

Bilan ESG

2020 de TELUS



Contents

2 **Gouvernance**

3 **Nos clients**

3 **Environnement**

7 **Collectivités**

8 **Retombées économiques**

10 **Notre équipe**

22 **Chaîne d'approvisionnement**

22 **Confidentialité, transparence et conformité réglementaire**

Notre bilan ESG 2020 vise à procurer un aperçu consolidé de notre rendement sur les plans de l'environnement, des mesures sociales et de la gouvernance pour accompagner notre rapport annuel sur la durabilité. Pour plus d'information et de contexte sur les données présentées, veuillez vous reporter à notre [rapport sur la durabilité 2020](#)

La période de déclaration pour l'information figurant dans le rapport sur la durabilité 2020 s'échelonne du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, sauf indication contraire. Sauf indication contraire, le contenu vise l'ensemble des activités de TELUS,

y compris toutes les sociétés acquises, exclusion faite de Lionbridge AI, qui a été acquise en décembre 2020. Toute l'information financière est donnée en dollar canadien et les données exclues ou ajoutées sont mentionnées tout au long du document.

Il est possible d'obtenir de l'information supplémentaire au sujet de notre rendement en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'adresse telus.com/durabilité. Notre [rapport annuel 2020](#) contient de l'information sur notre rendement financier.

Gouvernance

Demandes et plaintes relatives à l'éthique

Type	2020	2019	2018	2017
Demandes d'avis	368	197	212	181
Plaintes relatives à l'éthique	325	422	453	394
Nombre total d'appels	693	619	665	575

Discipline for breaches of ethics

Types de violations à l'éthique	Cas aboutissant à une mesure disciplinaire
Violation de la politique	52
Falsification de contrats, de registres ou de dossiers	38
Conflit d'intérêts	7
Usage abusif des actifs ou des services	7
Confidentialité ou détournement	7
Vol	8
Corruption	0
Don ou réception inapproprié de cadeaux	0

Sanctions pour manquement à l'éthique

Corrective action	2020	2019	2018	2017
Congédiement	100	112	126	136
Suspension	6	23	17	22
Lettre au dossier	10	16	19	26
Démission	7	12	6	6
Total des employés sanctionnés	123	163	168	190

Les clients d'abord

Plaines rapportées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)¹

Marque	2020 ²		2019 ³		2018 ⁴	
	Plaines acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaines acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaines acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur
TELUS	1 166	7,4	1 610	8,3	944	6,6
Koodo Mobile	687	4,4	755	3,9	360	2,5
Public Mobile	112	0,7	191	1,0	142	1,0

- 1 Information tirée du rapport annuel de la CPRST.
 2 Données applicables du 1^{er} août 2019 au 31 juillet 2020.
 3 Données applicables du 1^{er} août 2018 au 31 juillet 2019.
 4 Données applicables du 1^{er} août 2017 au 31 juillet 2018.

Environnement

Consommation d'énergie (éq. MWh)¹

Consommation d'énergie à l'échelle de la société	2020	2019	2018	2017	2010 ²
Au Canada					
Champ d'application 1	234 435	275 234	292 366	313 788	416 099
Champ d'application 2	787 983	798 686	829 815	865 847	853 754
Total	1 022 418	1 073 920	1 122 181	1 179 635	1 269 853
À l'international					
Champ d'application 1	1 707	1 843	2 795	4 000	0
Champ d'application 2	37 674	50 115	42 331	39 018	16 093
Total	39 381	51 958	45 126	43 018	16 093
À l'international et au pays					
Champ d'application 1	236 142	277 077	295 161	317 788	416 099
Champ d'application 2	825 657	848 801	872 146	904 865	869 847
Consommation d'énergie à l'échelle de la société	1 061 799	1 125 878	1 167 307	1 222 653	1 285 946
Production d'énergie renouvelable					
Énergie renouvelable ³	22 021	20 308	22 407	30 000	0

- 1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.
 2 L'année de référence pour nos cibles est 2010, puisque c'est la première année pour laquelle nous disposons de données fiables et suivies.
 3 2018-2020 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2017 : achat de CER sur le marché.

Intensité énergétique à l'échelle de la société¹

Intensité (en éq. MWh) ²	2020 ³	2019	2018	2017 ²
éq. MWh par M\$ de produits d'exploitation	68,50	73,06	78,10	87,98
éq. MWh par connexion client	0,066	0,074	0,087	0,094

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.

