TELUS CORPORATION

Rapport de gestion

2024

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Les termes *TELUS*, *la société*, *nous*, *notre*, *nos*, *nôtre* et *nous-mêmes* se rapportent à TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, à ses filiales.

Le présent document contient des déclarations prospectives portant sur des événements attendus ainsi que sur notre performance financière et notre performance opérationnelle. Les déclarations prospectives incluent toutes les déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques. Elles comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos attentes concernant les tendances dans l'industrie des télécommunications (y compris la demande pour des données et la croissance continue du nombre d'abonnés), ainsi que nos plans de financement (y compris notre programme pluriannuel de croissance du dividende). Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des déclarations prospectives. Ces déclarations sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée Private Securities Litigation Reform Act of 1995.

Par leur nature, les déclarations prospectives sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques et elles se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou d'autres événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les déclarations prospectives.

Les risques et les hypothèses qui sous-tendent nos déclarations prospectives sont décrits plus en détail à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, et à la *rubrique 10, « Risques et gestion des risques* », du présent rapport de gestion. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société ni de nos hypothèses à cet égard.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que la performance ou d'autres événements réels diffèrent considérablement des déclarations prospectives formulées dans le présent document et dans les autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter :

- **Questions de réglementation**. *Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements tant au pays qu'à l'étranger. Les politiques et les approches mises de l'avant par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou d'autres activités gouvernementales pourraient avoir des répercussions stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris sur nos produits d'exploitation et/ou nos flux de trésorerie disponibles).*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - les modifications éventuelles au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion;
  - notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant les secteurs des soins de santé, des soins virtuels et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé;
  - notre capacité à nous conformer ou à faciliter la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger.
- **Environnement concurrentiel**. *La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs, y compris les rabais et le regroupement de services), ainsi que la concurrence non traditionnelle, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature des marchés où nous livrons concurrence et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles). TELUS Numérique, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation affrontent également une concurrence intense dans leurs différents marchés respectifs.*
- **Technologie.** *L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et nos taux de désabonnement.*

  Les risques et incertitudes comprennent :

  - les technologies perturbatrices, notamment les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services ainsi que les solutions de technologie auto-installées;
  - l'incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie;
  - le déploiement et l'évolution continue des technologies et systèmes à large bande mobiles de même que les avantages et les gains d'efficacité devant en découler;
  - notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles;
  - notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de répondre à la demande croissante pour des données, et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons;
  - le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau fixe à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services;
  - notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourrait modifier notre façon d'interagir avec les clients.

- **Sécurité et protection des données**. *Notre capacité à déceler et à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles dépend de l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité à protéger nos infrastructures et notre environnement d'exploitation, ainsi que de notre rapidité à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités commerciales. Une attaque réelle pourrait nuire à l'exploitation de notre réseau, entraîner un accès non autorisé à des informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités, ou encore donner lieu à l'interception, à la destruction, à l'utilisation ou à la dissémination non autorisées de telles informations.*
- **IA générative**. *L'IA générative nous expose à de nombreux risques, y compris les risques liés à la fiabilité opérationnelle, à l'utilisation responsable de l'IA, à la confidentialité des données et à la cybersécurité, ainsi qu'à la possibilité que notre utilisation de l'IA génère du contenu inexact ou inapproprié ou crée des perceptions négatives parmi les clients. La réglementation pourrait également avoir une incidence sur une mise en œuvre future, laquelle se répercuterait sur la demande pour nos services.*
- **Climat et environnement**. *Des catastrophes naturelles, des pandémies, des événements perturbateurs et des changements climatiques pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.*

  L'atteinte de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (« GES ») dans le cadre de nos activités dépend de notre capacité à trouver, à acquérir et à mettre en œuvre des solutions qui permettent de réduire la consommation d'énergie et d'adopter des sources d'énergie plus propres, de notre capacité à identifier et à réaliser des investissements convenables dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie virtuels, et de notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de GES qui découlent de nos activités.
- **Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises**. *Les investissements et acquisitions présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.*

  Les risques comprennent :
  - notre dépendance à l'égard des services infonuagiques fournis par des tiers auxquels nous avons recours pour offrir nos services de TI;
  - les risques liés à l'économie ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial (y compris les guerres et les autres événements géopolitiques).
- **Nos systèmes et processus**. *Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.*

  Les risques et incertitudes comprennent :
  - notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner des interruptions du réseau;
  - les perturbations techniques et les bris d'infrastructures;
  - les retards et l'augmentation des coûts, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales;
  - l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- **Notre équipe**. *La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos marchés et de notre environnement d'exploitation conjugués à la mondialisation et à l'évolution du profil démographique de notre main-d'œuvre, de même que l'efficacité de nos programmes internes de formation, de perfectionnement, de relève et de santé et mieux-être, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités. Les membres de l'équipe pourraient faire face à de plus grands défis en matière de santé mentale en lien avec les initiatives de changement importantes au sein de l'organisation, ce qui pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité à court ou à long terme. L'intégration des entreprises internationales acquises et les activités d'intégration parallèles pourraient avoir une incidence sur l'efficience opérationnelle, la culture organisationnelle et l'engagement.*
- **Fournisseurs**. *Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité du service. La capacité de nos fournisseurs à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons.*
- **Questions liées aux biens immobiliers**. *Les placements immobiliers sont exposés à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement depuis la pandémie. Les projets d'aménagement immobilier futurs pourraient ne pas être achevés selon les délais ou le budget établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.*
- **Financement, dette et dividendes**. *Notre capacité à obtenir du financement aux prix les plus avantageux pourrait être touchée par les conditions générales du marché ainsi que par l'évolution des évaluations sur les marchés des titres à revenu fixe et des titres de capitaux propres relativement à notre capacité à générer des flux de trésorerie futurs suffisants pour assurer le service de notre dette. Notre intention actuelle de payer des dividendes à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.*

Les risques et incertitudes comprennent :

- notre capacité à utiliser des capitaux propres à titre de contrepartie dans le cadre d'acquisitions d'entreprises est influencée par les évaluations boursières des actions ordinaires de TELUS et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.;
- les niveaux des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles; les investissements dans la technologie de réseau qui sont nécessaires pour assurer la conformité aux lois et règlements visant la sécurité des cybersystèmes, y compris les interdictions d'utiliser les produits et services de certains fournisseurs; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement;
- des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont prises par notre conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende sera maintenu jusqu'en 2025 ni qu'il sera renouvelé;
- l'incapacité de TELUS Numérique à atteindre les cibles ou à réaliser d'autres projections relatives à ses activités, qui pourrait avoir une incidence sur la capacité de TELUS à atteindre les cibles de l'organisation dans son ensemble et pourrait entraîner un recul du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. ou des actions ordinaires de TELUS, voire les deux. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS Numérique sont décrits dans les documents publics déposés par TELUS International (Cda) Inc. sur les sites SEDAR+ et EDGAR.

- **Questions fiscales.** *La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information qui s'appliquent à TELUS et à nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers. Les acquisitions et l'expansion de nos activités à l'international accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.*
- **L'économie.** *L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris une possible récession et des attentes fluctuantes concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies. Les incertitudes géopolitiques et les éventuels tarifs ou mesures commerciales non tarifaires font planer un risque de récession et pourraient amener les clients à réduire ou à reporter leurs dépenses discrétionnaires, ce qui se répercuterait sur les achats de nouveaux services ou sur les volumes d'utilisation, et à envisager le remplacement de ces services par des solutions à plus faible prix.*
- **Les litiges et les questions d'ordre juridique.** *La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements et nos attentes, pourraient se répercuter sur notre situation financière et notre réputation.*

  Les risques comprennent :

  - notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations actuelles et possibles, ou notre capacité à négocier et à exercer des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations;
  - le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.

D'autres risques et incertitudes dont nous n'avons actuellement pas connaissance ou que nous considérons comme non significatifs à l'heure actuelle pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation. Sauf indication contraire dans le présent document, les déclarations prospectives formulées dans ce document ne reflètent pas l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni des fusions, acquisitions, cessions ou autres regroupements d'entreprises ou transactions qui pourraient être annoncés ou qui pourraient survenir après la date du présent document.

Les lecteurs sont mis en garde de ne pas se fier indûment aux déclarations prospectives. Les déclarations prospectives formulées dans le présent document décrivent nos attentes; elles se fondent sur nos hypothèses à la date du présent document et elles pourraient être modifiées après cette date. Nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les déclarations prospectives sauf dans les cas exigés par la loi.

Toutes les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport de gestion sont assujetties à la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives.

Rapport de gestion

Le 13 février 2025

Table des matières

Rubrique		Page		Description
1.	Introduction	6	1.1	Préparation du rapport de gestion
		6	1.2	L'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités
		9	1.3	Faits saillants de 2024
		13	1.4	Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)
2.	Activités principales et stratégie	16	2.1	Activités principales
		16	2.2	Impératifs stratégiques
3.	Priorités de la société	17		
4.	Capacités	24	4.1	Principaux marchés et concurrents
		30	4.2	Ressources opérationnelles
		36	4.3	Situation de trésorerie et sources de financement
		39	4.4	Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière
5.	Analyse des résultats d'exploitation	39	5.1	Généralités
		41	5.2	Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre
		45	5.3	Résultats d'exploitation consolidés
		49	5.4	Secteur Solutions technologiques de TELUS
		56	5.5	Secteur TELUS Expérience numérique
6.	Évolution de la situation financière	60		
7.	Situation de trésorerie et sources de financement	62	7.1	Aperçu
		62	7.2	Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation
		63	7.3	Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement
		65	7.4	Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement
		67	7.5	Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement
		69	7.6	Facilités de crédit
		70	7.7	Emprunts à court terme
		70	7.8	Notations
		70	7.9	Instruments financiers, engagements et passifs éventuels
		73	7.10	Information sur les actions en circulation
		73	7.11	Transactions entre parties liées
8.	Questions comptables	74	8.1	Estimations comptables critiques et jugements
		79	8.2	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables
9.	Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires	80	9.1	Industrie des télécommunications en 2024
		84	9.2	Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications
		88	9.3	Hypothèses de TELUS pour 2025
		90	9.4	Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications
10.	Risques et gestion des risques	98	10.1	Aperçu
		99	10.2	Risques principaux et incertitudes
		105	10.3	Questions de réglementation
		110	10.4	Environnement concurrentiel
		115	10.5	Technologie
		118	10.6	Sécurité et protection des données
		121	10.7	IA générative
		123	10.8	Climat et environnement
		126	10.9	Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises
		127	10.10	Service à la clientèle
		129	10.11	Nos systèmes et processus
		131	10.12	Notre équipe
		133	10.13	Fournisseurs
		135	10.14	Questions liées aux biens immobiliers
		136	10.15	Financement, dette et dividendes
		138	10.16	Questions fiscales
		139	10.17	L'économie
		141	10.18	Litiges et questions d'ordre juridique
11.	Définitions et rapprochements	143	11.1	Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées
		151	11.2	Indicateurs opérationnels

© TELUS Corporation, 2025. Tous droits réservés. Les mentions MC ou MD désignent les marques de commerce appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales utilisées sous licence. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1. Introduction

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris, notamment, les estimations concernant la croissance de l'économie, l'inflation, les taux de chômage, le nombre de mises en chantier d'habitations et l'immigration, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent présentent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2024, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés »). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « Normes IFRS de comptabilité »), ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme Normes IFRS de comptabilité dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables, conformément au Règlement 52-112 sur l'information concernant les mesures financières non conformes aux PCGR et d'autres mesures financières, à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

Des renseignements supplémentaires concernant la société, y compris notre notice annuelle et d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières ou d'autorités de réglementation semblables au Canada, sont disponibles sur le site SEDAR+ (**sedarplus.com**). L'information que nous déposons auprès de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, ou que nous lui fournissons, y compris notre formulaire 40-F, est disponible sur le site EDGAR (**sec.gov**). Des renseignements supplémentaires concernant notre filiale TELUS International (Cda) Inc. (qui exerce ses activités sous le nom de TELUS Expérience numérique), y compris une analyse de ses activités et de ses résultats, sont présentés dans les documents publics de TELUS International disponibles sur les sites SEDAR+ et EDGAR; la dénomination sociale de la société demeure TELUS International (Cda) Inc.

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 13 février 2025.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2024 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

1.2 L'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Pour mieux apprécier notre réussite et les défis auxquels nous faisons face, il est essentiel de considérer l'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités, y compris les conditions économiques d'ordre plus général qui touchent TELUS et nos clients, ainsi que la nature concurrentielle de nos activités commerciales.

Croissance de l'industrie canadienne des télécommunications en 2024 Pourcentage estimé de 2 %	**Produits d'exploitation et autres produits de TELUS en 2024** 20,4 milliards de dollars	**Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications de TELUS** 20,2 millions	**Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation en 2024 et croissance par action** 2,3 milliards de dollars/7,0 %

Industrie canadienne des télécommunications

L'utilisation de données par les Canadiens est en hausse pour le travail, l'éducation, le divertissement et demeurer connectés. Étant donné la pression déflationniste que l'industrie des télécommunications exerce sur les prix au Canada, les exploitants propriétaires d'installations offrent plus de valeur aux consommateurs alors que la consommation de données atteint des sommets historiques. Selon nos estimations, les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 2 % en 2024, les produits tirés des services de réseau mobile ayant connu une hausse estimative d'environ 1,9 %. Les produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles ont continué de compter pour la majeure partie des produits enregistrés par l'industrie des télécommunications, les Canadiens ayant utilisé leurs appareils mobiles plus souvent et pour se servir d'un plus grand nombre d'applications nécessitant une grande

largeur de bande. Selon nos estimations, le nombre net de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 1,6 million en 2024 dans l'industrie des téléphones mobiles au Canada, comparativement à environ 1,7 million en 2023. En ce qui a trait aux produits et services fixes, nous estimons que le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs au Canada s'est accru d'environ 1 point de pourcentage et s'est établi à 93 % en 2024, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés demeure stable. Un nombre croissant de Canadiens choisissent des forfaits de services Internet comprenant des vitesses plus élevées alors que le trafic de données Internet atteint de niveaux records. En outre, les Canadiens n'ont pas cessé d'abandonner les services de télévision linéaires en faveur d'autres types de médias. Des pressions concurrentielles ont par ailleurs continué de toucher le marché d'affaires et le marché aux consommateurs en ce qui concerne les produits et services fixes. (Se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, à la *rubrique 10.4*, *« Environnement concurrentiel »*, et à la *rubrique 10.17*, *« L'économie »*.)

Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)

Au sein du secteur TTech, nous misons sur nos technologies de pointe et notre vocation sociale pour engendrer des retombées remarquables sur le plan humain. Notre engagement de longue date à accorder la priorité aux clients donne de l'impulsion à chaque facette de nos activités, dans toute notre gamme de solutions différenciées, qui englobent les services mobiles, les services de voix et de données, les services IP, de télévision, de divertissement, de vidéo, et de sécurité offerts sur nos réseaux fiables, en pleine expansion et primés. Notre mise en œuvre de l'analytique des données et de l'intelligence artificielle (« IA ») pour rehausser nos services a renforcé notre position de chef de file en matière d'excellence du service à la clientèle et de fidélisation des clients, ce qui nous permet de réduire des taux de désabonnement déjà faibles et démontre notre détermination à offrir aux Canadiens un accès à des technologies supérieures qui nous relient tous aux gens, aux ressources et à l'information qui comptent le plus. Le secteur des soins de santé poursuit sa transition vers la numérisation des fonctions quotidiennes dans l'ensemble de cet écosystème. Au Canada et ailleurs, nous aidons les gens à vivre plus sainement en mettant à contribution des technologies et des données qui permettent d'accéder à des renseignements sur la santé et favorisent de meilleurs résultats en matière de santé grâce à des solutions comme les soins de santé offerts par l'entremise des employeurs. En outre, nous mettons en œuvre des solutions technologiques novatrices qui contribuent à approvisionner le monde en nourriture et mettent les données au service des clients qui exercent leurs activités dans les secteurs de l'agriculture, de l'alimentation et des biens de consommation. Cette collaboration efficiente et efficace nous permet d'assurer la qualité et la salubrité des aliments et des biens de consommation.

