir du contact humain. Nous savons que nous ne sommes pas parfaits. C'est pourquoi nous sommes constamment à l'écoute des clients afin de savoir ce que nous pouvons faire pour leur accorder la priorité en toute chose et pour améliorer leur expérience auprès de TELUS. En prenant le temps de comprendre les divers modes de vie des Canadiens, nous serons en mesure d'innover plus que jamais et de trouver de nouvelles façons d'améliorer leur vie grâce à nos produits et à nos services.

Chef De File En Matière De Satisfaction De La Clientèle

Chaque année, la CPRST publie un rapport qui fait état des statistiques sur les plaintes déposées contre les entreprises de télécommunication et présente un comparatif entre les fournisseurs.

Pour la septième année consécutive, TELUS est le fournisseur de services national ayant fait l'objet du nombre de plaintes le plus faible, selon le [rapport annuel de la CPRST](#) publié en novembre 2018. TELUS a également obtenu un taux de fidélisation de la clientèle inégalé dans le secteur et affiche un taux de désabonnement inférieur à 1 pour cent depuis plus de cinq années consécutives. Par ailleurs, pour la neuvième année de suite, Koodo est demeurée la marque économique canadienne visée par le moins grand nombre de plaintes

Marque	Nombre de plaintes acceptées par la CPRST	Pourcentage des plaintes dans le secteur
TELUS	844 A	6.6%
Koodo Mobile	360 A	2.5%
Public Mobile	142 A	1.0%

En 2018, TELUS a également participé à l'instance du CRTC visant à examiner les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications, la prédominance de telles pratiques et leurs répercussions sur les consommateurs, ainsi que les solutions potentielles. TELUS a fait valoir les résultats fructueux de son engagement Les clients d'abord sur le plan du service à la clientèle et a proposé la mise en place d'un code de conduite qui regrouperait les règles en place.

Ce Que Pensent Les Canadiens

Durant la période de référence 2017-2018 du rapport de la CPRST, les Canadiens ont déposé plus de 14 000 plaintes au sujet de leur fournisseur de services, ce qui représente une hausse de 57 pour cent par rapport à l'an dernier. En 2018, dans la foulée des témoignages présentés à l'émission GoPublic à CBC au sujet des pratiques commerciales, tout le secteur des télécommunications s'est retrouvé sous la loupe. Voici les principaux problèmes relevés dans l'ensemble du secteur (y compris TELUS):

- **Litiges concernant la facturation et les ententes de service**
 - Dans tous les services confondus, les problèmes de facturation et de non-communication de renseignements importants représentent le plus grand motif de plainte des consommateurs canadiens, soit une hausse de 125 pour cent par rapport à l'an dernier.
- **Prestation de services**
 - Les problèmes liés aux services mobiles continuent de faire l'objet du plus grand nombre de plaintes à 42 pour cent.
 - Comme la diffusion continue en ligne et les jeux Internet sont en forte demande, près du tiers des plaintes concernent les services Internet, une hausse de plus de 50 pour cent comparativement à l'année dernière.
 - Les services de télévision, inclus pour la première fois cette année dans le rapport de la CPRST, ont fait l'objet de 11 pour cent des plaintes.

Penchons-Nous Sur Nos Résultats

En 2018, TELUS a fait l'objet de 944 des plaintes acceptées, ce qui représente 6,6 pour cent des plaintes totales dans le secteur. Il s'agit du pourcentage le plus faible parmi les fournisseurs nationaux. Bien que le nombre de plaintes ait augmenté cette année, le pourcentage du nombre total de plaintes nous visant a diminué par rapport à 2017. Dans le cadre du processus de traitement des plaintes par la CPRST, les fournisseurs de services ont la possibilité de résoudre les problèmes des clients avant l'intervention de l'organisme. En plus d'avoir été visée par moins de plaintes que tout autre fournisseur de services national, TELUS a obtenu le taux de règlement de plaintes le plus élevé avant l'intervention de la CPRST. TELUS a aussi reçu le plus faible nombre de plaintes concernant la perte de services Internet grâce à la rapidité et à la fiabilité de son réseau PureFibre.

Les principaux problèmes soulevés à l'endroit de TELUS sont les suivants:

- Différences entre les attentes d'un client à l'égard de son abonnement et le service qu'il reçoit réellement
- Manque de clarté quant aux rabais pouvant être modifiés ou qui sont conditionnels à la conservation de certains autres services, ce qui entraîne des frais plus élevés que prévu.

Notre objectif : accorder encore plus la priorité aux clients

Notre travail pour assurer une expérience simple et fiable aux clients resserrera nos liens avec les Canadiens et portera notre engagement. Les clients d'abord à un niveau supérieur en 2019 et dans les années suivantes.