2 Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh à l'échelle nationale tient compte des sources d'énergie qui correspondent aux champs d'application 1 et 2 pour 2019 et les années antérieures.

3 Le calcul de l'intensité énergétique en éq. MWh à l'échelle de la société tient compte des sources d'énergie qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.

Émissions de GES (t éq. CO₂)¹

Émissions de GES à l'échelle de la société	2020	2019	2018	2017	2010 (année de référence)
Émissions de GES au pays					
Champ d'application 1	52 089	60 520	64 396	68 069	88 165
Champ d'application 2	191 297	225 632	237 950	266 437	325 257
Émissions totales de GES au pays	243 386	286 132	302 346	334 506	413 422
Émissions de GES à l'étranger					
Champ d'application 1	913	873	643	863	0
Champ d'application 2	23 293	30 865	26 120	24 181	10 169
Émissions totales de GES à l'international	24 206	31 738	26 763	25 044	10 169
Émissions de GES à l'étranger et au pays					
Champ d'application 1	53 002	61 393	65 039	68 931	88 165
Champ d'application 2	214 590	256 497	264 070	290 618	335 426
Émissions totales de GES à l'échelle de la société	267 592	317 890	329 109	359 549	423 591
Réduction des émissions de GES grâce aux énergies renouvelables					
Répercussions sur la réduction d'énergie renouvelable ²	13 742	15 311	17 119	23 700	0
Émissions nettes de GES	253 850	302 579	311 990	335 849	423 591

1 Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.

2 2018-2020 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks, en Alberta; 2017 : achat de CER sur le marché.

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

Tonnes d'éq. CO ₂ ¹	2020 ³	2019	2018	2017 ²
GES par M\$ de produits d'exploitation (t éq. CO ₂)	17,26	19,47	21,04	24,95
GES par connexion client (t éq. CO ₂)	0,017	0,018	0,022	0,026
GES par téraoctet de données (t éq. CO ₂)	0,015	-	-	-

1 Le calcul des émissions de GES en t éq. CO₂ tient compte des sources d'énergie à l'échelle nationale qui correspondent aux champs d'application 1 et 2 pour 2019 et les années antérieures. Les données ne comprennent pas les acquisitions faites en 2020 ni les données relatives à des acquisitions antérieures en cours d'année.

2 Le calcul de l'intensité des GES pour 2017 tient compte des produits d'exploitation après rectification de 13,4 M\$ (13,3 M\$ auparavant).

3 Le calcul des émissions de GES en t éq. CO₂ tient compte des sources d'énergie à l'échelle de la société qui correspondent aux champs d'application 1 et 2.

L'information sur les déplacements domicile-travail des employés n'a pas été recueillie en 2020 puisqu'environ 95 % des membres de notre équipe étaient en télétravail en raison de la pandémie de COVID 19. Nous réévaluerons le besoin de recueillir ces données en 2021.

Déplacements domicile-travail des membres de l'équipe canadienne en 2019

Mode de transport	Distribution des employés	Émissions éq. CO ₂ (tonnes)
	2019	
Automobile	14 580 (58 %)	9 751
Train	3 299 (13 %)	730
Système léger sur rail	3 140 (13 %)	331
Autobus	2 040 (8 %)	552
Marche/course/ vélo	1 757 (7 %)	0
Motocyclette	132 (1 %)	55
Bateau/traversier	41 (0 %)	13
Total	24 989 (100 %)	11 432

Déplacements domicile-travail évités des membres de l'équipe canadienne

Year	Nombre total d'employés au pays ¹	Nombre total de kilomètres évités	Nombre total d'heures de déplacement évitées	équivalent CO ₂ non émis (en tonnes) ²
2019	24 989 ³	164 826 113	3 453 747	20 943
2018	24 855	146 749 073	2 924 020	18 055

1 En 2019, les données étaient fondées sur un échantillon du sondage de 5 475 employés, avec une marge d'erreur de 1 pour cent. En 2018, elles s'appuyaient sur 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 selon l'efficacité énergétique d'une voiture de taille moyenne.