Secteur TELUS Expérience numérique (« TELUS Numérique ») (auparavant le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International [« ECPN »])

La technologie transforme la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients à un rythme en pleine accélération et selon une ampleur croissante. Dans le cadre de cette transformation, l'expérience client et l'expérience numérique deviennent des facteurs de différenciation concurrentielle extrêmement importants dans un large éventail d'industries et de secteurs. Les clients de TELUS Numérique, de même que leur propre clientèle, ont accès à plus d'informations et à plus de choix que jamais auparavant, et leurs attentes à l'égard des expériences de marque et de la vitesse à laquelle les entreprises traitent les interactions avec la clientèle et répondent aux demandes de celle-ci évoluent rapidement. En effet, les clients accordent de la valeur à une expérience cohérente et personnalisée sur chaque canal où ils interagissent avec les entreprises qui les servent. Face à la pression de communiquer avec leurs clients à travers plusieurs canaux numériques et humains, ces entreprises y répondent en alliant la technologie à une expérience humaine authentique qui révèle un engagement sincère à l'égard de la satisfaction des clients. Les clients n'ont d'autres choix que d'évoluer au même rythme que leur clientèle, ce qui signifie une réponse rapide et une prompte résolution sans trop d'effort de la part de celle-ci, et pour cela ils doivent miser sur la technologie de prochaine génération. Les possibilités qu'offre l'IA pour transformer l'expérience client sont vastes.

Estimations concernant l'économie

Nos estimations concernant notre environnement économique et opérationnel, y compris la croissance de l'économie, l'inflation, les taux de chômage, le nombre de mises en chantier d'habitations et l'immigration, constituent des données importantes à inclure dans les hypothèses sur lesquelles nous nous basons pour établir nos objectifs. La mesure dans laquelle ces estimations nous toucheront et le moment auquel les répercussions se feront sentir dépendent des résultats futurs réels enregistrés par des secteurs précis de l'économie canadienne.

	Croissance de l'économie (points de pourcentage)		**Inflation** (points de pourcentage)		**Chômage** (points de pourcentage)			**Mises en chantier d'habitations** (en milliers d'unités)			**Immigration** (en milliers)		
	Taux de croissance estimé du produit intérieur brut (PIB)	Notre estimation du taux de croissance du PIB[1]	Taux d'inflation estimé	Notre estimation du taux d'inflation annuel[1]	Taux de chômage		Notre estimation du taux de chômage annuel[1]	Nombre annuel désaisonnalisé des mises en chantier d'habitations[2]		Notre estimation du nombre annuel de mises en chantier d'habitations sur une base non ajustée[1]	Nombre global d'admissions de résidents permanents et temporaires prévues[3]		
					Pour le mois de			Pour le mois de					
	2025	**2025**	**2025**	**2025**	**Déc. 2024**[4]	Déc. 2023[4]	**2025**	**Déc. 2024**	Déc. 2023	**2025**	**2025**	**2026**	**2027**
Canada	**1,8**[5]	**1,9**	**2,3**[5]	**2,0**	**6,7**	5,8	**6,6**	**231**	249	**245**	**1 069**	**897**	**909**
C.-B.	**2,0**[6]	**1,8**	**2,2**[6]	**1,8**	**6,0**	5,6	**6,0**	**47**	62	**47**	s.o.	s.o.	s.o.
Alberta	**2,7**[6]	**2,4**	**2,0**[6]	**2,0**	**6,7**	6,3	**7,0**	**44**	44	**45**	s.o.	s.o.	s.o.
Ontario	**1,7**[6]	**1,7**	**2,1**[6]	**1,9**	**7,5**	6,3	**7,1**	**65**	71	**81**	s.o.	s.o.	s.o.
Québec	**1,5**[6]	**1,5**	**2,2**[6]	**1,8**	**5,6**	4,7	**5,8**	**50**	44	**48**	s.o.	s.o.	s.o.

s.o. – sans objet

1 Les hypothèses sont présentées au 13 septembre 2024 et sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources.

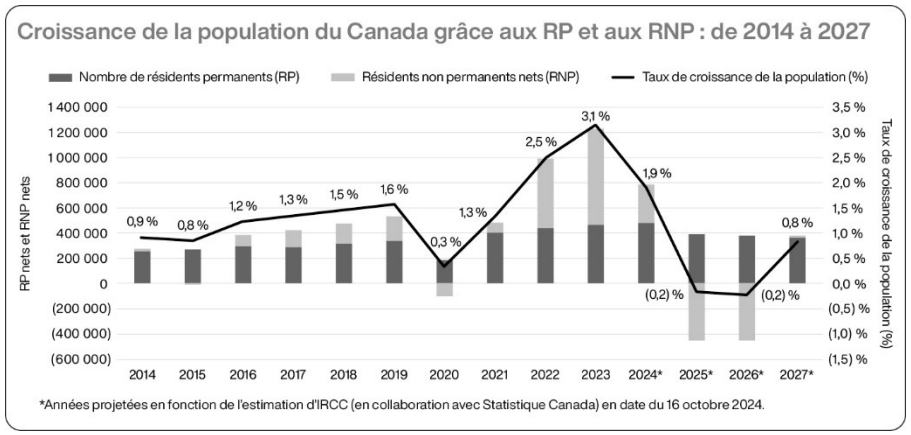
2 Source : Statistique Canada. Tableau 34-10-0158-01; Société canadienne d'hypothèques et de logement, logements mis en chantier, toutes les régions, pour le Canada et les provinces, désaisonnalisé au taux annuel, mensuel (x 1 000).

3 Source : canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/avis/renseignements-supplementaires-niveaux-immigration-2025-2027.html.

4 Source : Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada en décembre 2024 et en décembre 2023, respectivement.

5 Source : Rapport sur la politique monétaire de janvier 2025 publié par la Banque du Canada.

6 Source : ministère des Finances de la Colombie-Britannique, First Quarterly Report, septembre 2024; Conseil du Trésor et ministère des Finances de l'Alberta, 2024-25 Second Quarter Fiscal Update and Economic Statement, novembre 2024; ministère des Finances de l'Ontario, Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2024, 30 octobre 2024; et ministère des Finances du Québec, Le point sur la situation économique et financière du Québec – Automne 2024, 21 novembre 2024, respectivement.



Source : canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/initiatives-ministerielles/niveaux/croissance-demographique-2014-2027.html.

1.3 Faits saillants de 2024

Émission de titres de créance à long terme

Le 15 février 2024, nous avons conclu une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,10 % de série CAN d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 15 février 2034; des billets de premier rang non garantis à 4,80 % de série CAO d'un montant de 700 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 15 décembre 2028; et des billets de premier rang non garantis à 4,95 % de série CAP d'un montant de 600 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 18 février 2031. Le produit net de l'émission en trois tranches a été affecté au remboursement de l'encours de la dette, y compris le remboursement des billets à 3,35 % de série CK d'un montant de 1,1 milliard de dollars, à l'échéance en avril 2024 et le remboursement du papier commercial, ainsi qu'à d'autres fins générales et au remboursement d'une tranche de la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars.

Les billets de série CAN ont été émis en vertu de notre cadre de référence des billets liés à la durabilité annoncé le 14 juin 2021. Sur une base cumulative, nous avons procédé à cinq émissions de billets liés à la durabilité au Canada et à une émission aux États-Unis, ce qui renforce notre statut de plus important émetteur de billets liés à la durabilité au Canada et réaffirme notre leadership en matière de sociocapitalisme.

Le 13 août 2024, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 4,65 % de série CAQ d'un montant de 700 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 août 2031. Le produit net de cette émission a été affecté au remboursement de l'encours de la dette, y compris le remboursement du papier commercial, à une réduction des montants en trésorerie en cours en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'à d'autres fins générales de la société.

Notre conseil d'administration

Lors de notre assemblée générale annuelle 2024 tenue le 9 mai 2024, les personnes mises en nomination dans la circulaire d'information 2024 de TELUS ont été élues au poste d'administrateur de TELUS, notamment une nouvelle personne mise en nomination, soit M^{me} Martha Hall Findlay. M^{me} Hall Findlay est directrice de la School of Public Policy et titulaire de la chaire Palmer de l'Université de Calgary. Se reporter à la circulaire d'information 2024 de TELUS pour obtenir le profil complet d'un administrateur.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	**2024**	2023	Variation
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation et autres produits	**20 386**	20 116	1,3 %
Bénéfice d'exploitation	**2 804**	2 362	18,7 %
Bénéfice avant impôt	**1 228**	1 089	12,8 %
Bénéfice net	**938**	867	8,2 %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**993**	841	18,1 %
Bénéfice net ajusté[1]	**1 549**	1 373	12,8 %
Bénéfice par action (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**0,67**	0,58	15,5 %
BPA de base ajusté[1]	**1,04**	0,95	9,5 %
BPA dilué	**0,67**	0,58	15,5 %
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,5566**	1,4544	7,0 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**1 488**	1 451	2,5 %

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	**2024**	2023	Variation
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 847**	4 499	7,7 %
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(3 700)**	(4 748)	(22,1) %
Acquisitions	**(359)**	(1 289)	(72,1) %
Dépenses d'investissement[2]	**(2 635)**	(2 822)	(6,6) %
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement	**(1 142)**	139	n.s.
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications[3] (en milliers)	**20 175**	19 056	5,9 %
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements[1] (BAIIA)	**6 840**	6 431	6,4 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**33,6**	32,0	1,6 pt
Coûts de restructuration et autres coûts	**493**	718	(31,3) %
BAIIA ajusté[1]	**7 333**	7 149	2,6 %
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**36,0**	35,5	0,5 pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 982**	1 770	12,0 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,90**	3,71	0,19

Abréviations utilisées dans le rapport de gestion : n.s. – non significatif; pts – points de pourcentage.

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

2 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, les dépenses d'investissement diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les états financiers consolidés. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

3 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils connectés, d'abonnés aux services Internet, d'abonnés aux services de voix résidentiels, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide d'informations tirées du système de facturation et d'autres systèmes sources. Avec prise d'effet au premier trimestre de 2024, sur une base rétrospective au 1er janvier 2023, nous avons réduit de 283 000 le nombre d'abonnés des téléphones mobiles afin de retrancher les abonnés associés à un sous-ensemble de nos clients du secteur des services publics qui sont désormais assujettis à des modèles de tarification dynamique fondée sur des enchères. À notre avis, cet ajustement du nombre d'abonnés associés à ces clients générant de faibles marges reflète de manière plus significative la performance sous-jacente de nos activités liées aux téléphones mobiles et l'accent que nous mettons sur la croissance rentable. En raison de ce changement, les statistiques opérationnelles connexes (PMMA et désabonnement) ont également été ajustées. Avec prise d'effet le 1er janvier 2024, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre des abonnés aux services de télévision de manière à retrancher 97 000 abonnés, puisque nous avons cessé de commercialiser notre produit Pik TV[MD].

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation et autres produits consolidés** ont augmenté de 270 millions de dollars en 2024.

  Les produits tirés des services ont augmenté de 80 millions de dollars en 2024, reflétant i) la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de télévision et aux services de sécurité; ii) la croissance dans plusieurs lignes d'activité des services de santé reflétant les acquisitions d'entreprises et la croissance interne; et iii) l'augmentation des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par i) les réductions tarifaires liées aux services de réseau mobile et aux services de sécurité; ii) la baisse des produits externes de TELUS Numérique; et iii) la baisse des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de télévision.

  Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 54 millions de dollars en 2024, en raison surtout de l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile.

Les autres produits ont augmenté de 136 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la conclusion de la transaction visant le partenariat avec TELUS Sky[MD], des autres profits liés à des projets immobiliers découlant de notre programme de déploiement du réseau à fibres optiques et de mise hors service de notre réseau cuivre, ainsi que de la hausse des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises.

Pour de plus amples renseignements sur les produits d'exploitation et autres produits, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur TELUS Expérience numérique »*.

- Le **bénéfice d'exploitation** a augmenté de 442 millions de dollars en 2024. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

  Le BAIIA a augmenté de 409 millions de dollars en 2024. Le BAIIA comprend les coûts de restructuration et autres coûts de 493 millions de dollars en 2024.

  Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, a augmenté de 184 millions de dollars en 2024, reflétant i) la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de sécurité et aux services de télévision (compte non tenu de l'ajustement du nombre d'abonnés au service Pik TV au premier trimestre de 2024); ii) les vastes efforts de réduction des coûts, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks[MD] et notre entreprise existante dans le domaine de la santé, et l'adoption accrue des solutions de TELUS Numérique au sein des activités du secteur TTech, ainsi que les réductions des frais administratifs et des frais de marketing; iii) l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers et la hausse des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises; iv) la croissance de la marge liée aux services de santé; et v) la hausse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse des PMMA des téléphones mobiles; ii) la baisse de la croissance opérationnelle au sein de TELUS Numérique (excluant les autres produits); iii) la baisse des marges liées aux services de voix fixes patrimoniaux et aux services de télévision; iv) la hausse des créances douteuses; v) la baisse des marges liées à l'équipement mobile; vi) la hausse des coûts liés à l'exploitation des réseaux; et vii) l'augmentation des coûts des licences basées sur l'abonnement et de l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a augmenté de 139 millions de dollars en 2024, reflétant la croissance du bénéfice d'exploitation, partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de financement. L'augmentation des coûts de financement reflète principalement l'incidence des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et de la hausse des charges d'intérêts. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*.)

- La charge d'**impôt sur le résultat** a augmenté de 68 millions de dollars en 2024. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 20,3 % à 23,6 % en 2024, en raison essentiellement de la diminution des ajustements au titre de l'exercice précédent comptabilisés dans la période considérée, ainsi que du différentiel de taux d'imposition à l'étranger.

- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a augmenté de 152 millions de dollars en 2024, ce qui reflète l'incidence après impôt de la croissance du bénéfice d'exploitation, partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de financement.

  Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le bénéfice net ajusté a augmenté de 176 millions de dollars en 2024.

- Le **BPA de base** a augmenté de 0,09 $ en 2024, ce qui reflète l'incidence après impôt de la hausse du bénéfice d'exploitation, partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de financement, ainsi que par l'incidence de la hausse du nombre d'actions ordinaires en circulation.

  Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le BPA de base ajusté a augmenté de 0,09 $ en 2024.

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 1,5566 $ en 2024, ce qui représente une hausse de 7,0 % par rapport à 2023. Le 12 février 2025, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,4023 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1er avril 2025 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2025. Le dividende déclaré pour le premier trimestre a augmenté de 0,0262 $ par action, ou 7,0 %, par rapport au dividende de 0,3761 $ par action déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
- En 2024, le total du nombre de **connexions d'abonnés aux services de télécommunications** a augmenté de 1 119 000, ou 5,9 %. Cette augmentation reflète une croissance de 3,5 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une croissance de 19,7 % du nombre d'abonnés des appareils connectés, une croissance de 5,1 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une croissance de 6,6 % du nombre d'abonnés aux services de télévision, compte non tenu de l'ajustement du nombre d'abonnés au service Pik TV au premier trimestre de 2024, et une croissance de 6,1 % du nombre d'abonnés aux services de sécurité, partiellement contrebalancées par un recul de 3,3 % du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels. (Se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, pour de plus amples renseignements.)

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Les **flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation** ont augmenté de 348 millions de dollars en 2024, en raison essentiellement de la croissance du BAIIA, partiellement contrebalancée par l'augmentation des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, et par l'augmentation des intérêts payés. (Se reporter à la *rubrique 7.2*, *« Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation »*.)
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont diminué de 1 048 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la baisse des paiements en trésorerie au titre des acquisitions d'entreprises, ainsi que de la baisse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, facteurs partiellement contrebalancés par la hausse des paiements en trésorerie au titre des licences de spectre. Les acquisitions ont diminué de 930 millions de dollars en 2024, reflétant principalement l'incidence de l'acquisition de WillowTree^MC au premier trimestre de 2023. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.)
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités de financement** ont augmenté de 1 281 millions de dollars en 2024, en raison essentiellement de la réduction des émissions de titres de créance à long terme, partiellement contrebalancée par l'augmentation du montant net des émissions d'emprunts à court terme et la diminution des remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme [se reporter à la *rubrique 7.4, « Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement* »].
- Le ratio de la **dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** au 31 décembre 2024 était de 3,90 fois, soit une hausse par rapport à 3,71 fois au 31 décembre 2023. Une part de 0,29 fois de la hausse du ratio est attribuable à l'incidence de l'augmentation des niveaux de la dette nette tenant essentiellement aux acquisitions de spectre et aux acquisitions d'entreprises, et cette incidence a excédé l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts [ratio de 0,15 fois pour le secteur TTech; ratio de (0,05) fois pour TELUS Numérique]; les niveaux de la dette nette étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de spectre et de nos acquisitions d'entreprises. Au 31 décembre 2024, l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,56. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 212 millions de dollars en 2024, reflétant la hausse du BAIIA et la baisse des dépenses d'investissement. Ces facteurs ont été en partie contrebalancés par l'augmentation des intérêts payés et par la hausse des paiements au titre des contrats de location. Les normes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie n'influent pas sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour lesquels il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie.