Simplicité

Nous continuerons d'améliorer l'expérience client pour qu'il soit plus facile de faire affaire avec TELUS. Dans le contexte de la transformation technologique qui s'opère dans le monde, nous avons établi les objectifs suivants:

- Améliorer l'expérience numérique grâce à l'intelligence amplifiée et aux capacités de libre-service, au moyen d'applications comme l'Assistant virtuel TELUS et Mon TELUS, pour servir les clients au moment et de la manière qu'ils préfèrent
- Mettre davantage l'accent sur les niveaux de service et les facteurs qui contribuent au temps d'attente afin que nous puissions aider les clients plus rapidement lorsqu'ils communiquent avec nous par téléphone ou clavardage
- Transformer notre plateforme et notre stratégie de communication pour améliorer notre façon d'interagir avec les clients
- Éliminer les sources de frustration courantes pour les clients en simplifiant leur parcours et en leur permettant de prendre leur compte en main grâce à des initiatives comme le programme Option retour^{MC} et le Gestionnaire de données

Innovation

La technologie et les nouveaux moyens novateurs de soutenir les consommateurs et les entreprises sont autant de façons pour TELUS d'améliorer l'expérience client.

Par exemple, TELUS offre maintenant du soutien à la clientèle et des services sur le terrain axés sur le secteur agricole. Elle fournit à la ferme intelligente d'Olds College, dont elle est partenaire, une connexion à haut débit au moyen d'un réseau étendu à faible consommation énergétique. Ce service peu coûteux étend la zone de couverture à toute la ferme grâce à une technologie écoénergétique.

Il réduit aussi les barrières à l'entrée pour les agriculteurs et leur permet d'intégrer l'Internet des objets à leurs activités courantes sur la ferme. Grâce

à ses appareils connectés, le personnel de la ferme intelligente peut accéder aux technologies et aux solutions d'analyse en temps réel offertes par d'autres fournisseurs à partir de n'importe où sur la ferme.

Cette collaboration avec Olds College permet à TELUS de mettre à l'essai certaines de ses nouvelles technologies dans un environnement réel et de recevoir de précieux commentaires des utilisateurs. TELUS peut ainsi mieux servir ses autres clients du secteur agricole.

Fiabilité

Nous cherchons continuellement à améliorer la fiabilité de notre réseau mobile et de nos solutions résidentielles:

- Notre réseau mobile a été reconnu comme le plus rapide deux années de suite, ce qui nous motive à accroître encore davantage sa qualité et sa vitesse. À mesure que la 5G prend forme, nous investissons dans les éléments technologiques essentiels et testons des technologies sans fil de nouvelle génération dans notre Labo virtuel 5G.
- Puisque les réseaux 5G seront soutenus par notre réseau à fibre optique, nous nous concentrons plus que jamais sur l'évolution de nos services PureFibre tout en continuant d'offrir aux Canadiens l'expérience Internet résidentielle et d'affaires la plus rapide et la plus fiable.
- Seul le réseau PureFibre peut offrir des vitesses aussi rapides en téléversement qu'en téléchargement, ce qui facilite et accélère le partage de contenu et la diffusion en continu.

Pour en savoir plus, regardez cette vidéo sur l'adoption d'un mode de vie durable grâce à la technologie.



Glossaire

Décodeur 4K sans fil

Nouvelle génération d'appareils Télé OPTIK de TELUS, qui permettent le visionnement de contenu sur d'autres téléviseurs de la maison.

5G (cinquième génération)

Cinquième génération de technologie offrant un accès à haut débit au réseau cellulaire. L'association du secteur 3GPP qualifie de « 5G » tout système utilisant des solutions logicielles 5G NR (5G New Radio). Cette définition est entrée dans l'usage courant vers la fin de 2018.

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

Énergie absolue

Terme employé pour traiter d'une réduction de la consommation globale d'énergie, sans rapport de relativité.

Appli

Application ou programme destiné à un usage précis sur un appareil mobile, un téléviseur ou un ordinateur.

Travailleur à domicile

Employé travaillant à domicile au moins 80 pour cent du temps chaque semaine.

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 d'au moins 1,5 Mbit/s.

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.

Minerai de conflit

Minerai extrait de zones de conflit armé où sont commises des violations des droits de la personne, notamment dans les provinces de l'est de la République démocratique du Congo.

Équivalent CO₂

Mesure servant à décrire le potentiel de réchauffement planétaire d'un type de gaz à effet de serre en quantité donnée par rapport à celui du dioxyde de carbone (CO₂) en quantité ou en concentration équivalente.

CTRC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)

Organisme fédéral de réglementation des radiodiffuseurs, des télédiffuseurs, 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, etc.) et de responsables des fonctions cruciales pour la reprise des activités en situation de crise.

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.

Facteurs d'émission

Valeurs représentatives établissant un rapport entre une quantité de gaz à effet de serre et les activités associées à leur émission. Parmi les sources utilisées figure le Rapport d'inventaire national du Canada.

Déchet électronique

Appareil électrique ou électronique mis au rebut.