3 Données sur les employés au pays recueillies pendant la période allant du 1^{er} septembre 2018 au 31 août 2019.

Déchets et recyclage par source au Canada (en tonnes métriques)¹

Source	Logistique inverse	Propriétés appartenant à TELUS	Propriétés louées par TELUS	Total
2020				
Recyclage	5 327	1 506	938	7 771
Enfouissement	877	2 118	445	3 439
Total	6 204	3 623	1 383	11 210
Taux de détournement (%)	86	42	68	69
2019				
Recyclage	5 186	1 673	1 304	8 162
Enfouissement	564	2 091	1 198	3 852
Total	5 750	3 764	2 501	12 015
Taux de détournement (%)	90	44	52	68
2018				
Recyclage	8 528	1 752	931	11 210
Enfouissement	1 455	2 322	983	4 760
Total	9 983	4 074	1 914	15 970
Taux de détournement (%)	85	43	49	70
2017				
Recyclage ²	13 742	1 981	969	16 692
Enfouissement	1 337	2 524	780	4 641
Total	15 080	4 505	1 748	21 333
Taux de détournement (%)	91	44	55	78

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nous avons déplacé d'un trimestre notre exercice 2019. Les données de 2019 sur les propriétés dont nous sommes propriétaires ou locataires couvrent la période du 1^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2019. Les données sur la logistique inverse couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

2 Nous entendons par « recyclage » toutes les matières réutilisées, recyclées ou compostées.

Déchets électroniques au Canada

Type de déchets	2020	2019	2018	2017
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles	1 521	1 701	2 006	2 283
Appareils mobiles (unités)	110 796 ¹	226 894	298 529	210 292

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

Déchets dangereux au Canada

Type de déchets	2020	2019	2018	2017
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	474	600	29 485	1 561
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L)	319	218	5	3 023
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tm)	136	52	241	628

Programme Des arbres pour notre papier^{1,2,3}

Ressource	2020	2019	2018
Papier d'impression (tonnes métriques)	15	38	48
Papier et emballages (tonnes métriques) ⁴	564	893	1547
Arbres plantés	38 511	53 741	54 252

1 Données de 2019-2020 couvrant notre marché des services résidentiels et toutes les provinces canadiennes.

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

3 Nous ne faisons état que des achats de papier par les employés qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines.

4 Nous avons mis à jour nos données relatives au papier et aux emballages de 2019 pour corriger une erreur de déclaration, qui avait été communiquée à 997 tonnes métrique

Consommation d'eau

Consommation à l'échelle de la société	2020	2019	2018	2017
Consommation d'eau au pays (millions de litres)	375	494	563	647
Consommation d'eau à l'international (millions de litres)	176	243	153	178
Total de la consommation d'eau (millions de litres)	551	737	761	825

Ventilation des déversements

Déversements ¹	2020	2019	2018	2017
À signaler	27	39	32	25
Non à signaler ²	174	163	204	197
Nombre total de déversements et de rejets	201	202	236	222
Volume approximatif (L) ³	52 807	2 125	486	6 814
Poids approximatif (kg) ⁴	1 317	1 791	1 698	1 360
Catégorie A – À signaler, grave ⁵	0	3	2	1
Catégorie B – À signaler, important ⁵	43	46	51	37
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	158	153	183	184

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.

Collectivités

Investissement communautaire

(\$ millions)	2020	2019	2018	2017
Investissement philanthropique	5,2	16,7	7,9	8,6
Investissement social	65,1	23,1	130,0 ¹	20
Projets commerciaux	12,9	12,5	10,3	14,4
Valeur des dons des employés ²	1,9	2,2	2,1	2,4
Total	85,1	54,5	150,3	45,4

¹ La Fondation TELUS pour un futur meilleurMC a été lancée en 2018, forte d'un don de 118 millions de dollars de la part de TELUS.

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

Investissement communautaire par type

(\$ millions)	2020	2019	2018	2017
Éducation	61,2	23,9	23,2	20,2
Environnement	2,6	1,4	4,1	2,3
Santé	21,3	29,2	23,0	22,9
Autres	-	-	100,0	-
Total	85,1	54,5	150,3	45,4