1.4 Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)

Le tableau suivant illustre la performance de TELUS par rapport à nos objectifs pour 2024.

Carte de pointage

	Performance pour 2024		
	Objectifs[1] et croissance	**Résultats réels et croissance**	Résultat
Produits d'exploitation du secteur TTech	Croissance de 2 % à 4 %[1a] (légèrement en deçà de la limite inférieure de la fourchette)	**17,4 milliards de dollars 1,8 %**	✓
BAIIA ajusté du secteur TTech	Croissance de 5,5 % à 7,5 %[1b] (limite inférieure de la fourchette)	**6,7 milliards de dollars 5,5 %**	✓
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation[2]	s.o.	**4,8 milliards de dollars**	s.o.
Flux de trésorerie disponibles consolidés	Environ 2,1 milliards de dollars[1c]	**2,0 milliards de dollars**	X
Dépenses d'investissement consolidées[3]	Environ 2,6 milliards de dollars	**2,4 milliards de dollars**	✓

✓ – Objectif atteint

s.o. – sans objet

X – Objectif non atteint

1 Représente les objectifs mis à jour pour l'exercice 2024 que nous avons annoncés le 2 août 2024 afin de refléter l'environnement concurrentiel pour les services mobiles et les services fixes, ainsi que les flux attribuables aux perspectives révisées concernant le BAIIA de TELUS Numérique. En outre, le 8 novembre 2024, nous avons annoncé que nous nous attendions à ce que la croissance des produits d'exploitation du secteur TTech s'établisse légèrement en deçà de la limite inférieure de la fourchette cible, reflétant ainsi les conditions concurrentielles sur le marché.

a. L'objectif initial au chapitre des produits d'exploitation du secteur TTech consistait en une croissance de 2 % à 4 %.

b. L'objectif initial au chapitre du BAIIA ajusté du secteur TTech consistait en une croissance de 5,5 % à 7,5 %.

c. L'objectif initial au chapitre des flux de trésorerie disponibles consolidés se chiffrait à environ 2,3 milliards de dollars.

2 En raison de l'application du Règlement 52-112, cette mesure est présentée dans les états financiers de base à titre de mesure financière la plus semblable aux flux de trésorerie disponibles et ne faisait pas partie de nos objectifs pour 2024.

3 Notre objectif pour l'exercice 2024 ne tenait pas compte des initiatives en matière d'aménagement immobilier. En 2024, le total des dépenses d'investissement, incluant les initiatives en matière d'aménagement immobilier, s'est chiffré à 2,6 milliards de dollars.

Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 9 février 2024. Le 2 août 2024, nous avons annoncé que nos objectifs au chapitre des produits d'exploitation du secteur TTech et du BAIIA ajusté du secteur TTech tendaient respectivement vers la limite inférieure de leur fourchette cible respective concernant le taux de croissance, reflétant l'environnement concurrentiel pour les services mobiles et les services fixes, tandis que notre objectif au chapitre des flux de trésorerie disponibles consolidés a été mis à jour en raison des flux attribuables aux perspectives révisées concernant le BAIIA de TELUS Numérique. Le 8 novembre 2024, nous avons annoncé que nous nous attendions à ce que notre objectif pour 2024 au chapitre de la croissance des produits d'exploitation du secteur TTech s'établisse légèrement en deçà de la limite inférieure de la fourchette cible initiale, reflétant ainsi les conditions concurrentielles sur le marché. Les paragraphes qui suivent portent sur notre performance par rapport aux objectifs révisés, selon le cas.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre de la croissance des produits d'exploitation du secteur TTech, soit une croissance légèrement en deçà de la limite inférieure de la fourchette cible initiale. Bien que nous ayons enregistré une croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des appareils connectés, les produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») ont diminué, reflétant la concurrence extrême soutenue sur le marché ainsi que l'adoption accrue de forfaits Canada-États-Unis-Mexique, laquelle s'est traduite par un ralentissement de la croissance des produits tirés des services d'itinérance. Notre engagement à faire preuve d'une rigueur soutenue afin d'assurer un équilibre entre des résultats économiques optimaux et les volumes a contribué à améliorer le flux vers les marges. La demande soutenue pour nos options de regroupement incomparables visant les services mobiles et les services résidentiels a favorisé un solide taux de pénétration des produits et la croissance continue du nombre d'abonnés à nos services fixes.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté en raison de la croissance du nombre d'abonnés à nos services mobiles et aux services fixes, des vastes efforts de réduction des coûts déployés dans le secteur TTech et le secteur TELUS Numérique, ainsi que de l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers à mesure que nous développons un portefeuille d'actifs immobiliers. Notre exécution axée sur ces facteurs a contribué à contrebalancer les turbulences sur le plan macroéconomique et l'intensification de la concurrence qui ont persisté durant l'exercice.

En 2024, nos flux de trésorerie disponibles ont été légèrement inférieurs à notre objectif, en raison principalement de l'incidence plus importante que prévu de la trésorerie découlant de l'incidence de l'actif sous contrat et du financement d'appareils, laquelle est liée à la solide croissance de nos volumes contractuels, ainsi que de la hausse des paiements liés à la restructuration et des autres paiements, facteurs partiellement contrebalancés par la réduction des dépenses d'investissement, qui ont été inférieures à notre objectif pour l'ensemble de l'exercice.

Nos dépenses d'investissement en 2024 ont été inférieures à notre objectif consolidé, car nous sommes passés d'un modèle de déploiement du réseau à fibres optiques dans des zones déjà desservies à un modèle de déploiement axé sur des partenariats. Cette transition nous a procuré une souplesse accrue pour soutenir de nouvelles occasions d'investissement, notamment accroître l'efficience par l'intermédiaire de TELUS Numérique, particulièrement au sein de notre principale entreprise de télécommunications. Nous continuons de surveiller de près les facteurs géopolitiques et économiques, tout en conservant notre souplesse dans l'affectation de nos dépenses d'investissement pour être mesure de composer avec les conditions du marché et le contexte technologique.

Les politiques financières liées à notre structure du capital et notre compte rendu du plan financier et du plan de gestion de la structure du capital sont compris à la *rubrique 4.3*.

Nous avons formulé les hypothèses clés suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2024, en février 2024. Certaines de ces hypothèses ont été mises à jour dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024, du deuxième trimestre de 2024 et du troisième trimestre de 2024.

Hypothèses relatives aux objectifs pour 2024 et résultats

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos hypothèses initiales en matière de croissance de l'économie pour 2024 étaient les suivantes : croissance de l'économie de 0,6 % au Canada, de 0,4 % en Colombie-Britannique, de 1,1 % en Alberta, de 0,4 % en Ontario, et de 0,4 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie comme suit : croissance de l'économie de 1,1 % au Canada, de 0,8 % en Colombie-Britannique, de 1,9 % en Alberta, de 0,8 % en Ontario, et de 0,6 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie comme suit : croissance de l'économie de 0,9 % en Colombie-Britannique, de 2,0 % en Alberta, et de 0,7 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie comme suit : croissance de l'économie de 1,8 % en Alberta, de 1,0 % en Ontario, et de 0,9 % au Québec.
- En ce qui a trait aux taux d'inflation, nos hypothèses initiales pour 2024 étaient les suivantes : taux d'inflation de 2,5 % au Canada, de 2,4 % en Colombie-Britannique, de 2,4 % en Alberta, de 2,4 % en Ontario, et de 2,5 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux d'inflation comme suit : taux d'inflation de 2,5 % en Colombie-Britannique, de 2,6 % en Alberta, de 2,6 % en Ontario, et de 2,6 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux d'inflation comme suit : taux d'inflation de 2,9 % en Alberta, et de 2,7 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux d'inflation comme suit : taux d'inflation de 2,6 % au Canada, de 2,6 % en Colombie-Britannique, de 3,0 % en Alberta et de 2,5 % en Ontario.
- En ce qui a trait aux taux de chômage annuels, nos hypothèses initiales pour 2024 étaient les suivantes : taux de chômage de 6,4 % au Canada, de 6,1 % en Colombie-Britannique, de 6,3 % en Alberta, de 6,7 % en Ontario, et de 5,5 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels comme suit : taux de chômage de 6,3 % au Canada, de 6,0 % en Colombie-Britannique, de 6,5 % en Alberta, de 7,0 % en Ontario, et de 5,4 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses comme suit : taux de chômage de 5,8 % en Colombie-Britannique, de 6,6 % en Alberta, de 6,9 % en Ontario, et de 5,3 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels comme suit : taux de chômage de 5,7 % en Colombie-Britannique, de 6,8 % en Alberta, et de 5,4 % au Québec.
- En ce qui a trait au nombre de mises en chantier d'habitations au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec, sur une base non ajustée, nos hypothèses initiales pour 2024 se chiffraient à 234 000 unités, à 42 000 unités, à 36 000 unités, à 79 000 unités et à 46 000 unités, respectivement.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024, nous avons révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, serait de 237 000 unités au Canada, de 46 000 unités en Colombie-Britannique, de 40 000 unités en Alberta, de 86 000 unités en Ontario et de 43 000 unités au Québec. Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, serait de 241 000 unités au Canada, de 49 000 unités en Colombie-Britannique, de 42 000 unités en Alberta, de 83 000 unités en Ontario et de 44 000 unités au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2024, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, serait de 248 000 unités au Canada, de 48 000 unités en Colombie-Britannique, de 44 000 unités en Alberta, de 81 000 unités en Ontario et de 47 000 unités au Québec.

- Nous nous attendions à participer aux enchères d'ISDE concernant la bande de spectre des ondes millimétriques en 2024, mais ISDE n'a pas indiqué à quel moment celles-ci commenceront.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS. Se reporter à la *rubrique 9.4* pour de plus amples renseignements.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui dépendent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et de l'évolution des préférences des clients, ainsi que de la croissance soutenue des appareils connectés tenant à la diversification et à l'expansion de l'offre de solutions IdO. L'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS^{MD} a donné lieu à des sorties de trésorerie nettes de 201 millions de dollars.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels, en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Optimisation continue de la structure de coûts du secteur TELUS Expérience numérique, favorisée par les solutions d'automatisation et d'IA générative, afin d'atténuer les défis à court terme causés par les pressions macroéconomiques mondiales persistantes.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.

- Nos hypothèses initiales concernant les régimes de retraite à prestations définies du personnel pour 2024 étaient les suivantes : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 62 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et charges d'intérêts d'environ 7 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 5,05 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 5,05 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; et montant d'environ 35 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

  Les résultats réels sont les suivants : coût des services rendus au cours de l'exercice de 67 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 6 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts de 9 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 4,65 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 4,65 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; et montant de 22 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Notre hypothèse initiale concernant les coûts de restructuration et autres coûts et le total des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts pour 2024 se chiffrait à environ 300 millions de dollars et à environ 400 millions de dollars, respectivement.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons révisé notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts et le total des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, ceux-ci étant respectivement passés à environ 400 millions de dollars et à environ 500 millions de dollars, principalement afin de refléter les nouveaux programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts.

  Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2024, nous avons révisé de nouveau notre hypothèse concernant les coûts de restructuration et autres coûts, ceux-ci étant passés à environ 450 millions de dollars, principalement afin de refléter les nouveaux programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts.

  Les coûts de restructuration et autres coûts réels se sont chiffrés à 493 millions de dollars, ces coûts ayant été engagés pour générer une augmentation du BAIIA, l'accroissement des marges et une accélération de la croissance des flux de trésorerie. Le total des décaissements en trésorerie au titre des coûts de restructuration et autres coûts s'est chiffré à 523 millions de dollars.
- Notre hypothèse concernant le montant net des intérêts payés en trésorerie pour 2024 prévoyait une fourchette d'environ 1,25 milliard de dollars à 1,4 milliard de dollars. Le montant net réel des intérêts payés en trésorerie s'est élevé à 1,3 milliard de dollars.

- Notre hypothèse concernant l'amortissement des immobilisations corporelles et l'amortissement des immobilisations incorporelles pour 2024 prévoyait une fourchette d'environ 4,0 milliards de dollars à 4,2 milliards de dollars. Le montant réel de l'amortissement des immobilisations corporelles et de l'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 4,0 milliards de dollars.
- Nos hypothèses initiales concernant l'impôt sur le résultat pour 2024 étaient les suivantes : taux d'imposition prévu par la loi de 24,5 % à 25,1 % et paiements d'impôt en trésorerie de 370 millions de dollars à 450 millions de dollars.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons révisé notre hypothèse concernant l'impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables, ces taux étant passés à une fourchette de 24,0 % à 24,6 %. Cette révision reflétait la baisse du bénéfice gagné dans les territoires ayant des taux d'imposition prévus par la loi plus élevés. Nous avons également révisé notre hypothèse concernant les paiements d'impôt en trésorerie, ces paiements étant passés à une fourchette de 310 millions de dollars à 390 millions de dollars en raison des montants excédentaires au titre des acomptes provisionnels de la période antérieure qui ont été appliqués à la période considérée.

  Les résultats réels reflètent un taux d'imposition prévu par la loi de 24,5 % et des paiements d'impôt en trésorerie de 358 millions de dollars.
- Croissance continue des produits tirés des services de santé et apport au BAIIA grâce au déploiement de services à valeur ajoutée et aux occasions de ventes croisées entre nos unités fonctionnelles.
- Notre hypothèse initiale pour 2024 prévoyait un taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,32 $ CA:1,00 $ US et un taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,08 $ US:1,00 €.

  Dans notre rapport de gestion du deuxième trimestre de 2024, nous avons révisé notre hypothèse concernant le taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain, ce taux étant passé à 1,35 $ CA:1,00 $ US.

  Les résultats réels sont les suivants : taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,37 $ CA:1,00 $ US et taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,08 $ US:1,00 €.
- Nous avons continué d'élargir les activités de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.
- Nous avons poursuivi nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier les nombreuses façons dont nos clients font affaire avec nous, nous avons offert de nouveaux produits et services, nous avons répondu aux besoins des clients et des marchés, et nous avons fourni un service d'une haute fiabilité.

2. Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

Nous offrons un vaste éventail de solutions technologiques de télécommunications, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes; des services ainsi que des solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé (y compris les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel); des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique des données et technologie liée aux biens de consommation); et une expérience numérique; de même que l'équipement connexe. Les services de données comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité et d'automatisation résidentielle et d'entreprise. Notre filiale TELUS Numérique offre un portefeuille de capacités intégrées de bout en bout comprenant des solutions numériques, comme les solutions infonuagiques et l'automatisation, des services en matière de confiance et de sécurité, des solutions de données d'IA, dont une expertise en vision informatique, et des services de consultation et de conception numérique frontale. En plus des produits tirés de l'équipement, nous tirons actuellement la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

Depuis 2000, nous avons maintenu une stratégie de croissance nationale éprouvée.

Nous avons élaboré notre orientation stratégique et formulé six impératifs stratégiques en 2000 qui sont demeurés pertinents en ce qui a trait à la croissance future, en dépit de l'évolution des contextes réglementaire, technologique et concurrentiel. L'attention constante que nous prêtons à ces impératifs a orienté nos actions et contribué à l'atteinte de nos objectifs financiers.

Pour 2025 et après, nous avons redéfini notre orientation et nos impératifs stratégiques afin de nous aligner plus étroitement sur notre stratégie de croissance mondiale. Notre nouvelle orientation stratégique évoluée vise à exploiter la puissance des technologies de données afin d'apporter à nos clients à l'échelle mondiale les meilleures solutions au foyer, au travail et en déplacement.

Nos cinq impératifs stratégiques pour 2025 et après sont présentés ci-après.

- Se doter de capacités mondiales en matière de technologies de données et de services basés sur les logiciels
- Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents
- Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos entreprises principales
- Cibler inlassablement les marchés en croissance des données et de l'IA générative au moyen de l'expansion nationale de notre infrastructure à large bande, conjuguée à la croissance internationale de TELUS Santé, de TELUS Agriculture & Biens de consommation et de TELUS Numérique
- Bâtir une marque mondiale et incarner un modèle de culture accordant la priorité aux clients en investissant dans nos gens qui, grâce à l'innovation, au travail d'équipe et à une vocation sociale, disposent de tous les moyens pour réussir.

3. Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2024 est présentée dans le tableau ci-dessous.

Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : Créons un futur meilleur[MC]

- Chaque année, nous effectuons un sondage L'heure juste auprès des membres de notre équipe, qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins du développement et du renforcement d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2024, TELUS (excluant TELUS Numérique) a obtenu un taux d'engagement de 81 %. Ce résultat est encourageant compte tenu du contexte hautement dynamique et souvent difficile qui a caractérisé la dernière année, et témoigne de la solidité de la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Grâce à ce taux d'engagement de 81 %, TELUS (excluant TELUS Numérique) figure parmi les 25 % d'organisations ayant obtenu le meilleur taux à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Mercer (auparavant, Kincentric).
- Au cours de 2024, nous avons continué de tirer parti de nos programmes Connectés pour l'avenir de TELUS afin de soutenir les personnes marginalisées en améliorant leur accès aux technologies et aux soins de santé, de même que de notre programme TELUS Averti[MD] afin d'accroître la littératie numérique et la sensibilisation à la sécurité en ligne. Depuis le lancement de ces programmes, nous avons offert un soutien à plus de 1,3 million de Canadiens.
  - Au cours de l'exercice, notre programme Internet pour l'avenir[MD] a accueilli plus de 8 400 nouveaux foyers. Ainsi, depuis le lancement du programme en 2016, nous avons connecté 63 500 foyers à notre réseau, offrant nos services Internet haute vitesse à faible coût à 200 000 personnes âgées à faible revenu, membres de familles à faible revenu, personnes vivant avec un handicap, réfugiés parrainés par le gouvernement et jeunes adultes quittant leur famille d'accueil.
  - Dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], nous offrons des téléphones intelligents et des forfaits de services mobiles gratuits ou à faible coût à des jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil, à des personnes âgées et à des familles à faible revenu partout au Canada, ainsi qu'à des réfugiés parrainés par le gouvernement et à des femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être. Au cours de l'exercice, nous avons ajouté à ce programme plus de 9 500 personnes marginalisées. Depuis que nous l'avons lancé en 2017, notre programme Mobilité pour l'avenir a offert du soutien à plus de 61 800 personnes.

    - En mai 2024, nous avons élargi notre programme Mobilité pour l'avenir pour l'offrir à 800 000 familles à faible revenu admissibles qui reçoivent le montant maximum au titre de l'allocation canadienne pour enfants.
    - Au cours du deuxième trimestre de 2024, en partenariat avec Femmes autochtones du Québec et Espace Femmes Premières Nations Québec, nous avons élargi le programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque afin de l'offrir au Québec. Depuis que nous avons lancé le programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque en 2021, nous avons offert un soutien à plus de 4 200 personnes à l'échelle nationale.
  - Nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir[MD] ont pris en charge 60 000 visites de patients au cours de l'exercice. Sur une base cumulée, ces cliniques ont pris en charge 260 000 visites de patients dans 27 collectivités partout au Canada depuis la création de notre programme en 2014, ce qui nous a permis d'offrir des soins de santé primaires et de santé mentale aux personnes en situation d'itinérance.
    - En septembre 2024, nous avons accru notre engagement global à l'égard du programme Santé pour l'avenir de TELUS, le portant à 16 millions de dollars jusqu'en 2027, et nous avons lancé une nouvelle clinique de santé mobile afin d'offrir directement aux personnes en situation d'itinérance dans la région de l'intérieur de la Colombie-Britannique des soins primaires et des services de réduction des méfaits.
  - Au cours de l'exercice, notre programme Technologies pour l'avenir[MC] nous a permis de donner à plus de 3 800 Canadiens vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir des évaluations et des recommandations personnalisées, ainsi que de la formation sur mesure en matière d'appareils mobiles, d'ordinateurs, d'ordinateurs portatifs et de technologie d'assistance connexe, ainsi qu'un rabais sur des forfaits d'appareils mobiles, leur permettant ainsi d'améliorer leur qualité de vie et leur indépendance. Depuis la création du programme en 2017, nous avons offert un soutien à plus de 12 600 personnes au Canada vivant avec un handicap en les faisant bénéficier du programme et/ou du rabais pour accessibilité de TELUS.
  - Au cours de 2024, 120 300 personnes au Canada et ailleurs dans le monde ont participé à nos ateliers et événements virtuels TELUS Averti afin d'accroître la littératie numérique et la sensibilisation à la sécurité en ligne, portant ainsi le nombre cumulatif total de participants au programme à plus de 800 000 personnes depuis son lancement en 2013.
- À l'heure actuelle, nous comptons 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS, soit 13 qui exercent leurs activités au Canada et 6 à l'international. Nos Comités d'investissement communautaire confient aux dirigeants locaux la responsabilité de formuler des recommandations quant à l'octroi des subventions dans leurs collectivités. Ces subventions soutiennent les organismes de bienfaisance enregistrés qui offrent des programmes de santé, d'éducation ou de technologie pour venir en aide aux jeunes. Depuis 2005, nos 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS et la Fondation TELUS pour un futur meilleur[MD] (la « Fondation ») ont soutenu 34,5 millions de jeunes adultes dans le besoin partout au Canada et à l'échelle mondiale en octroyant des dons en trésorerie de plus de 135 millions de dollars à 10 600 initiatives caritatives.
    - Au cours du troisième trimestre de 2024, nous avons annoncé une étape importante en matière de dons de bienfaisance au Canada, alors que les dons en trésorerie versés à des organismes de bienfaisance locaux de partout au pays depuis la création du programme des Comités d'investissement communautaire de TELUS, en 2005, ont totalisé 100 millions de dollars.
- Travaillant en étroit partenariat avec nos 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada, la Fondation distribue des subventions à des organismes de bienfaisance qui contribuent à l'éducation, à la santé et au mieux-être des jeunes partout au pays. De plus, par l'entremise du programme de bourses étudiantes de TELUS, la Fondation offre des bourses aux étudiants de niveau postsecondaire qui sont confrontés à des obstacles financiers et sont déterminés à faire une différence dans leurs collectivités. Au cours de 2024, la Fondation a offert un soutien à plus de 1,3 million de jeunes adultes en octroyant des dons en trésorerie et des bourses totalisant 10,8 millions de dollars à plus de 550 organismes de bienfaisance enregistrés canadiens, partenaires communautaires et projets. Depuis sa création en 2018, la Fondation a affecté des dons en trésorerie destinés à nos collectivités ainsi que des bourses qui ont totalisé 57,6 millions de dollars, aidant 16,5 millions de jeunes adultes à réaliser leur plein potentiel.
    - En juin 2024, la Fondation a tenu son tout premier gala dédié à une collecte de fonds. Plus de 700 invités ont participé à l'événement, qui a permis d'amasser plus de 2,5 millions de dollars afin de venir en aide à des jeunes adultes issus de collectivités défavorisées.
    - Au cours du quatrième trimestre de 2024, la Fondation a octroyé des bourses de 2,2 millions de dollars à plus de 500 étudiants de niveau postsecondaire. Il s'agit d'un investissement dans la future autonomisation de la prochaine génération d'acteurs du changement durant leur parcours éducatif. Depuis la création du programme en 2023, la Fondation a octroyé des bourses totalisant plus de 4 millions de dollars à plus de 1 000 étudiants de partout au Canada. Pour obtenir plus d'informations sur le programme de bourses étudiantes de TELUS, veuillez consulter la page **friendlyfuture.com/fr/foundation/social-impact-bursary**.
- Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS offre des subventions destinées à des programmes dirigés par des Autochtones qui répondent à des besoins sociaux, sanitaires et communautaires. En 2024, le Fonds a affecté des dons en trésorerie totalisant 350 000 $ à des organismes dirigés par des Autochtones de partout au Canada. Depuis sa création en 2021, le Fonds a distribué des dons en trésorerie de 935 000 $ à 42 programmes communautaires qui contribuent à la sécurité alimentaire, à l'éducation, à la revitalisation culturelle et linguistique, aux efforts de secours aux personnes touchées par les feux de forêt, de même qu'à la santé physique, à la santé mentale et au mieux-être des peuples autochtones de partout au Canada.

- En 2024, notre famille TELUS à l'échelle mondiale a fait 1,5 million d'heures de bénévolat pour la deuxième année consécutive. Ce sont ainsi plus de 1 million d'heures de bénévolat qui ont été faites au cours de chacune des huit dernières années.
  - En mai 2024, la 19e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS[MD] a inspiré 83 000 membres de notre équipe TELUS, retraités, membres de la famille et amis à faire du bénévolat dans 33 pays en soutien à nos collectivités locales. Ayant dépassé le record établi l'année dernière, cette édition est devenue la plus généreuse à ce jour.
- En août 2024, pour soutenir les nombreuses personnes touchées par les feux de forêt à Jasper, en Alberta, TELUS, les membres de notre équipe, nos clients et la Fondation ont permis d'amasser plus de 200 000 $ sous forme de dons en trésorerie et d'apports en nature. Notre aide a notamment inclus :
  - la distribution aux adultes et aux jeunes dans les centres d'évacuation de trousses d'urgence contenant des articles essentiels comme des couvertures d'urgence, des bouteilles d'eau réutilisables, des câbles de recharge et des idées d'activités pour les enfants;
  - l'installation rapide de trois tours cellulaires mobiles pour fournir une connectivité sans fil et soutenir les communications d'urgence, soit une le long d'un tronçon sans couverture de la route 16 de la Transcanadienne, une à un point de contrôle de la GRC et une autre dans la ville de Jasper;
  - notre premier déploiement d'une solution de connectivité temporaire par satellite en orbite basse pour une tour cellulaire après la destruction de sa connexion au réseau à fibres optiques par les feux, rétablissant ainsi l'accès au 9-1-1;
  - la réalimentation constante des génératrices de secours pour assurer le fonctionnement sécurisé des lignes de communication après une panne d'électricité commerciale;
  - une étroite collaboration avec le centre de commandement des interventions et avec ses membres pour protéger l'infrastructure réseau critique;
  - des ajouts gratuits de données et la non-facturation des frais d'appels interurbains pour téléphones mobiles et résidentiels, de textos et d'itinérance pour les personnes évacuées et les autres personnes touchées par les feux;
  - l'offre, par l'entremise de TELUS Santé, d'une ligne de soutien psychologique d'urgence gratuite et disponible en tout temps pour tous les Canadiens;
  - l'offre de séances de counseling gratuites par l'entremise de l'appli Mes Soins TELUS Santé[MC];
  - l'offre de consultations gratuites avec des techniciens vétérinaires au moyen de l'appli Mon Animal TELUS Santé;
  - l'établissement, en partenariat avec la Croix-Rouge, d'un centre de rétablissement, pour fournir des tentes, une connectivité Wi-Fi sur l'ensemble du site et des articles de soins essentiels pour faciliter le retour des personnes évacuées. De plus, nos techniciens ont mené des vérifications pour le retour des résidents et ont priorisé un rétablissement stratégique du service.

- En octobre 2024, nous avons remporté un prix Response and Recovery décerné par le Disaster Recovery Institute Canada (« DRI ») pour notre gestion de crise durant les feux de forêt de 2024 à Jasper. Ce troisième prix consécutif témoigne de notre capacité remarquable à assurer la continuité des activités et une reprise après sinistre, ainsi qu'à offrir un soutien aux clients et des services à la collectivité dans une situation difficile.
- Au cours de 2024, nous avons continué d'exercer notre leadership mondial en matière de durabilité, conformément à notre engagement à soutenir un avenir favorable à la nature. Nos réalisations importantes au cours de la dernière année ont compris les suivantes :
  - Nous avons planté plus de 8 millions d'arbres sur plus de 5 300 hectares de terrain par l'entremise de Solutions environnementales de TELUS, une filiale qui fournit des services de reforestation et qui collabore avec des organisations partageant la même vision pour offrir tout un éventail de solutions climatiques pouvant générer des retombées sociales et environnementales positives à l'échelle mondiale. Au cours des deux dernières décennies, nous avons planté plus de 13 millions d'arbres sur plus de 8 600 hectares.
  - Nous avons soutenu l'économie circulaire grâce à notre programme de réutilisation, de réparation et de recyclage d'appareils sans fil, évitant ainsi l'acheminement de plus de 15 millions d'appareils vers des sites d'enfouissement depuis 2005.
  - Depuis 2010, nous avons réduit l'intensité énergétique et les émissions de GES de TELUS de 57 % et de 51 %, respectivement.
- Au cours de l'exercice, notre société a été reconnue pour son leadership mondial en matière de sociocapitalisme.
  - En janvier 2024, nous avons figuré sur la liste des 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2024 de Corporate Knights; il s'agit de notre 12e présence sur cette liste depuis sa création en 2005.
  - En juin 2024, nous avons figuré dans le tout premier classement des sociétés les plus durables du monde établi par le *TIME Magazine* et Statista, prenant le 21e rang parmi 500 sociétés à l'échelle mondiale. Nous avons reçu la désignation de société de télécommunications la plus durable au Canada et de deuxième société canadienne la plus durable, tous secteurs confondus, et avons ainsi été reconnus pour le leadership mondial dont nous faisons preuve depuis plus de 20 ans en matière de responsabilité sociale et de philanthropie, de gestion de l'innovation, ainsi que d'information environnementale et sociale.
  - En juin 2024, nous avons figuré dans le classement des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights pour la 18e fois.
  - En octobre 2024, La Marche des dix sous du Canada nous a décerné le prix Artisan du changement dans la catégorie « Entreprise visionnaire de l'année », reconnaissant nos efforts pour favoriser l'équité et l'inclusion des personnes vivant avec un handicap.
  - Dans le cadre des World Sustainability Awards 2024, qui se sont tenus à Amsterdam au quatrième trimestre de 2024, nous avons reçu le Sustainability Excellence Award pour le leadership et l'engagement dont nous faisons preuve à l'échelle mondiale pour bâtir un avenir meilleur et plus durable.

  - Au cours du quatrième trimestre de 2024, *Newsweek* et Statista nous ont désignés comme l'une des sociétés les plus responsables au Canada pour 2025. TELUS s'est ainsi classée parmi les trois sociétés les plus responsables, toutes industries confondues, prenant le premier rang dans l'industrie des médias et des télécommunications.
  - En décembre 2024, notre société a été inscrite à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 24e année consécutive.
- Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur[MD] a fait plusieurs placements en titres de capitaux propres en 2024, notamment dans Waymap, une société de technologies dont le siège social est situé au Royaume-Uni et qui offre une application de navigation hautement précise axée sur l'accessibilité, avec un fonctionnement extérieur, intérieur et même sous-terrain. Au cours du deuxième trimestre de 2024, l'un des placements de portefeuille du Fonds, Dryad Networks, une entreprise allemande qui offre des capteurs fondés sur l'Internet des objets (« IdO ») pour la détection ultraprécoce des feux de forêt en quelques minutes, a conclu une entente de revendeur de TELUS. Depuis sa création en 2020, le Fonds a investi plus de 50 millions de dollars dans plus de 30 sociétés novatrices sur le plan social, dont 39 % sont dirigées par des femmes et 45 % sont dirigées par des fondateurs autochtones ou d'autres fondateurs racisés.
- En avril 2024, nous avons été reconnus pour la troisième année consécutive comme l'une des dix marques ayant la plus grande valeur au Canada, ainsi que comme la marque de télécommunications canadienne ayant la valeur la plus élevée. Dans son rapport *Canada 100 2024 Ranking*, Brand Finance a évalué notre marque à 11,7 milliards de dollars (8,6 milliards de dollars US) pour 2024, soit une augmentation de 12,4 % d'un exercice à l'autre. Cette évaluation de notre marque par un tiers est la plus élevée de notre histoire.
- Dans son rapport *Global 500 2025 Ranking* de janvier 2025, Brand Finance a évalué notre marque à 9,0 milliards de dollars US, soit une augmentation de 4,6 % d'un exercice à l'autre. Nous nous classons ainsi comme la marque de télécommunications ayant la valeur la plus élevée au Canada, comme la huitième marque ayant la valeur la plus élevée au Canada, tous secteurs confondus, et comme la quinzième marque de télécommunications ayant la valeur la plus élevée du monde.
- En octobre 2024, *Forbes* nous a désignés comme l'un des meilleurs employeurs du monde pour 2024, faisant de TELUS la seule société de télécommunications canadienne à figurer dans ce classement.
- En novembre 2024, nous avons publié notre sixième Rapport annuel sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones, qui contient des exemples concrets des façons dont nos gestes de réconciliation, en étroite collaboration avec les collectivités autochtones, contribuent à engendrer des retombées positives et durables sur les plans social, culturel et économique qui dépassent largement la connectivité.
- Au cours de 2024, Mediacorp Canada Inc. a attribué les désignations suivantes à notre société : l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (2024) en janvier, l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (2024) en mars, et l'un des employeurs les plus écoresponsables au Canada (2024) en avril.

Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, de nos services de télévision et de nos services de sécurité, ainsi que de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et qui nous a aidés à commencer le déploiement de notre technologie 5G à compter de 2020.
  - Au 31 décembre 2024, notre technologie 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne, et notre technologie LTE évoluée en couvrait environ 95 %. Au 31 décembre 2024, environ 32,3 millions de Canadiens, soit plus de 87 % de la population, étaient connectés au moyen de notre réseau 5G.
  - Au 31 décembre 2024, plus de 3,4 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés à nos installations à fibres optiques, soit une hausse par rapport à environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises connectés à nos installations au 31 décembre 2023.
- En janvier 2024, nous avons annoncé un partenariat avec Ericsson dans le cadre du déploiement de notre réseau 5G autonome d'un océan à l'autre à l'exercice précédent. Exploitant les technologies de réseau central 5G d'Ericsson, notre réseau 5G autonome nous permet d'offrir aux clients les services 5G les plus évolués, grâce à des fonctionnalités comme une latence ultra-faible et des vitesses plus rapides qui permettront la prise en charge par des industries et des organisations tout entières de la prochaine génération de technologies 5G d'informatique en périphérie et d'IdO, celles-ci allant des véhicules autonomes aux technologies perfectionnées en matière de sécurité publique et de soins de santé.
- En février 2024, nous nous sommes associés à Cisco Systems afin de lancer de nouvelles capacités 5G en Amérique du Nord qui soutiennent les cas d'utilisation de l'IdO pour les marchés verticaux, portant principalement sur les véhicules connectés. Cette technologie ouvrira de nouvelles avenues afin d'améliorer l'expérience de conduite, permettant ainsi aux fabricants de véhicules connectés de tirer parti de notre réseau sans fil pour déployer des fonctionnalités télématiques fondées sur la technologie 5G, des applications d'infodivertissement et des services de réseau évolués, tout en offrant des services Wi-Fi par abonnement.
- En collaboration avec Samsung Electronics Co., Ltd., nous avons annoncé, en février 2024, que nous construirons le premier réseau d'accès radio (« RAN ») commercial ouvert et virtualisé au Canada, soit une technologie intelligente de prochaine génération assortie de capacités améliorées au chapitre de la performance, de la souplesse, de l'efficacité énergétique et de l'automatisation. Un RAN ouvert (technologie « Open RAN ») nous donne la possibilité d'utiliser les composants de différents fabricants qui répondent le mieux à nos besoins, tandis qu'un RAN virtualisé nous permet d'utiliser des logiciels plutôt que du matériel. Nous pouvons ainsi accéder plus rapidement aux technologies les plus récentes à mesure qu'elles émergent, ce qui contribue à rehausser l'expérience client et à stimuler l'innovation en matière de réseau, tout en fournissant davantage d'occasions aux fournisseurs d'équipement.

- En février 2024, nous avons annoncé une collaboration avec Amazon Web Services (« AWS ») et Samsung Electronics Co., Ltd. qui nous permettra de devenir le premier fournisseur de services de télécommunications en Amérique du Nord à faire évoluer l'architecture d'itinérance dans le cadre de nos efforts visant à offrir une plus grande fiabilité et des vitesses plus rapides aux clients voyageant à l'étranger. Le trafic d'itinérance est généralement acheminé par l'intermédiaire du pays d'origine du fournisseur de services, ce qui a pour effet de ralentir les vitesses pour les clients. Grâce à cette architecture d'itinérance évoluée, le trafic n'aura plus à transiter par le Canada; il sera directement acheminé à la région d'AWS la plus proche dans le monde qui héberge notre réseau par l'intermédiaire des passerelles d'itinérance virtualisées de Samsung, ce qui augmentera considérablement la vitesse et la réactivité des services mobiles.
- En mai 2024, nous avons annoncé l'acquisition de Vumetric[MC] Cybersecurity, un fournisseur de premier plan en cybersécurité qui se spécialise dans les tests de pénétration avancés permettant d'identifier les cybervulnérabilités et les menaces aux entreprises au Canada et ailleurs en Amérique du Nord. Cette acquisition vient rehausser notre gamme de solutions liées à la protection de la vie privée, à la sécurité et à la conformité, enrichissant notre portefeuille déjà très vaste de services et de capacités en matière de cybersécurité et nos décennies d'expérience à ce chapitre, et nous permet du même coup de renforcer la sécurité des organisations en les aidant à faire preuve de résilience face aux cybermenaces actuelles et émergentes.
- En mai 2024, nous avons annoncé le lancement d'un nouvel outil de soutien à la clientèle utilisant l'IA générative sur **telus.com**. Ce nouvel outil fournit des réponses rapides, simples et intuitives aux questions des clients afin d'offrir une expérience numérique plus pratique et fluide, en plus de nous permettre de réduire notre structure de coûts. Cet outil de soutien à la clientèle utilisant l'IA générative est le premier au monde à obtenir la certification internationale « Respect de la vie privée assuré dès la conception » (ISO 31700-1). Cette certification internationale souligne notre engagement à assurer les normes les plus élevées en matière de protection de la vie privée et des données, tout en innovant continuellement pour offrir une expérience client de premier ordre.
- En juin 2024, nous avons annoncé le retour de notre programme #AidonsNosPME pour une cinquième année consécutive et avons offert des prix totalisant plus de 1 million de dollars, soit le plus important montant à ce jour. Le programme #AidonsNosPME soutient les entreprises canadiennes novatrices en croissance. Compte tenu des milliers de candidatures reçues de partout au pays, le concours de cette année a enregistré un taux de participation record représentant une augmentation de 61 % par rapport à l'année dernière. Les gagnants du concours #AidonsNosPME ont été annoncés en octobre 2024. Ce sont ainsi 20 entreprises exceptionnelles qui ont été récompensées, dont six ont remporté un grand prix d'une valeur de plus de 200 000 $ chacune comprenant du financement, des technologies et une reconnaissance à l'échelle nationale.
- En juillet 2024, par l'intermédiaire de Badal, une filiale de TELUS qui fournit des services infonuagiques et d'analytique des données, nous avons annoncé une collaboration avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa. Cette collaboration a permis le déploiement d'avancées sur Sayhut, une appli d'intervention pour téléphone intelligent sûre et respectueuse de la vie privée qui aide à réduire le délai de diagnostic pour les patients qui pourraient subir une crise cardiaque en raison d'une artère bouchée. L'appli accroît la vitesse et la précision des communications entre les premiers répondants, les urgentologues et les cardiologues interventionnistes dans les centres de cardiologie régionaux, permettant l'examen des résultats et la prise de décisions en temps réel.
- En juillet 2024, nous avons annoncé la première étape d'un partenariat stratégique pluriannuel avec WestJet qui permettra de transformer l'expérience en vol des invités de WestJet en leur fournissant un accès à Internet rapide et gratuit commandité par TELUS à bord des avions de WestJet.
- En août 2024, nous avons annoncé notre adhésion au U.S. Artificial Intelligence (AI) Safety Institute Consortium du National Institute of Standards and Technology afin d'appuyer le développement et le déploiement d'une IA sécuritaire et digne de confiance. Nous sommes ainsi devenus la première, et sommes actuellement la seule, entreprise de télécommunications canadienne à rejoindre ce consortium, et notre participation à celui-ci souligne notre engagement à favoriser une utilisation responsable de l'IA, en veillant à ce que cette dernière soit développée et déployée d'une manière qui soit fiable, éthique, sécuritaire et bénéfique pour tous.
- En septembre 2024, nous avons lancé Énergie intelligente, un service qui peut aider les Canadiens à gérer et à contrôler leur consommation d'énergie dans leur domicile. Au moyen de l'appli Maison connectée+, les abonnés peuvent optimiser leurs appareils intelligents connectés pour économiser sur leur facture d'énergie, faire leur part pour soutenir le réseau électrique de leur collectivité en participant à des défis d'économie d'énergie et réduire leur empreinte environnementale grâce à diverses initiatives, y compris le fait de planter un arbre en leur nom chaque trimestre.
- En octobre 2024, Mobile Klinik[MD] a annoncé une collaboration avec Apkudo afin d'utiliser sa plateforme d'industrie circulaire, qui permettra de transformer nos processus de réparation et de remise à neuf d'appareils. La technologie d'automatisation d'Apkudo nous aidera à optimiser les tests et la classification des appareils, à réduire les risques opérationnels, à étendre nos activités et à nous assurer que chaque appareil remis en marché certifié, qui a été ainsi remis à neuf, répond à nos normes rigoureuses, offrant ainsi aux clients une transparence accrue à l'égard du cycle de vie de leur appareil.
- En octobre 2024, nous avons annoncé que nous avions mené à bien notre projet pluriannuel de modernisation des données en collaboration avec Google Cloud et Onix. Nous avons ainsi été en mesure de transférer des données d'entreprise provenant de sources de données fragmentées sur site à une plateforme d'analyse unifiée en libre-service basée sur le nuage. Ce programme améliore considérablement l'accès aux données, ainsi que leur fiabilité et leur utilisabilité, ouvrant la voie à des capacités avancées d'IA dans l'ensemble de nos activités, à une réduction de la consommation d'énergie et à une prestation plus rapide de solutions clients plus personnalisées.

- En octobre 2024, nous avons annoncé une collaboration avec Photonic Inc. afin d'accélérer le développement des communications quantiques de prochaine génération au Canada. Photonic disposera d'un accès exclusif à notre réseau à fibres optiques, lequel est configuré pour mettre à l'essai des réseaux quantiques de plus en plus complexes qui utilisent le cryptage quantique pour le transfert d'informations ultrasécurisé et inviolable sur de longues distances. Cela permettra la mise à l'essai des technologies quantiques et des solutions émergentes qui peuvent remodeler le monde numérique canadien, améliorer la productivité et stimuler la croissance économique.
- En novembre 2024, nous avons annoncé que nous offrons désormais le service Internet PureFibre[MC] de TELUS aux résidents de l'Ontario et de certaines régions du Québec. Nous offrons ainsi à un plus grand nombre de Canadiens des options de regroupement exclusives avec les services mobiles, Maison connectée et EnContinu+ de TELUS. En tant que nouveau joueur en Ontario et dans certaines régions du Québec tirant parti du régime d'accès de gros du CRTC, nous constatons une demande croissante de la part des résidents qui ont décidé de choisir TELUS comme fournisseur de services Internet. (Se reporter à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, pour de plus amples renseignements.)
- En 2024, nous avons mené à bien des initiatives visant le retrait des lignes de cuivre dans plusieurs bureaux centraux. Ces initiatives cadrent avec nos plans d'aménagement immobilier. Nous prévoyons continuer de mettre en œuvre ces initiatives à mesure que nous développons un portefeuille d'actifs immobiliers et monétisons davantage le cuivre dans le cadre de notre programme de mise hors service en cours tout en tirant également parti des avantages opérationnels que procure la fibre optique.

Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS Santé et à TELUS Agriculture & Biens de consommation pour établir des actifs d'importance

TELUS Santé

- En janvier 2024, nous avons annoncé un partenariat avec Clinia, un fournisseur de premier plan de technologies de recherche de soins de santé, afin de transformer la navigation dans les soins de santé et d'offrir des soins personnalisés tout au long du parcours thérapeutique des gens. Grâce aux solutions propulsées par l'IA de Clinia, nous pouvons accroître l'interconnectivité et favoriser un maintien des coûts pour les payeurs et les fournisseurs.
- En janvier 2024, nous avons collaboré avec McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l., un cabinet d'avocats de droit des affaires canadien, afin de mettre en œuvre une nouvelle initiative en matière de santé mentale à l'échelle du pays destinée à ses sociétaires (qui pratiquent le droit depuis cinq ans ou moins) et visant à contribuer à l'amélioration de leur bien-être mental. McMillan est le premier cabinet d'avocats au Canada à offrir le programme d'évaluation du bien-être de TELUS Santé à l'ensemble de ses sociétaires, favorisant une culture de soutien en milieu de travail et une résilience partagée au sein du cabinet.
- En février 2024, le cabinet d'analyse mondial NelsonHall a nommé TELUS Santé parmi les meneurs mondiaux en matière d'administration d'avantages du personnel de prochaine génération au Canada et aux États-Unis.
- En février 2024, nous avons élargi notre solution Bien-être TELUS Santé pour l'offrir aux organisations situées en Australie. Bien-être TELUS Santé favorise un engagement significatif avec les employés afin de les éduquer et de les inspirer à adopter des changements de comportements positifs pour améliorer leur santé. Cette solution comprend des évaluations de l'état de santé et des défis personnalisés, ainsi que des recommandations devant permettre aux employés de prendre de meilleures décisions pour améliorer leur santé globale.
- En mars 2024, nous avons annoncé que nous avions été choisis par Santé Ontario pour agir comme fournisseur d'une solution de prise en charge à distance des soins dans la province. Cette solution de prise en charge à distance des soins dotera les professionnels de la santé de ressources et d'outils qui leur permettront de surveiller activement les patients à distance au fil du temps, ce qui favorisera une détection précoce et une intervention rapide et se traduira par une réduction des admissions à l'hôpital et une amélioration des résultats.
- En mai 2024, nous avons annoncé une collaboration avec Anxiété Canada, un organisme de bienfaisance enregistré qui se consacre à la déstigmatisation de l'anxiété et des troubles connexes. Les gens partout au Canada peuvent ainsi obtenir des séances virtuelles de counseling dans l'application Mes Soins TELUS Santé pour les aider à gérer leur anxiété et à mener la vie qu'ils souhaitent.
- En juin 2024, nous avons annoncé une collaboration avec Kits Eyecare Ltd. (« KITS ») afin d'offrir la facturation directe à 38 compagnies d'assurance couvrant plus de 70 % des Canadiens. KITS offre maintenant la plus vaste couverture de facturation directe au Canada pour les soins de la vue.
- Au cours du deuxième trimestre de 2024, nous avons fait l'acquisition d'un important fournisseur de programmes d'aide aux employés et à la famille (« PAEF ») et de services liés au bien-être en Amérique latine. Nous augmentons ainsi considérablement notre clientèle ainsi que notre capacité à offrir des services en espagnol sur les marchés latino-américains.
- En juillet 2024, nous avons annoncé une collaboration avec Nova Scotia Health afin de permettre aux résidents de la Nouvelle-Écosse d'accéder à leurs renseignements sur les soins primaires au moyen de l'appli YourHealthNS. Cette initiative fondée sur l'interopérabilité des données constitue la première initiative à grande échelle au Canada visant à harmoniser et à connecter les données relatives aux soins primaires et donne aux Néo-Écossais les moyens de mieux gérer leur santé et d'améliorer leurs résultats à ce chapitre.
- En novembre 2024, nous avons annoncé l'ouverture d'une nouvelle clinique de soins primaires de santé publique au cœur de Toronto. Cette clinique peut prendre en charge jusqu'à 6 000 nouveaux patients, et nous planifions l'agrandir dans l'avenir. La clinique Mes Soins TELUS Santé Union combine technologie des soins de santé virtuels et soins traditionnels en personne, ce qui améliore l'accès aux soins et démontre que l'adoption de la technologie permet de répondre aux besoins du patient et du médecin.

- Au cours du second semestre de 2024, nous avons fait l'acquisition de fournisseurs de solutions numériques en matière de santé et de bien-être, ainsi que de fournisseurs de PAEF. Ces acquisitions d'entreprises nous ont permis d'élargir notre présence mondiale dans les Amériques, en Europe et en Asie-Pacifique.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

- Au cours du premier trimestre de 2024, nous avons conclu l'acquisition de Proagrica[MD], un fournisseur mondial de solutions de données agronomiques et commerciales dans toute la chaîne d'approvisionnement agricole. Cette acquisition nous permet de diversifier et de renforcer davantage nos talents et notre expertise, soutenant ainsi la prestation de nos solutions axées sur le client dans l'ensemble de l'écosystème agricole qui améliorent le parcours de numérisation du client, rehaussant la connectivité des données, et générant des informations fondées sur des données.
- Au cours du premier trimestre de 2024, notre entreprise d'agriculture animale a déployé la nouvelle solution TELUS Gestion des dossiers des parcs d'engraissement au Canada. Cette solution est utile à nos clients parce qu'elle permet de recueillir des données qui favorisent la formulation de recommandations plus éclairées en matière de stratégies de santé animale rentables.
- Au cours du deuxième trimestre de 2024, nous avons fait l'acquisition d'une société de services-conseils en matière de santé et de production bovines, ce qui nous a permis de consolider notre position en tant que fournisseur mondial de premier plan d'analyses et de solutions d'analytique des données pour parcs d'engraissement, en plus d'intégrer parmi nos clients davantage d'exploitants de parcs d'engraissement afin de mettre à profit nos investissements dans les solutions numériques.
- La croissance remarquable des ventes comptabilisées s'est poursuivie tout au long de l'exercice 2024, se traduisant par une hausse substantielle depuis le début de l'exercice dans l'ensemble des lignes d'activité de TELUS Agriculture & Biens de consommation.

Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS Expérience numérique (« TELUS Numérique ») pour établir un actif d'importance

- En janvier, TELUS Numérique a annoncé un partenariat stratégique avec Morpheus Data, un chef de file en gestion infonuagique hybride et en exploitation de plateformes dont les solutions viennent compléter la solide gamme de solutions de gestion infonuagique de TELUS Numérique et lui permettent d'améliorer le parcours de transformation numérique de bout en bout de ses clients.
- En mars, TELUS Numérique a annoncé un partenariat stratégique avec Local Measure, une société de technologies mondiale qui pave la voie de l'avenir en matière de technologies de service à la clientèle. Ce partenariat accroît notre capacité à concevoir, à élaborer et à offrir une expérience client plus intuitive, personnalisée, sécuritaire et évolutive sur Amazon Connect.
- En avril, dans le cadre de la croissance et du perfectionnement continus de son moteur d'IA pour entreprise, TELUS Numérique a annoncé le lancement de la version bêta de Fuel iX[MC], qui comporte deux couches de solution : l'élément de base de Fuel iX et les applications de Fuel iX. Fuel iX aide les clients à passer de projets pilotes d'IA générative à une production à grande échelle de manière sécuritaire en leur donnant accès à plus de 100 grands modèles de langage et la possibilité de modifier les modèles après le lancement.
- En avril, TELUS Numérique a annoncé qu'elle élargissait son partenariat stratégique avec Appian Corporation pour offrir à ses clients une chaîne de valeur de bout en bout rapide et agile, s'appuyant ainsi sur une plateforme AaaS (automatisation en tant que service) intelligente qui peut aider les entreprises à simplifier leurs processus d'affaires complexes.
- En avril, TELUS Numérique a lancé Fine-Tune Studio, une plateforme d'exécution de tâches qui génère des ensembles de données de peaufinage de grande qualité pour les grands modèles de langage (« GML ») et les modèles d'IA générative dans plus de 100 langues pouvant être déployée dans des domaines qui nécessitent des interventions spécialisées.
- En mai, TELUS Numérique s'est associée avec eGain Corporation afin de développer son offre de solutions CCaaS (centre de contact en tant que service) au moyen de fonctionnalités d'IA et de gestion moderne des connaissances.
- En juillet, en collaboration avec le magazine *CIO* de Foundry, IDC a choisi le copilote du point de contact unique exploitant la plateforme Fuel iX de TELUS comme lauréat du prix CIO de l'année 2024 pour le Canada.
- En juillet, nous avons lancé Fuel iX EX, un assistant d'employé alimenté par l'IA générative sécuritaire pour les entreprises qui soutient la productivité, la créativité et la recherche. Fuel iX EX offre aux sociétés un point d'accès unique où leurs employés peuvent accéder à une interface d'IA générative intuitive et choisir parmi plus de 20 grands modèles de langage provenant de plusieurs fournisseurs pour les aider à accomplir des tâches quotidiennes, notamment les recherches de connaissances, la synthétisation d'informations, la rédaction de textes, la génération d'images et l'écriture de codes.
- En août, nous avons dévoilé la Messagerie Expert TELUS, une solution de messagerie asynchrone fondée sur l'IA générative pour l'appli Mon TELUS qui élimine les temps d'attente associés aux files d'attente téléphoniques conventionnelles ou au clavardage en direct. Les clients de TELUS peuvent ainsi avoir accès à un soutien humain au moment qui leur convient, 24 h sur 24, 7 jours sur 7; ils n'ont qu'à envoyer un message à partir de leur appareil mobile et reçoivent une notification lorsqu'un expert leur a répondu, leur fournissant souvent une réponse à leur question dans un seul message.
- En septembre, nous avons procédé officiellement au repositionnement de notre marque mondiale TELUS International, qui est devenue TELUS Numérique. Le nouveau nom reflète l'engagement de TELUS Numérique à offrir une expérience axée sur le numérique dans le cadre de chaque service qu'elle fournit à ses clients, assurant une intégration harmonieuse des interactions numériques, humaines et alimentées par l'IA qui optimisent le parcours des clients et l'expérience des employés.

- Le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») bénéficie de plus en plus de la structure de coûts plus faibles de TELUS Numérique et elle reçoit de cette dernière un nombre croissant de solutions numériques générant de la valeur, de solutions d'IA et de solutions liées aux télécommunications, à la santé et aux biens de consommation, tout en conservant le contrôle sur la qualité des services connexes. Le secteur TTech continue de développer sa relation d'affaires avec TELUS Numérique et demeure l'un de ses trois plus importants clients.
- La notoriété de TELUS Numérique demeure forte auprès de ses clients et de ses pairs, comme en témoignent les diverses distinctions que la société s'est vu décerner dans l'industrie. En 2024, TELUS Numérique s'est fait décerner les distinctions suivantes :
  - Le cabinet mondial de recherche et de services-conseils Everest Group a qualifié TELUS Numérique de leader dans le cadre de sa toute première évaluation Data Annotation and Labeling Solutions for Artificial Intelligence and Machine Learning PEAK Matrix Assessment 2024.
  - Pour la huitième année consécutive, TELUS Numérique a figuré sur la liste des 100 meilleures sociétés fournissant des services d'impartition à l'échelle mondiale publiée par l'International Association of Outsourcing Professionals, laquelle recense les meilleurs fournisseurs de services d'impartition dans les catégories de l'étendue et de la croissance, des références des clients, des prix et des certifications, des programmes en matière d'innovation et de la responsabilité sociale d'entreprise.
  - Le Business Intelligence Group a décerné à TELUS Numérique le prix 2024 Excellence in Customer Service dans la catégorie de l'organisation de l'année. Ce prix récompense les entreprises qui transforment l'expérience client dans l'économie en ligne d'aujourd'hui.
  - Dans le cadre des AI Breakthrough Awards, TELUS Numérique a remporté la première place pour la quatrième année consécutive dans la catégorie de la meilleure solution de robots informationnels pour sa plateforme de robots intelligents. Ces récompenses reconnaissent les sociétés, les technologies et les produits qui révolutionnent le domaine de l'IA à l'échelle mondiale.
  - TELUS Numérique s'est classée au premier rang dans le cadre de l'évaluation PEAK Matrix for Customer Experience Management (the Americas) de l'Everest Group pour la sixième année consécutive.
  - TELUS Numérique a été qualifiée de leader dans le rapport d'évaluation des fournisseurs 2024 de NelsonHall portant sur le service à la clientèle dans les secteurs de la haute technologie et de l'automobile au sein du segment de marché de la capacité d'amélioration du service à la clientèle.

Les priorités de la société pour 2025 sont présentées ci-dessous.

Priorités de la société pour 2025

- Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : Créons un futur meilleur.
- Utiliser les technologies de pointe de TELUS et l'innovation en matière d'IA pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires.
- Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS Numérique, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation pour établir des actifs d'importance.

4. Capacités

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris les énoncés concernant notre programme de croissance du dividende et nos objectifs financiers présentés à la *rubrique 4.3*, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

4.1 Principaux marchés et concurrents

Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») : produits et services mobiles à l'intention des consommateurs et des entreprises au Canada. Produits et services fixes, y compris les services résidentiels dans les collectivités de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où nous sommes l'ESLT ainsi que dans les collectivités de l'Ontario et de certaines régions du Québec où nous ne sommes pas l'ESLT; services d'affaires au Canada; solutions en matière d'automatisation et de sécurité au Canada; solutions mondiales de soins de santé et de bien-être financier; et solutions mondiales liées à l'agriculture et aux biens de consommation.

Nos produits et services mobiles

- Données et voix : accès rapide à Internet (couverture totale de 99 % et technologie 5G offerte à plus de 87 % de la population canadienne) pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles telles que Mon TELUS, Maison connectée, TELUS TV+ et les applis de soins virtuels; des services de voix mobiles tels que la fonction de Contrôle des appels; des services de voix clairs et fiables, y compris le service Connexion Affaires TELUS[MD]; et les services d'itinérance internationale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services machine à machine (« MàM »), appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes et notre service Compagnon Santé connectée[MD].

- Suite de solutions Internet des objets (« IdO ») et services de connectivité gérée visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes, notamment dans les domaines suivants : gestion des parcs d'appareils, suivi des biens, gestion des parcs automobiles, travailleur connecté, surveillance à distance, affichage numérique, sécurité des lieux, solutions intelligentes de surveillance de la circulation, et analytique des données.

Nos services et produits fixes

- Internet – accès Internet haute vitesse (« AIHV ») étendu fourni au moyen de nos installations à fibres optiques; AIHV fourni au moyen de nos installations à fibres optiques en vertu du régime d'accès de gros du CRTC; service AIHV fixe avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité; et accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et le stockage fondé sur l'infonuagique. Nous offrons plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 5,0 Gbps.
- Télévision – service de divertissement haute définition au moyen du service Télé OPTIK et de notre ensemble EnContinu+. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu, notamment Prime Video (offert aux abonnés au service Amazon Prime), Netflix, Disney+, YouTube, hayu et Apple TV+. Le service Télé OPTIK offre également des fonctionnalités innovatrices, notamment un assistant vocal qui permet aux clients de contrôler leur télé, un décodeur sans fil, un ENP fondé sur l'infonuagique de capacité illimitée et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées durant les 30 dernières heures. De plus, grâce à notre appli TELUS TV+, nos clients peuvent regarder la télé en direct, programmer et gérer des enregistrements, et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur, ou encore au moyen d'un Chromecast, d'Apple TV ou de plusieurs autres appareils.
- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels telles que la fonction Contrôle des appels; téléphonie résidentielle mobile; et services de voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de voix dans l'avenir.
- Services d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise – poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et technologie de sécurité mobile et câblée, intégrés à des appareils intelligents connectés à Internet. Ces services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente permettent aux clients de surveiller et de gérer à distance leurs résidences ou leurs bureaux au moyen de caméras, de détecteurs de fumée, de l'éclairage, de serrures de porte, d'appareils de régulation des conditions ambiantes, d'appareils et d'autres dispositifs en vue d'en rehausser la sécurité, le confort et la commodité. Énergie intelligente de TELUS permet aux clients de gérer leur consommation d'énergie et leur facture d'énergie en contrôlant des appareils intelligents compatibles, comme des thermostats et des prises. Grâce à l'appli TELUS Maison connectée+, les utilisateurs peuvent optimiser leur utilisation du chauffage, de la climatisation et des électroménagers connectés pour réduire leur utilisation d'énergie. Par l'intermédiaire du forfait Surveillance vidéo, les clients sont capables de surveiller leur domicile au moyen de caméras de sécurité intelligentes et d'une sonnette vidéo, le tout s'intégrant harmonieusement à l'appli TELUS Maison connectée+.
- Connectivité IP sécurisée à l'intention des entreprises – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance. Comprend également des services de réseau étendu défini par logiciel (« SD-WAN ») et des technologies de service d'accès sécurisé en périphérie (« SASE »).
- Services de technologies de l'information (« TI ») infonuagiques et gérées – suite de solutions de TI hybrides offrant des technologies traditionnelles et infonuagiques, ainsi que des services de connectivité réseau, de sécurité, des services de TI gérées et des services-conseils fondés sur l'infonuagique.
- Services-conseils et services gérés en sécurité – solutions sur les lieux fondées sur l'infonuagique assurant la sécurité des données, des courriels, des sites Web, des réseaux et des applications.
- Solutions de communications unifiées de vidéoconférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, y compris les communications unifiées en tant que service (UCaaS), pour prendre en charge des réunions et des webémissions via téléphone, vidéo et Internet. Les acquisitions effectuées récemment renforcent nos capacités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Solutions complètes en matière de soins de santé et de bien-être financier – les principaux segments dans lesquels nous concentrons nos activités sur le marché mondial sont les suivants : solutions à l'intention des employeurs (petites, moyennes et grandes entreprises), des payeurs (assureurs et secteur public), des fournisseurs (médecins, cliniciens et pharmaciens) et des consommateurs. Nous offrons divers produits, solutions et services intégrés de santé et de mieux-être, y compris des programmes d'aide aux employés et à la famille (« PAEF »), des services de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (« TCCi ») et des solutions de gestion des absences et de l'invalidité, des programmes d'entreprise en matière de récompenses, de reconnaissance et d'avantages, des solutions d'administration des régimes de retraite et des avantages du personnel, des solutions de retraite et d'autres solutions financières, des soins de santé virtuels (soins primaires exhaustifs, services de soutien en santé mentale, offres en matière de mieux-être pour les employés et d'autres personnes, soins pour animaux), des solutions de suivi des patients à distance et des services d'intervention d'urgence personnels, des solutions de gestion des médicaments (pharmacies virtuelles, systèmes de gestion d'officine), des solutions de gestion des dossiers de santé [dossiers de santé personnels, dossiers médicaux électroniques (« DME »)], des solutions de gestion du règlement des demandes, ainsi que des services de conservation du contenu portant sur la santé.
- Agriculture et biens de consommation – tenue de dossiers et recommandations liées à l'agronomie, services de gestion des rabais, gestion des fournisseurs, gestion des commandes, base de données d'étiquettes, gestion de la conformité, solutions en matière d'agriculture animale, solutions de traçabilité des aliments et d'assurance de la qualité, solutions de gestion de données et solutions logicielles pour la gestion, l'optimisation et l'analytique aux fins de la stimulation du commerce (« TPx »), exécution de la vente au détail, solutions relatives à la chaîne d'approvisionnement et capacités d'analytique.

Nos capacités qui soutiennent nos produits et services mobiles et nos produits et services fixes

- Licences de spectre brutes pour les services mobiles nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 271 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays et déploiement continu de la technologie 5G :
  - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant environ 96 % de la population canadienne et la portion du réseau fondée sur la technologie 5G couvrant plus de 87 % de la population canadienne au 31 décembre 2024. La couverture comprend les ententes de partage de réseau au pays.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 3 Gbps sur le réseau 5G, 1,5 Gbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : jusqu'à 450 Mbps sur le réseau 5G, jusqu'à 390 Mbps sur le réseau LTE-A, jusqu'à 45 Mbps sur le réseau LTE, et jusqu'à 14 Mbps sur le réseau HSPA+[1].
  - Retour à la technologie LTE et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau 5G.
- Capacités de prestation de services de voix et de données en itinérance internationale couvrant plus de 225 destinations, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance et le service d'itinérance 5G. À la date du présent rapport de gestion, le service VoLTE en itinérance était offert dans 89 destinations internationales et le service d'itinérance 5G, dans 109 destinations internationales.
- Technologie IdO :
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada et technologie 5G dans certains emplacements, laquelle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils recueillant et transmettant des données en continu, ou transmettant des données en courtes rafales peu fréquentes.
  - Capacités en matière de multiservice et de multifacturation qui permettent de classer, de tarifer et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IdO.
  - Solutions IdO spécialisées dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et les services de transport.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; plus de 3,4 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés au réseau en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2024. Nous sommes également en mesure d'offrir le service aux Canadiens dans d'autres territoires par l'intermédiaire du régime d'accès de gros du CRTC.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise de services locaux titulaire (« ESLT ») aux fins de la prestation de services de télévision, et licences aux fins de la prestation de services sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP, lequel est soutenu par un réseau optique dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où nous sommes l'ESLT ainsi que dans certains territoires où nous ne sommes pas l'ESLT, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique canadienne évoluée et diversifiée à l'échelle régionale.
- Accès à nos services fourni à nos clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays sur notre vaste réseau à fibres optiques géré, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.
- Solutions technologiques pour aider des autorités sanitaires, des hôpitaux, des assureurs, des consommateurs et des employeurs, et solutions pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et pharmaciennes et les physiothérapeutes.
- Solutions technologiques pour aider les agroentreprises, les agriculteurs, les éleveurs, les revendeurs de marchandises, les transformateurs, les distributeurs, les détaillants et les entreprises de produits emballés à améliorer de façon durable l'efficience, la traçabilité et la réactivité du système alimentaire.
- Notre service à la clientèle de premier plan, qui rehausse la fidélité de nos clients et réduit les taux de désabonnement des abonnés aux services mobiles et aux services fixes. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe de TELUS Numérique renforcent notre capacité à assurer la prestation continue d'une expérience client exceptionnelle.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services mobiles

- Rogers Sans-fil, Bell Mobilité et Québecor, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que SaskTel, Eastlink et Tbaytel, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services fixes sans fil.
- Revendeurs de services de concurrents sur les réseaux mobiles.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.
- Concurrents au chapitre des solutions IdO incluant d'autres fournisseurs de capacités de réseau LTE, LTE-M et 5G, des plateformes de gestion de la connectivité IdO, ainsi que des solutions de transport et de localisation automatique des véhicules.