Processus équitable

Processus selon lequel des membres de l'équipe de tous les niveaux collaborent à la prise de décisions, de façon à utiliser les connaissances de chacun et à favoriser le sentiment d'appartenance au sein de l'entreprise.

Internet des objets (IdO)

Réseau de points d'extrémité (ou objets) à identifiant unique qui communiquent entre eux sans intervention humaine, la plupart du temps sur un réseau mobile. Ces systèmes recueillent et analysent de l'information en temps réel, et agissent en fonction de celle-ci. Ils permettent la création d'entreprises, de maisons, de villes et de véhicules connectés.

Marché de l'IdO

Portail offrant des solutions clé en main provenant de sociétés de technologie novatrices et d'acteurs de premier plan au sein de l'industrie.

Protocole IP

Protocole utilisant des paquets pour la transmission de données sur les réseaux.

ISO 14001:2015

Ensemble de normes de gestion environnementale visant à aider les entreprises à : a) atténuer le plus possible l'impact environnemental de leurs activités (effet nocif sur l'air, l'eau ou le sol); b) se conformer aux lois, règlements et autres exigences environnementales en vigueur; c) s'améliorer continuellement dans ces domaines.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

Système d'évaluation reconnu dans 150 pays comme la référence en matière de bâtiments verts.

LTE (long-term evolution)

Technologie de communication mobile à haut débit de quatrième génération qui s'est largement imposée à l'échelle mondiale. La couverture 4G LTE de TELUS offre des vitesses maximales de téléchargement de 75 Mbit/s selon les données du fabricant (vitesse moyenne prévue de 12 à 25 Mbit/s).

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.

Enjeux importants

Pour obtenir une définition de l'importance relative (materiality) selon le cadre de production de rapports de la Global Reporting Initiative, veuillez consulter le site web de la GRI.

Développement de la performance

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.

Postpayé

Postpayé Mode de paiement traditionnel selon lequel l'abonné reçoit sa facture et paie rétroactivement une part importante des services qu'il a utilisés.

Protection de la vie privée dès la conception

Principe consistant à intégrer proactivement la protection de la vie privée à la conception et au fonctionnement des systèmes informatiques, des infrastructures réseaux et des pratiques commerciales.

L'heure juste

Sondage en ligne annuel sur la mobilisation des membres de l'équipe TELUS.

R et D

Recherche et développement

Crédits d'énergie renouvelable

Produits énergétiques négociables (non tangibles) représentant les droits de propriété des qualités environnementales, sociales et non énergétiques de la production d'électricité verte (renouvelable), mesurés en unités de un (1) mégawattheure.

Restauration

Diminution de la contamination d'un site à des niveaux ne dépassant pas les normes réglementaires.

Haut dirigeant

Directeur général ou dirigeant d'un échelon supérieur.

Valeur partagée

Valeur économique créée de façon à profiter aussi à la société en répondant à des besoins et à des enjeux sociaux. Les entreprises peuvent créer de la valeur partagée en liant la réussite de l'entreprise au 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.

Spectre

Plage de radiofréquences électromagnétiques utilisées pour la transmission de la voix, de la vidéo et des données. La capacité du réseau mobile d'une entreprise de télécommunication repose en partie sur la part de spectre qui lui est attribuée sous licence.

Ambassadeurs communautaires de TELUS

Vaste groupe d'employés, d'anciens et de retraités de TELUS qui se passionnent pour le travail bénévole dans les collectivités qu'ils servent et où ils vivent et travaillent.

TELUS International

Entité regroupant les activités de TELUS aux Philippines, aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Guatemala, au Salvador, en Roumanie et en Bulgarie.

Valeurs de leadership de TELUS

Les membres de l'équipe TELUS collaborent pour offrir des services dignes de sa marque, le futur est simple, conformément à ses valeurs. Nous adhérons au changement et saisissons les occasions, nous avons la passion de la croissance, nous croyons au travail d'équipe inspiré et nous avons le courage d'innover.

TELUS PureFibre^{MC}

Connexion directe 100 pour cent fibre optique. Ne se dégradant jamais, la fibre optique offre une connexion constante, toujours rapide, sans latence ni mise en mémoire tampon. Les câbles de cuivre conventionnels et les réseaux hybrides de câbles de cuivre sont soumis à des contraintes relatives à la capacité et à l'environnement qui ne s'appliquent pas à la technologie de fibre optique de TELUS, laquelle repose sur la transmission de signaux lumineux. Contrairement à la technologie d'autres fournisseurs, TELUS PureFibre offre une connexion entièrement sur fibre optique jusqu'à votre domicile. Son débit ne baisse jamais, même aux heures de pointe.

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 achalandés.

TELUS InternationalStyles de travail^{MD}

Programme de travail flexible instauré en 2016 par TELUS. Il offre aux membres de l'équipe les outils, les ressources et le soutien nécessaires pour travailler où et quand ils sont le plus productifs.

le futur est simple^{MD}