Retombées économiques

Impôts et taxes payés par TELUS aux gouvernements

(\$ millions)	2020	2019	2018	2017
Impôt sur le revenu des sociétés payé				
Fédéral	201,3	339,5	96,6	103,3
Colombie-Britannique	73,9	103,1	36,7	46,7
Alberta	29,0	63,8	18,2	0,9
Saskatchewan	0,7	1,4	0,3	0,4
Manitoba	1,0	1,8	0,4	0,1
Ontario	29,6	57,0	19,6	13,4
Québec	19,9	38,0	7,6	2,7
Atlantique	3,4	6,9	1,5	1,3
À l'international	71,5	36,6	17,2	22,4
Total	430,3	648,1	198,1	191,2
Autres paiements fiscaux				
Partie patronale des cotisations sociales	144,1	142,2	128,7	135,4
Impôt foncier et taxes professionnelles	109,3	111,4	111,8	111,1
Taxes de vente ne donnant pas droit à un crédit ou non remboursables				
Fédéral	0,1	0,7	0,3	0,3
Colombie-Britannique	40,3	39,1	29,3	31,0
Saskatchewan	0,2	0,5	0,1	0,1
Manitoba	1,2	1,0	2,8	3,7
Ontario	0,0	0,0	0,1	0,5
Québec	0,0	0,2	0,2	0,4
À l'international	68,6	65,8	54,5	27,7
Taxes provinciales sur les primes et le capital	0,0	0,0	-3,0	0,0
Crédits d'impôt du Québec	-1,8	-5,0	-6,2	-3,8
Total des autres paiements fiscaux	362,0	355,9	318,6	306,4
Cotisations sociales versées	649,9	633,0	617,3	666,3
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	36,6	38,8	38,1	28,7
Total des versements d'autres taxes	686,5	671,8	655,4	695,0
Taxes de vente versées				
TPS et TVH du Canada	955,0	934,5	908,7	933,9
Colombie-Britannique	211,5	209,8	199,3	187,4
Saskatchewan	9,0	9,0	7,7	6,6
Manitoba	12,7	13,1	11,8	6,6
Québec	211,0	191,8	200,1	219,8
TVA à l'étranger/l'international	29,2	26,1	29,8	2,7
Total net des taxes de vente perçues et versées	1 428,4	1 384,3	1 357,4	1 357,0
Total des versements en taxes	2 907,2	3 060,1	2 529,5	2 549,6
Total des versements en impôts et taxes canadiens	2 737,9	2 931,6	2 428,0	2 496,8
Total des versements en impôts et taxes à l'international	169,3	128,5	101,5	52,8

Valeur économique distribuée

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Produits et services achetés	6 268	6 070	6 368	5 904
Dépenses liées aux régimes des employés	3 701	3 034	2 896	2 594
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 775	2 906	2 914	3 094
Intérêts payés	740	714	608	539
Impôts nets payés sur le revenu	430	644	197	191
Dividendes déclarés aux porteurs d'actions ordinaires	1 520	1 358	1 253	1 167
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	-	942	1	-
Total	15 434	15 668	14 237	13 489

Dépenses en R&D

(en millions de dollars)	Investissements estimés en R&D
2020	553
2019	530
2018	307
2017	240

Dépenses en immobilisations par région¹

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Colombie-Britannique	883	1 061	1 069	1 168
Alberta	911	889	911	893
Saskatchewan	7	7	2	3
Manitoba	19	14	29	47
Ontario	548	534	490	483
Québec	303	315	333	449
Atlantique	7	4	7	2
À l'extérieur du Canada	98	83	71	50
Total des dépenses d'investissement	2 775	2 906	2 912	3 095

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

Notre équipe

Résultats sur la mobilisation du sondage L'heure juste

%	2020	2019	2018	2017
Mobilisation globale – TELUS au Canada	87	84	85	84
Mobilisation globale – TELUS International ^{1,2}	81	85	81	83

1 Les données de TELUS International comprennent les activités en Bulgarie, en Roumanie, aux Philippines, en Amérique centrale et aux États-Unis de 2017 à 2020. Les activités de TELUS International en Chine sont également comprises dans les données de 2019 et de 2020.

2 Les données de TELUS International (TI) en 2020 comprennent l'acquisition de Competence Call Centre (CCC), qui avait un taux de mobilisation de 52 % au cours de la première année de sa participation au sondage L'heure juste. Le taux de mobilisation de TI, en excluant CCC, est de 86 %, soit 1 % de plus qu'en 2019.

Embauche de nouveaux employés de TELUS au pays¹ par province en 2020

Province	Taux d'embauche	Nombre d'embauches
Colombie-Britannique	9,8 %	747
Alberta	16,6 %	884
Saskatchewan	10,9 %	10
Manitoba	42,0 %	50
Ontario	21,6 %	1 583
Québec	23,4 %	1 240
Terre-Neuve-et-Labrador	54,2 %	52
Nouveau-Brunswick	18,8 %	12
Nouvelle-Écosse	30,2 %	40
Total	17,7 %	4 618

1 Les nombres d'embauches de TELUS au pays tiennent compte de tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Les nombres comprennent les employés gagnés dans le cadre d'acquisitions.