1 Les vitesses des réseaux varient en fonction de l'emplacement, du signal et de l'appareil utilisé par le client. Un appareil compatible est requis.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services fixes

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie et des services de divertissement, comme Rogers, Cogeco Câble et Vidéotron (dans l'est du Québec). Les concurrents à l'extérieur des collectivités où nous sommes l'ESLT comprennent Bell et TekSavvy.
- Sur le marché national des services de télécommunications, Rogers et BCE offrent des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés qui exercent leurs activités à l'échelle locale ou nationale telles que BCE, Rogers, Chubb-Edwards, Securitas Technology et Fluent Home. Parmi les concurrents, notons également les fournisseurs de systèmes de sécurité à configurer soi-même, comme Lorex, ainsi que les fournisseurs de services de domotique, tels que Ring, Nest et Wyze.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions UCaaS. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Divers autres fournisseurs offrant des services de voix locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de données, ou revendant ces services.
- Des entreprises qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement et des services Internet par satellite, telles que BCE, Rogers, Xplore, Starlink et Telesat.
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de DME et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents comprennent également des intégrateurs de systèmes et de services de santé tels que Loblaw, McKesson, WELL Health et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes; et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient établir une présence accrue au Canada. Les concurrents au chapitre des services de soins virtuels incluent Tia Santé, CloudMD, MD Connected, AppleTree VC, Cover Health, Dialogue, Maple, Vetster, MarsVCA et Smart.Vet. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Loblaw, Homewood, Harrison Healthcare et Wellpoint. Dans le domaine des solutions à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés, nous faisons notamment concurrence à des fournisseurs de PAEF, comme Dialogue et Homewood au Canada, et Compsych, WPO et Magellan aux États-Unis. TELUS Santé livre aussi concurrence à des fournisseurs de services virtuels et numériques en matière de soins de santé mentale aux États-Unis, dont Lyra, Modern Health et Virgin Pulse. Les concurrents pour ce qui est des solutions d'administration des régimes de retraite et des avantages du personnel, ainsi que des solutions de retraite et d'autres solutions financières comprennent, entre autres, Alight, Willis Towers Watson, Fidelity, Conduent, Aon et Mercer.
- Caractère unique de TELUS Agriculture & Biens de consommation – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de biens de consommation et de solutions de données, nous servons des clients de chaîne de valeur alimentaire et nous connectons les producteurs aux consommateurs. Nous fournissons des solutions complètes qui génèrent notamment des analyses en reliant les données aux différentes étapes de la production dans des secteurs de marché qui sont caractérisés par la concurrence ciblée que se livre un grand nombre de petites entreprises. TELUS Agriculture & Biens de consommation fait effectivement face à des concurrents à chaque étape de la chaîne de valeur alimentaire :
  - Dans le secteur des biens de consommation, ses concurrents incluent Accenture, Oracle et Kantar's pour ce qui est des solutions de gestion aux fins de stimulation du commerce.
  - Dans le secteur agricole, ses concurrents englobent des sociétés de toute envergure, que celles-ci soient locales ou mondiales, notamment AgData, Ever.Ag, Semios, Trimble, Growmark, Agvance et Smartwyre.
  - Dans le secteur de l'agriculture animale, ses concurrents comprennent des sociétés comme Performance Livestock Analytics.

Secteur TELUS Expérience numérique (« TELUS Numérique ») : une entreprise novatrice dans le domaine de l'expérience client numérique qui offre des solutions d'expérience client propulsées par le numérique et crée des transformations numériques axées sur l'avenir qui peuvent résister aux perturbations et procurent de la valeur à nos clients.

Nos produits et services

Nos solutions et services trouvent leur utilité dans tout un éventail de marchés verticaux, mais sont particulièrement axés sur nos quatre lignes de services principales, soit gestion de l'expérience client, confiance et sécurité, solutions de données d'IA, et solutions numériques. Nous sommes positionnés pour saisir les occasions sur ces marchés en alliant compétences, talents et technologies avancées, de même qu'en améliorant constamment nos capacités grâce à nos plateformes exclusives comme Fuel iX.

- Gestion de l'expérience client : Nous sommes d'avis que le marché de la gestion de l'expérience client connaît actuellement une importante transformation, dynamisée en partie par les solutions alimentées par l'IA qui refaçonnent les stratégies et les approches d'affaires. Nos solutions intègrent des compétences et des talents avec des accélérateurs numériques et d'IA, comme notre plateforme Fuel iX, afin de suivre l'évolution de la demande sur ce marché. Notre vaste expérience en matière de gestion des interactions de clients de grande envergure sur différents canaux accroît notre capacité à identifier les occasions de marché et à en tirer parti. Nos offres en matière de gestion de l'expérience client comprennent ce qui suit :
  - Impartition à des centres de contact : service à la clientèle, soutien technique, acquisition de clients, gestion des débiteurs.
  - Services de gestion de l'expérience client : solutions de gestion des effectifs, solutions d'excellence en apprentissage, analytique des clients.
  - Consultation en matière d'expérience client : exploration de solutions novatrices, comme l'évaluation comparative et la cartographie de la maturité numérique, la cartographie du parcours du point de vue des clients, l'élaboration de stratégies en matière d'expérience client, la transformation numérique et l'expérience omnicanal, la gestion du changement sur le plan de la culture et de l'humain, ainsi que la transformation des processus d'affaires.
- Confiance et sécurité : Nous sommes d'avis que l'émergence rapide du contenu généré par les utilisateurs et de l'IA générative suscite une demande croissante pour des solutions de gestion des risques numériques qui peuvent contribuer à préserver la réputation et la sécurité d'un client. Nos solutions combinent l'intervention humaine et l'automatisation technologique afin d'aider nos clients à maintenir un environnement sécuritaire pour leur clientèle et leurs employés. Elles couvrent des domaines comme la modération de médias sociaux et de contenu, la gestion des canaux et des communautés, la sécurité des utilisateurs, la vérification de l'identité et la détection des fraudes. Nous nous démarquons sur le marché notamment parce que nous priorisons le bien-être et la sécurité au travail des membres de notre équipe au moyen des systèmes et des ressources de soutien qui sont en place pour les aider à composer avec les défis associés à la gestion de situations et de contenus sensibles. Nos offres en la matière comprennent ce qui suit :
  - Solutions de modération de contenu : Nous aidons nos clients à interagir avec leur clientèle tout en assurant la protection de leur réputation en ligne grâce à nos services d'examen et de modération des publicités ainsi que de gestion des communautés.
  - Prévention et détection des fraudes : Parallèlement à la modération de contenu, la prévention de la fraude se révèle encore plus capitale dans tous les marchés verticaux; nous abordons donc également cet aspect dans le cadre de notre programme plus vaste sur la confiance et la sécurité. Nos services mettent l'accent sur la promotion d'une conduite éthique, sur la protection des actifs numériques contre le détournement au moyen de procédures de vérification de l'identité et de validation des profils, sur la gestion des déclarations frauduleuses et sur la prévention de la corruption ou toute autre activité illégale telle que la prise de contrôle de comptes.
- Solutions de données d'IA : Nous sommes d'avis que le marché des données et de l'IA continue d'offrir des occasions de croissance continue, stimulées par les investissements dans le développement de modèles fondamentaux et de la demande pour des solutions alimentées par l'IA à l'échelle des industries. Nous sommes d'avis que nous sommes bien positionnés pour soutenir les organisations tout au long de leur parcours d'IA, de la collecte et de l'enrichissement de données au lancement d'une expérience propulsée par l'IA, en passant par la gestion d'écosystèmes d'IA complexes. Nos offres principales comprennent ce qui suit :
  - Annotation de données : Nous fournissons des services d'annotation de données entièrement gérés qui prennent en charge des applications comme la vision informatique, la catégorisation de données et la pertinence des recherches pour les applications d'IA. Ces services contribuent au développement de solutions d'IA dans des domaines comme la reconnaissance faciale, les véhicules autonomes et l'imagerie médicale.
  - Développement et entraînement de grands modèles de langage : Nous soutenons le développement de modèles fondamentaux, incluant le réglage fin supervisé et l'apprentissage par renforcement au moyen de la rétroaction humaine.
  - Stratégie et solutions d'ingénierie en matière d'IA : Nous fournissons des solutions d'entreprise pour la mise en œuvre et la gouvernance de l'IA, incluant le développement d'applications d'IA générative, de solutions d'ingénierie des données et de modèles d'apprentissage machine. Dans le cadre de nos services, nous établissons des cadres de gouvernance, nous assurons l'état de préparation des données, et nous mettons en œuvre des protocoles de sécurité, entre autres, tout en soutenant la planification stratégique et la gestion des risques en vue d'une adoption de l'IA par l'organisation.

  Ces services visent à répondre à la demande croissante pour des solutions alimentées par l'IA dans différentes industries en favorisant la collecte et l'enrichissement de données ainsi que la mise en œuvre d'une expérience propulsée par l'IA.

- Solutions numériques : Nous sommes d'avis que le secteur de la transformation numérique continue d'offrir des occasions de création de valeur, alors que les organisations sont en quête de partenaires pour les aider à élaborer des stratégies axées sur l'avenir, à stimuler l'innovation des produits et de l'expérience, à intégrer des technologies de prochaine génération, à optimiser les efficiences au chapitre des coûts, à améliorer la qualité du service au moyen de capacités technologiques, ainsi qu'à maintenir une infrastructure évolutive. Notre équipe des talents numériques a l'expérience nécessaire pour travailler avec tout un éventail de plateformes d'entreprise, offrant ainsi la souplesse voulue pour améliorer l'écosystème technologique de nos clients. Nos offres en la matière comprennent ce qui suit :
  - Services numériques : Nos solutions de bout en bout soutiennent une transformation numérique complète et comprennent des robots IA; des applications, des sites Web et des services d'entreprise; des solutions de centres de contact infonuagiques; des services infonuagiques; un centre d'assistance en matière de TI; des services de TI gérés; et des solutions d'automatisation robotisée des processus.
  - Plateformes d'entreprises : Par l'intermédiaire de notre plateforme Fuel iX, nous permettons aux organisations de gérer, de surveiller et de maintenir l'IA générative dans l'ensemble de leur entreprise. Fuel iX offre à la fois des capacités d'IA standardisées et des outils de développement d'applications personnalisés pour créer des solutions d'entreprise taillées sur mesure. Nous soutenons également le déploiement d'autres plateformes d'entreprise, comme Adobe et Salesforce, et d'autres solutions.
  - Consultation numérique, ce qui englobe des services de consultation dans les domaines suivants : transformation et stratégie numérique; ingénierie et analytique des données; automatisation; solutions de centre de contact en tant que service; transformation et plateformes infonuagiques; et modernisation des activités commerciales.

Nos capacités

Nous sommes d'avis que, grâce à nos gens, à nos capacités et à notre technologie, nous disposons de tous les moyens nécessaires pour aider nos clients à répondre au continuum de besoins touchant à la création, à la conception et à la prestation de systèmes d'expérience client numérique intégrés de bout en bout.

Mise en œuvre d'innovations et de technologies numériques. Grâce à notre approche intuitive en matière de conception numérique, nous aidons nos clients à développer des solutions commerciales de prochaine génération reposant sur la technologie transformatrice, sur des processus transformateurs ainsi que sur une culture axée sur l'avenir. Nos capacités numériques aident nos clients à restructurer leurs systèmes d'expérience client, à moderniser leurs systèmes de base et à développer des solutions numériques qui s'appuient sur des technologies comme l'infonuagique, la technologie mobile, l'IA, l'automatisation, l'IdO et l'analytique, et bien d'autres, offrant ainsi une expérience fluide et personnalisée sur l'ensemble des canaux numériques et humains. Nous entretenons également des partenariats avec des fournisseurs de plateformes d'entreprise et nous offrons des capacités de mise en œuvre sur plusieurs plateformes technologiques, ce qui nous permet d'offrir diverses solutions technologiques pour répondre aux besoins des entreprises.

Prestation de services et solutions à l'échelle mondiale. Nous avons mis au point un modèle de prestation agile à l'échelle mondiale pour soutenir l'expérience client propulsée par le numérique de prochaine génération. La quasi-totalité de nos sites de prestation de services sont connectés au moyen d'une infrastructure de classe transporteur soutenue par des technologies d'informatique en nuage, ce qui permet la mise en place d'équipes virtuelles et réparties à l'échelle mondiale. L'interconnectivité de nos équipes et la capacité d'alterner en toute facilité entre les canaux physiques et les canaux numériques dans les interactions, étayées par une culture de bienveillance unique et le haut niveau d'engagement des membres de notre équipe dans l'industrie, nous permettent d'adapter notre stratégie de prestation à l'évolution des besoins de nos clients. Au 31 décembre 2024, nous comptions plus de 78 000 membres d'équipe répartis dans 31 pays partout dans le monde. Nos capacités principales en matière d'enrichissement de données et de développement de modèles d'IA sont soutenues par un réseau diversifié de spécialistes de l'IA et de contributeurs provenant de l'externalisation ouverte, ce qui nous permet de travailler avec des données multilingues et multimodales, notamment la manipulation de texte, d'images, et de contenu vidéo et audio, dans plus de 500 langues et dialectes.

Conception et prestation axées sur l'humain. Notre expérience en matière de prestation de services à des marques mondiales de premier plan, combinée à notre approche valorisée par l'humain, nous permet d'offrir des solutions qui équilibrent efficacement l'innovation technologique et les connaissances humaines. Nous combinons l'expertise humaine et les technologies assistées par l'IA pour gérer le cycle de vie des données, soutenant les initiatives liées à l'IA générative, à la réalité étendue et aux fonctionnalités de recherche. Dans le cadre de nos offres en matière de confiance et de sécurité, nous faisons intervenir des modérateurs humains qualifiés, dont nous priorisons le bien-être, en complément des outils de modération numérique automatisée des clients afin de créer un cadre solide pour surveiller leurs activités numériques.

Excellence et expertise opérationnelles. Nous possédons des capacités de bout en bout en matière de prise en charge et d'optimisation des parcours numériques, et ces capacités sont appuyées par des méthodologies de prestation agiles et matures ainsi que par des pratiques d'amélioration continue. Un certain nombre des membres de notre équipe ont reçu la formation et la certification « Six Sigma », ce qui nous aide à optimiser nos technologies, nos processus, nos politiques et nos pratiques afin d'améliorer l'excellence opérationnelle et de stimuler la productivité à grande échelle. Ces capacités nous permettent de réinvestir dans des initiatives et des technologies clés dans toutes les unités fonctionnelles, ce qui accroît davantage nos avantages concurrentiels et opérationnels.

Aperçu des concurrents

- Les secteurs dans lesquels nous livrons concurrence sont mondiaux et fragmentés, et évoluent rapidement. Nos principaux concurrents sont les suivants :
  - des équipes internes de gestion des technologies, des activités internes captives et de l'expérience client;
  - des fournisseurs de services de transformation numérique tels que Endava PLC, EPAM Systems, Inc. et Globant S.A.;
  - des fournisseurs de services de TI et d'impartition des processus d'affaires diversifiés à l'échelle mondiale tels que Accenture plc, Cognizant Technology Solutions Ltd., Infosys, Tata Consultancy, CGI inc., ExlService Holding, Inc., Genpact LLC et WNS Limited;
  - des fournisseurs d'expérience client tels que Concentrix Corp., CSG Systems International, Inc., TaskUs, Inc., Teleperformance S.A., et TTEC Holdings, Inc.;
  - des fournisseurs de services principalement axés sur l'annotation des données, comme Appen Limited et ScaleAI, Inc.; et des fournisseurs de solutions logicielles, comme les plateformes d'IA conversationnelle, qui émergent actuellement en tant que nouveaux concurrents .

Nous sommes d'avis que les principaux domaines de concurrence sur nos marchés comprennent les taux d'innovation et d'adoption technologique, les pressions sur les prix exercées par les fournisseurs à faible coût et souvent à capitaux privés, l'étendue et le degré de spécialisation des gammes de services, l'expertise propre à l'industrie, les capacités de prestation mondiale, la capacité à attirer et à retenir des membres de l'équipe compétents et talentueux, la réputation de la marque, ainsi que les antécédents et la stabilité financière. Ces domaines ont une influence considérable sur la dynamique entre les concurrents, ainsi que sur le positionnement concurrentiel dans notre secteur du marché. TELUS Numérique est bien placée pour livrer une concurrence efficace dans chacun de ces domaines.