Embauche de nouveaux employés de TELUS au pays par groupe d'âge et par genre

Catégorie	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Plus de 50 ans	12,4	662
Entre 30 et 50 ans	14,7	2 422
Moins de 30 ans	36,0	1 534
Total	17,7	4 618
Femmes	18,3	1 765
Hommes	17,4	2 853

Taux de roulement de TELUS au pays par province

Province	2020		2019	
	Taux de roulement	Nombre de départs	Taux de roulement	Nombre de départs
Colombie-Britannique	9,8 %	746	13,1 %	1 008
Alberta	11,2 %	599	13,2 %	709
Saskatchewan	31,7 %	29	41,1 %	43
Manitoba	28,6 %	34	28,3 %	33
Ontario	11,0 %	809	17,3 %	1 213
Québec	16,2 %	860	18,6 %	971
Terre-Neuve-et-Labrador	15,6 %	15	34,8 %	27
Nouveau-Brunswick	26,6 %	17	20,6 %	14
Nouvelle-Écosse	15,8 %	21	27,9 %	34
Total	12,0 %	3 130	15,7 %	4 052

Taux de roulement volontaire de TELUS au pays

Type (%)	2020	2019	2018	2017
Volontaire ¹	7,1	10,4	9,6	8,8
Total	12,0	15,7	15,6	13,3

¹ Le taux de roulement volontaire exclut les employés qui ont quitté TELUS pour partir à la retraite.

Taux de roulement de TELUS au pays par groupe d'âge et par genre

Groupe d'âge	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Plus de 50 ans	10,1%	538
Entre 30 et 50 ans	8,4 %	1 383
Moins de 30 ans	28,3 %	1 209
Femmes	13,1%	1 261
Hommes	11,4 %	1 869
Total	12,0 %	3 130

Embauche de nouveaux employés de TELUS International par groupe d'âge et par genre

Catégorie	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Plus de 50 ans	37,3	486
Entre 30 et 50 ans	32,4	5 985
Moins de 30 ans	56,1	12 888
Femmes	48,2	9 224
Hommes	42,9	10 135
Total	45,3 %	19 359

Embauche de nouveaux employés de TELUS International par pays en 2020

Pays	Taux d'embauche	Nombre d'embauches
Inde	20,0 %	448
Chine	47,8 %	100
Philippines	28,9 %	4 850
Turquie	181,3 %	544
Bulgarie	36,8 %	1 134
Roumanie	59,3 %	902
Irlande	49,8 %	943
Royaume-Uni	0,0 %	0
Autriche	148,2 %	283
Bosnie-Herzégovine	150,9 %	175
France	106,4 %	25
Allemagne	94,6 %	2 055
Lettonie	28,3 %	32
Pologne	129,5 %	147
Slovaquie	67,2 %	44
Espagne	60,8 %	489
Suisse	99,2 %	125
Guatemala	57,4 %	3 861
Salvador	38,1 %	1 530
États Unis	74,0 %	1 672

Taux de roulement de TELUS International par groupe d'âge et par genre

Groupe d'âge	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Plus de 50 ans	42,0	547
Entre 30 et 50 ans	29,7	5 485
Moins de 30 ans	44,1	10 132
Femmes	39,0	7 462
Hommes	36,8	8 702
Total	37,8 %	16 164

Taux de roulement de TELUS International par pays

Pays	2020		2019	
	Taux de roulement	Nombre de départs	Taux de roulement	Nombre de départs
Inde	20,9 %	468	21,8 %	438
Chine	108,6 %	227	58,4 %	80
Philippines	26,3 %	4 407	45,6 %	7 079
Turquie	152,0 %	456	s.o.	s.o.
Bulgarie	32,9 %	1 015	44,2 %	1 359
Roumanie	60,1 %	914	75,9 %	910
Irlande	53,3 %	1 010	57,4 %	1 123
Royaume-Uni	0,0 %	0	0,0 %	0
Autriche	115,7 %	221	s.o.	s.o.
Bosnie-Herzégovine	56,0 %	65	s.o.	s.o.
France	85,1 %	20	s.o.	s.o.
Allemagne	78,4 %	1 703	s.o.	s.o.
Lettonie	37,2 %	42	s.o.	s.o.
Pologne	112,8 %	128	s.o.	s.o.
Slovaquie	48,9 %	32	s.o.	s.o.
Espagne	23,4 %	188	s.o.	s.o.
Suisse	136,5 %	172	s.o.	s.o.
Guatemala	36,1 %	2 429	38,1 %	2 043
Salvador	30,5 %	1 226	37,4 %	1 286
États Unis	63,8 %	1 441	67,3 %	1 516

Nombre d'heures moyen de formation par les membres de l'équipe de TELUS au Canada^{1,2,3}

Globale- ment	Sexe		Rôle			Échelon		
	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres et professionnels	Ventes au détail	Collaborateur individuel	Direction intermédiaire	Haute direction
2020								
8,05	9,33	5,73	11,23	4,06	22,33	8,04	10,04	3,04
2019								
9,2	11,0	6,3	11,5	6,4	16,1	8,7	15,4	5,6
2018								
11,4	12,2	9,9	14,4	8,5	14,3	10,9	17,8	5,6

1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2020 et saisie et enregistrée à l'interne en date du 31 janvier 2021. Cette donnée exclut la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés peuvent participer.

2 Les moyennes sont fondées sur les employés au Canada au 31 décembre 2020. Elles ne tiennent compte que des employés permanents qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, ainsi que des employés de TES. Les membres de l'équipe de MHG et de Parrotfish qui ont été intégrés le 28 décembre 2020 ne sont pas inclus. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2020 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2020.

3 Données compilées à partir de notre portail d'apprentissage : le Coin de l'équipe. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle (apprentissage autonome). Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

Rendement des investissements en formation¹

Retombées sur le rendement (%)	2020	2019	2018	2017
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage	93	84	92	95
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail	85	77	83	91
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés	91	84	90	94

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).

Nombre d'heures moyen de formation par les membres de l'Équipe de TELUS International

	Activités d'exploitation			Activités autres que d'exploitation		
	Collaborateur individuel	Chef d'équipe	Directeurs et échelons supérieurs	Collaborateur individuel	Chef d'équipe	Directeurs et échelons supérieurs
Nombre total d'heures	134 796	4 670	1 482	15 580	338	1 282
Nombre d'heures moyen	3,9	23,7	21,8	3,8	21,1	22,9

Salaires chez TELUS comparativement aux salaires minimums locaux

Pays ou territoire	Devise	Fréquence du taux salarial	Salaires moyen de départ	Salaires minimum ¹	Ratio du salaire
Canada	CAD	annuellement	28 700	25 200	1,14
Bulgarie	BGN	mensuellement	1 900	600	3,17
Chine	CNY	mensuellement	3 100	1 800	1,72
Salvador	USD	mensuellement	600	300	2,00
Guatemala	GTQ	mensuellement	4 600	2 800	1,64
Inde	INR	mensuellement	33 800	16 000	2,11
Irlande	EUR	annuellement	23 700	21 200	1,12
Philippines	PHP	quotidiennement	677	537	1,26
Roumanie	RON	mensuellement	4 900	2 200	2,23
États-Unis	USD	horaire	15	8,25	1,82

1 Pour les pays comme le Canada ou les États-Unis, où le salaire minimum varie en fonction de la province ou de l'État où TELUS exerce ses activités, le salaire minimum correspond à la médiane des salaires pour les différents emplacements dans chaque pays.

Équité salariale hommes/femmes¹

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²
Membre de la haute direction	26 %	1,7 %
Direction (gestionnaires de personnel)	34 %	1,5 %
Non membre de la direction (tous les autres)	36 %	1,2 %
Globalement	36 %	1,3 %

1 Ces données concernent les activités au Canada uniquement.

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

Rémunération et avantages sociaux à l'échelle de la société

(en millions de dollars)	2020	2019	2018	2017
Total de la rémunération et des avantages sociaux ¹	4 200	3 493	3 254	3 036

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

Taux d'absentéisme (en jours)^{1,2}

Année	Absentéisme chez TELUS par employé à temps plein	Taux moyen au Canada ³		
		Employés à temps plein	Organisation comptant plus de 500 employés	Organisations syndiquées
2020	5,8	10,5	13,0	16,3
2019	6,1	9,0	12,5	14,9
2018	6,3	8,6	12,0	14,8
2017	6,2	8,4	11,8	14,3

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

2. 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 en raison de l'absentéisme par employé à temps plein.

3. Source : Statistique Canada.

Répartition des congés de maladie

	% de jours perdus totaux	Jours de travail par employé à temps plein	Variation sur un an (%)
2020			
Invalidité de courte durée	65,7	3,78	11,2
Absence fortuite	33,2	1,91	-25,7
Incapacité liée au travail	1,1	0,07	-46,2
Absentéisme total	100	5,76	-5,6
2019			
Invalidité de courte durée	55,7	3,40	-6,1
Absence fortuite	42,1	2,57	2,8
Incapacité liée au travail	2,1	0,13	-7,1
Absentéisme total	100	6,10	-2,6

Rendement au chapitre de la sécurité^{1,2}

Mesure	2020	2019	2018	2017
Accidents avec perte de temps par 200 000 heures travaillées	0,40	0,62	0,62	0,69
Décès	0	0	0	0

1. Données provenant des registres de TELUS au 17 janvier 2021.

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

Représentation syndicale à l'échelle de la société

Groupe	Employés régis par une convention collective	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
2020			
Au Canada	8 630	27 839	31
À l'international	0	50 285	0
Total¹	8 630	78 124	11
2019			
Au Canada	9 217	27 530	33
À l'international	0	38 103	0
Total²	9 217	65 633	14

1 Employés actifs au 31 décembre 2020, y compris 1 185 employés des acquisitions de TELUS Agriculture.

2 Employés actifs au 31 décembre 2019.

Employés syndiqués par syndicat

Syndicat	Total des employés (2020)	Total des employés (2019)
TWU	6 983	7 561
SQET	734	748
SAMT	578	605
BCGEU	53	55
IBEW ¹	82	125
Autre ¹	200	123
Total²	8 630	9 217

1 IBEW ou autre, en vertu de l'acquisition d'ADT Canada.

2 Employés actifs aux 31 décembre 2020 et 2019.

Rétroaction sur les droits de la personne¹

Plaintes liées aux droits de la personne	2020	2019	2018	2017
Soumises l'année précédente	25 ²	18	12	11
Nouvelles	16	22	12	11
Réglées	14	16	6	10
En examen à la fin de l'année	27	24	18	12

1 Ces données comprennent nos activités au Canada seulement.

2 Un dossier de plaintes liées aux droits de la personne chez ADT a été ajouté après l'intégration de cette dernière à TELUS.

Règlement associé aux droits de la personne¹

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2020	2019	2018	2017
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	1	0	2	0
Réglées	9	5	0	3
Rejetées	2	8	4	6
Retirées	2	3	0	1

¹ Ces données comprennent nos activités au Canada seulement.

Les tableaux de données qui suivent contenant des renseignements sur les données démographiques des membres de notre équipe ne tiennent pas compte de nos acquisitions de TELUS Solutions pour l'agriculture en 2020, qui ont ajouté 1 185 employés à l'échelle mondiale. Nous procédons actuellement à l'intégration de ces employés et à la comptabilisation des données démographiques.

Employés de TELUS au Canada

Catégorie d'emploi	Femmes	Hommes	Total
Permanents	9 844	17 143	26 987
Temporaires	361	401	762
Temps plein	8 812	16 134	24 946
Temps partiel	1 393	1 410	2 803

Employés de TELUS International

Catégorie d'emploi	Femmes	Hommes	Total
Permanents	21 479	26 325	47 804
Temporaires	721	665	1 386
Temps plein	20 156	25 106	45 262
Temps partiel	2 044	1 884	3 928

Employés de TELUS au Canada par province et par contrat d'emploi

Province	2020			2019		
	Permanents	Temporaires	Total	Permanents	Temporaires	Total
Colombie-Britannique	7 787	175	7 962	7 634	162	7 796
Alberta	5 340	118	5 458	5 539	120	5 659
Saskatchewan	90	1	91	121	4	125
Manitoba	116	20	136	127	18	145
Territoires du Nord-Ouest	0	1	1	2	2	4
Ontario	7 761	181	7 942	7 482	142	7 624
Québec	5 569	223	5 792	5 568	230	5 798
Terre-Neuve-et-Labrador	100	42	142	101	35	136
Nouveau-Brunswick	75	0	75	72	0	72
Nouvelle-Écosse	149	1	150	132	1	133
Total pour le Canada	26 987	762	27 749	26 778	714	27 492

Employés de TELUS International par pays et par contrat d'emploi

Country	2020			2019		
	Permanents	Temporaires	Total	Permanents	Temporaires	Total
Australie	4	0	4	4	0	4
Autriche	382	2	384	-	-	-
Bosnie-Herzégovine	232	0	232	-	-	-
Bulgarie	3 080	241	3 321	3 088	198	3 286
Chine	0	144	144	3	271	274
Salvador	4 189	227	4 416	3 852	53	3 905
France	47	0	47	-	-	-
Allemagne	4 345	191	4 536	-	-	-
Guatemala	7 447	338	7 785	6 007	11	6 018
Inde	2 231	0	2 231	2 253	6	2 259
Irlande	1 849	62	1 911	1 940	57	1 997
Lettonie	226	0	226	-	-	-
Philippines	16 826	15	16 841	16 694	12	16 706
Pologne	227	62	289	-	-	-
Roumanie	1 727	38	1 765	1 316	33	1 349
Slovaquie	131	0	131	-	-	-
Espagne	1 608	0	1 608	-	-	-
Suisse	252	54	306	-	-	-
Turquie	600	0	600	-	-	-
Royaume-Uni	5	0	5	5	0	5
États-Unis	2 396	12	2 408	2 299	0	2 299
Total pour l'international	47 804	1 386	49 190	37 461	641	38 102

Employés de TELUS au Canada par groupe d'âge

Catégorie d'emploi	Âgés de moins de 30 ans	Âgés de 30 à 50 ans	Âgés de plus de 50 ans
Haute direction	0,1 %	62,4 %	37,5 %
Cadres intermédiaires	7,5 %	73,3 %	19,2 %
Professionnels / personnel de bureau	12,6 %	64,6 %	22,8 %
Employés de première ligne / agents / personnel des ventes	22,5 %	59,2 %	18,4 %

Employés de TELUS International par groupe d'âge

Catégorie d'emploi	Âgés de moins de 30 ans	Âgés de 30 à 50 ans	Âgés de plus de 50 ans
Haute direction	0,0 %	75,7 %	24,3 %
Cadres intermédiaires	25,4 %	72,0 %	2,6 %
Professionnels / personnel de bureau	45,9 %	51,3 %	2,8 %
Employés de première ligne / agents / personnel des ventes	56,2 %	40,3 %	3,5 %
Non classé ¹	32,3 %	63,2 %	4,5 %

¹ Les rôles de 418 employés de TELUS International chez Competence Call Center, acquise en 2020, n'ont pas encore été alignés en fonction des normes de TELUS International et ont été déclarés comme étant « non classés ».

Employés de TELUS au Canada par genre

Catégorie d'emploi (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	31,5	68,5
Cadres intermédiaires	36,1	63,9
Professionnels / personnel de bureau	39,7	60,3
Employés de première ligne / agents	33,9	66,1

Employés de TELUS International par genre

Catégorie d'emploi (%)	Femmes	Hommes
Haute direction	34,9	65,1
Cadres intermédiaires	38,8	61,2
Professionnels / personnel de bureau	46,3	53,7
Employés de première ligne / agents	45,8	54,2
Non classés ¹	41,9	58,1

¹ Les rôles de 418 employés de TELUS International chez Competence Call Center, acquise en 2020, n'ont pas encore été alignés en fonction des normes de TELUS International et ont été déclarés comme étant « non classés ».

Employés par groupes désignés chez TELUS au Canada¹

Groupes désignés (%)	2020	2019	2018	2017
Femmes	36,8	37,1	37,7	36,1
Membres des minorités visibles ²	33,1	32,6	31,8	31,5
Personnes handicapées ²	8,3	8,3	8,2	8,1
Autochtones ²	3,6	3,6	3,8	3,7

¹ En raison d'améliorations apportées à notre méthode de suivi de la main-d'œuvre en 2020, les données des années précédentes figurant dans ces tableaux ont été redressées.

² Les données de ces catégories dépendent de l'autodéclaration dans le sondage sur la diversité de TELUS.

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Paievements aux fournisseurs

En millions de dollars (sauf indication contraire)	2020	2019	2018	2017
Fournisseurs ayant des bureaux au Canada	8 527	8 861	9 287	8 574
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	93	93	93	91
Fournisseurs étrangers	673	689	676	829
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	7	7	7	9
Total des paiements aux fournisseurs	9 200	9 550	9 963	9 403
En pourcentage des produits d'exploitation consolidés	60	65	69	70

Confidentialité, transparence et conformité réglementaire

Demands d'information par des organismes d'application de la loi

Type de demande	2020	2019	2018	2017
Ordonnances judiciaires	6 679	6 069	4 858	4 785
Assignations	273	439	559	465
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique ¹	7	4	2	3
Demands liées à des appels d'urgence	66 304	57 443	60 935	57 704
Demands en vertu de la loi ²	646	1 335	1 152	975

1 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.

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

Contributions politiques

En millions de dollars	2020	2019	2018
Contributions politiques	0	0	0