4.2 Ressources opérationnelles

Notre équipe

- Au 31 décembre 2024, notre personnel se composait d'environ 106 800 employés, nombre qui inclut 79 000 employés de TELUS Numérique, soit 28 000 employés au Canada et 78 800 employés dans d'autres pays.
- Environ 3 985 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre environ 2 910 employés et expirera le 31 mars 2027. La convention collective conclue avec le Syndicat Québécois des Employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 480 employés, expirera le 30 juin 2028. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 425 employés, expirera le 31 octobre 2028. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union qui couvre moins de 100 employés et expirera le 31 juillet 2026.
- Environ 110 employés au sein de notre ancienne filiale Services de sécurité ADT Canada, inc. sont syndiqués. Ces employés sont couverts par un certain nombre de conventions collectives distinctes conclues par TELUS Sécurité et domotique avec un certain nombre de syndicats dans différentes provinces. Ces conventions collectives expirent à des dates différentes.
- TELUS Numérique fournit un accès à de la main-d'œuvre dans 31 pays, et ces membres de l'équipe peuvent occuper des postes de contact avec la clientèle, de gestion et de soutien. Les services du groupe Solutions numériques sont principalement offerts en Amérique du Nord, en Inde, aux Philippines, en Amérique centrale et en Europe.
  - Nous faisons également appel à des consultants externes et à des contractuels, y compris des contributeurs provenant de l'externalisation ouverte auxquels nous faisons appel par l'entremise de Solutions de données d'IA de TELUS Numérique.
- Notre objectif consiste à attirer, à former et à retenir des membres de l'équipe talentueux à l'échelle mondiale. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif en investissant dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et en leur offrant des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.
- Nous avons de nouveau déterminé le taux d'engagement des membres de notre équipe dans le cadre du sondage automnal L'heure juste, et ce taux s'est établi à 81 % (excluant TELUS Numérique). Ce résultat est encourageant compte tenu du contexte hautement dynamique et souvent difficile qui a caractérisé la dernière année, et témoigne de la solidité de la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Grâce à ce taux d'engagement de 81 %, TELUS (excluant TELUS Numérique) figure parmi les 25 % d'organisations ayant obtenu le meilleur taux à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Mercer (auparavant, Kincentric).

- Au sein de TELUS Numérique, notre culture influence chacune des interactions entre les membres de notre équipe. Nous sommes d'avis que nos investissements continus dans les membres de notre équipe servent de pierres angulaires culturelles qui favorisent leur engagement et leur rétention. Le taux d'engagement de 78 % des membres de notre équipe, tel qu'il a été évalué par Mercer (auparavant, Kincentric) pour 2024, témoigne de l'efficacité de ces efforts et place TELUS Numérique parmi les 25 % d'organisations ayant obtenu le meilleur taux à l'échelle mondiale.
- Les sondages que nous menons auprès des membres de notre équipe comprennent toujours des questions visant à évaluer leur santé et leur bien-être et à obtenir leur point de vue sur notre environnement de travail. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils savent comment accéder aux ressources de mieux-être au sein de notre organisation; ils disent que leur dirigeant leur offre le soutien dont ils ont besoin; et ils considèrent que leurs modalités de travail favorisent une collaboration productive, tout en leur permettant de répondre aux besoins des clients.
- L'engagement au sein d'une équipe se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée; ainsi, la plus grande satisfaction de nos clients donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.
- En 2024, nous avons renforcé notre culture en mettant l'accent sur la diversité et l'inclusion, le perfectionnement du capital humain et l'engagement des membres de l'équipe. Nous avons ainsi veillé à ce que tous les membres de l'équipe se sentent les bienvenus et disposent du soutien et des moyens nécessaires pour réussir en misant sur les actions suivantes :
  - Tirer parti de notre solide culture et veiller tout particulièrement à écouter les membres de l'équipe
  - Accorder la priorité aux clients et faire en sorte que les dirigeants mobilisent leurs équipes en s'appuyant sur un processus équitable
  - Miser sur nos initiatives mondiales d'intégration culturelle afin de créer une expérience d'intégration exceptionnelle
  - Utiliser les résultats du sondage L'heure juste pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action en vue d'améliorations
- Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe à l'échelle mondiale au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel appuie notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres de notre équipe possédant des compétences essentielles ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.
- Pour des renseignements supplémentaires concernant notre équipe, se reporter à la description fournie sous *« Mesures d'atténuation »*, à la *rubrique 10.12*, *« Notre équipe »*.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution

- TELUS – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre aux clients des services mobiles, des services de données et de voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, le tout alimenté par notre vocation sociale afin de miser sur nos technologies mondiales de pointe et notre compassion pour favoriser des changements sociaux et engendrer des retombées remarquables sur le plan humain.
- Koodo Mobile[MD] – fournisseur de services de voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile[MD] – fournisseur de services mobiles prépayés, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Mobile Klinik – fournisseur de services liés à la performance des appareils et de services de réparation professionnels de téléphones intelligents, de tablettes et d'appareils mobiles remis en marché certifiés de grande qualité.
- TELUS PureFibre[MD] – notre réseau à fibres optiques de prochaine génération qui permet un accès rapide à Internet et constitue l'épine dorsale de notre réseau 5G.
- Télé OPTIK – services de divertissement haute définition offrant des émissions de télévision, du contenu sur demande et des services de diffusion en continu.
- Services Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises.
- TELUS Numérique – en septembre 2024, nous avons procédé officiellement au repositionnement de notre marque mondiale TELUS International, qui est devenue TELUS Numérique. Le nouveau nom reflète notre engagement à offrir une expérience axée sur le numérique dans le cadre de toutes nos gammes de services, assurant une intégration harmonieuse des interactions numériques, humaines et alimentées par l'IA qui améliorent à la fois les interactions avec les clients et l'expérience des employés.
- TELUS Santé – fournisseur qui offre un soutien à nos clients et qui aide les citoyens, les patients, les professionnels de la santé, les payeurs, les employeurs et les employés à résoudre certains des problèmes les plus pressants auxquels ils font face.
- TELUS Agriculture & Biens de consommation – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de biens de consommation et de solutions de données qui offre des services à la clientèle englobant toute la chaîne de valeur alimentaire.
- TELUS Capital de risque mondial – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 160 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.

- Initiatives à vocation sociale – TELUS Averti (programme national de sensibilisation et de formation en matière de sécurité numérique), Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur (fonds d'impact) et programmes Connectés pour l'avenir qui aident à combler le fossé numérique : Mobilité pour l'avenir (téléphones et forfaits de services mobiles gratuits ou à faible coût), Internet pour l'avenir (forfaits de services Internet à faible coût), Technologies pour l'avenir (soutien et formation, y compris de la technologie d'assistance offerte aux Canadiens vivant avec un handicap), et Santé pour l'avenir (cliniques de santé mobiles qui offrent des soins aux personnes en situation d'itinérance).
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Services de connectivité complets. Nos services mobiles et nos services résidentiels fixes sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, de détaillants exclusifs, ainsi que d'importants partenaires nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs). Cet écosystème est complété par notre participation de 50 % dans la chaîne de kiosques WOW! Boutique mobile, ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'équipes de service à la clientèle spécialisé. Nous offrons également des services spécialisés, tels que des services professionnels de réparation, de remise à neuf et de revente d'appareils par l'entremise de Mobile Klinik, et un soutien à domicile est fourni par nos techniciens en matière de services résidentiels numériques, qui assurent une expérience fluide à l'égard de nos différentes gammes de produits.
  - **telus.com** est notre principal canal de commerce électronique sur lequel nous promouvons et vendons les produits, les accessoires et les services de plusieurs de nos lignes d'activité touchant à la mobilité, aux solutions résidentielles, aux relations interentreprises, à la santé, ainsi qu'à l'agriculture et aux biens de consommation. Ce canal sert également de plateforme de gestion de compte centrale, permettant aux clients d'accéder en libre-service à des fonctionnalités et à des services liés à leur compte, ainsi qu'à des canaux uniques de soutien à la clientèle, notamment des consultations virtuelles ou par clavardage avec des techniciens.
  - **koodo.com** est un canal de vente et de soutien en ligne dédié à notre marque complémentaire, offrant aux clients une plateforme simplifiée pour l'achat de services mobiles et de services résidentiels, incluant des appareils, des forfaits et des abonnements. Il s'agit également d'une plateforme de gestion de compte centrale, permettant aux clients d'accéder en libre-service à des fonctionnalités et à des services liés à leur compte, ainsi qu'à des canaux uniques de soutien à la clientèle, dont une fonction de clavardage et un forum destiné à la communauté.
  - Notre équipe nationale des ventes a un contact direct avec les consommateurs et se consacre à l'élargissement rapide de la clientèle en misant sur des conversations en personne et virtuelles.
  - Les gammes de services mobiles et fixes aux entreprises, y compris les solutions de soins de santé et les services de sécurité, sont fournies par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise de réseaux de distribution directs et d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises.
  - TELUS Santé offre certains services – les dossiers de santé personnels et les télésoins à domicile – en partenariat avec différents gouvernements. Nous sommes en mesure d'améliorer la vie des gens d'un point de vue global en favorisant leur mieux-être, ainsi que leur santé mentale, physique, financière et sociale, et nous mettons à contribution notre technologie et notre expertise pointue en matière de santé mentale par l'intermédiaire de nos solutions Santé mentale globale. Nous offrons également des PAEF ainsi que des services de gestion des absences et de l'invalidité par l'entremise de certains partenaires intermédiaires (y compris des sociétés et des courtiers d'assurance).
  - Les solutions de TELUS Agriculture & Biens de consommation sont offertes au moyen d'applications libre-service en ligne, ainsi que par l'entremise d'équipes de représentants des ventes et de gestion des relations avec la clientèle.
  - Les solutions de TELUS Numérique sont soutenues par des représentants des ventes, des équipes de gestion des relations avec la clientèle, des équipes chargées de l'annotation de données et de la modération de contenu, ainsi que par des ingénieurs, des développeurs et des architectes numériques.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises
  - Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en 2012, et celui-ci couvre aujourd'hui 99 % de la population canadienne. Ce réseau a évolué en 2017 lorsque nous avons adopté la technologie LTE-A, qui couvre désormais environ 96 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,5 Gbps.

- Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps; par ailleurs, nous avons jusqu'à présent déployé la technologie LAA dans plus de 400 sites.
- En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO (« multiple input multiple output ») massif à 32 TRx dans la bande de fréquence de 2 600 MHz, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro, et en 2020, nous sommes également devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie MIMO massif bibande dans la bande de fréquence de 1 900 MHz et dans la bande visant le spectre des SSFE. Cette technologie accroît davantage la capacité de notre infrastructure mobile et rehausse l'expérience client, nous aidant ainsi à maintenir notre position de chef de file de longue date en matière de services mobiles.
- En 2019, nous avons perfectionné la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.
- En 2020, nous avons lancé notre technologie 5G, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 1,7 Gbps. Au fil des années, nous avons fait évoluer notre réseau 5G et celui-ci est désormais capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre jusqu'à 3,1 Gbps. Au 31 décembre 2024, notre réseau 5G couvrait plus de 87 % de la population canadienne. En 2023, nous avons lancé notre technologie de réseau 5G autonome, utilisant le plein potentiel du spectre 5G que nous détenons dans les bandes de fréquence de 3,5 GHz, de 600 MHz, et de 2,1 GHz. Ce réseau repose sur des assises solides qui nous permettent d'exploiter de nouvelles capacités 5G telles que le découpage de réseau, l'informatique multi-accès en périphérie de réseau et les communications critiques comportant de courts temps d'attente. Parmi les améliorations importantes apportées à notre réseau 5G en 2021, notons le déploiement de notre spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz au moyen de la technologie MIMO. À la fin de 2024, 57 % de la population canadienne était couverte par le spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz.
- Nos investissements dans le déploiement de notre technologie TELUS PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2024, environ 3,4 millions de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses Internet symétriques ultrarapides allant de 150 Mbps à 1,5 Gbps, y compris environ 2,0 millions d'emplacements en Colombie-Britannique et en Alberta qui avaient accès à des vitesses Internet symétriques allant jusqu'à 5,0 Gbps sur le réseau TELUS PureFibre. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité avec des débits comportant de courts temps d'attente aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications IdO, nous déployons aussi actuellement un nouvel équipement afin de prendre en charge les vitesses et les services améliorés.
  - En 2023, nous avons lancé un nouveau service Télé OPTIK sur notre nouvelle plateforme de services de télévision. Ce service permet l'intégration de services de diffusion en continu et l'utilisation d'un enregistreur vidéo numérique fondé sur l'infonuagique et offre des options d'auto-installation par le client, améliorant ainsi la valeur à vie pour nos clients et différenciant encore davantage nos services vidéo.
  - En 2023, nous avons achevé avec succès la migration de nos services patrimoniaux Pik TV et Télé OPTIK Mobile vers la nouvelle plateforme OPTIK, ce qui nous a permis de retirer la plateforme patrimoniale et de réaliser de nouvelles efficiences.
  - Nous améliorons continuellement nos applications utilisées par les clients, soit Télé OPTIK, Maison connectée de TELUS et TELUS Connect, permettant aux clients de contrôler davantage leurs services et leurs appareils. En investissant dans les applications innovatrices et dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo, nous continuons de faire avancer notre priorité visant à permettre l'accès à du contenu et à des services de divertissement en tout temps et en tout lieu et d'offrir une expérience client exceptionnelle.
  - Nous avons poursuivi le déploiement de la prochaine évolution de notre architecture intelligente en périphérie, fondée sur la technologie IP fixe et optique centrale/en périphérie. Cette architecture nous permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre de l'automatisation et des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.

- Nous avons poursuivi le déploiement des couches sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention (« CDC ») de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense de troisième génération, qui est connecté de la Colombie-Britannique à la Nouvelle-Écosse ainsi qu'aux États-Unis. Cette architecture prend en charge des services 400G, permet un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliore les coûts liés à la croissance du réseau.
- En 2024, nous avons poursuivi l'évolution de nos technologies PureFibre et d'accès Internet haute vitesse, afin d'offrir une expérience client supérieure et de gagner du terrain en tant que chef de file sur le marché pour ce qui est de la prestation de services résidentiels et de services aux entreprises, et avons à cette fin lancé le service d'accès Internet haute vitesse permettant des vitesses symétriques de 5,0 Gbps, qui est offert à nos principaux marchés en Colombie-Britannique et en Alberta; nous avons également continué de donner à des milliers de foyers dans les collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande.
- En 2024, nous avons continué de donner à des foyers dans des collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande. À ce jour, nous avons fourni une connectivité PureFibre à plus de 725 000 emplacements ruraux, dont 278 territoires autochtones. Nous avons également fourni une connectivité 5G à 805 territoires autochtones et, au 31 décembre 2024, 89 % des foyers, collectivités, petites entreprises et établissements gouvernementaux situés sur des territoires autochtones avaient accès à nos réseaux à large bande évolués.
- En 2024, nous avons reçu des subventions publiques de 38 millions de dollars qui nous aideront à raccorder au réseau TELUS PureFibre plus de 6 000 emplacements répartis dans plus de 36 collectivités rurales, en plus de permettre l'expansion de nos réseaux à large bande dans plus de 21 territoires autochtones.
- Nous poursuivons l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.
- En 2024, nous avons élargi les capacités d'auto-installation pour nos services Internet en Colombie-Britannique et en Alberta, permettant une expérience d'installation de connexion éclair simple et sans tracas qui ne nécessite pas la visite d'un technicien.
- En 2024, nous avons continué de déployer notre réseau PureFibre dans un certain nombre de vieux immeubles en copropriété divise en Colombie-Britannique et en Alberta grâce à la technologie fondée sur une micro-unité de point de distribution (« UPD »). Ainsi, les résidents des immeubles visés ont désormais accès à des vitesses du réseau PureFibre, et ce, sans que des modifications majeures aient été apportées au réseau électrique de leur immeuble.

- Nous continuons de surveiller les besoins liés au trafic et d'investir dans notre réseau afin de maintenir des niveaux de service et de soutien élevés pour les Canadiens :
  - Nous avons accru la capacité de diffusion en continu du service de vidéo sur demande Télé OPTIK et élaboré de nouvelles solutions afin de permettre l'évolutivité et de prendre en charge la croissance continue de l'utilisation du service de vidéo sur demande et des diffusions.
  - Nous avons poursuivi la migration du trafic vocal passant par le réseau 3G patrimonial; 90 % des appels sont maintenant pris en charge par la technologie VoLTE.
  - En 2024, nous avons développé notre réseau mobile pour prendre en charge une augmentation de 30 % d'un exercice à l'autre du trafic lié aux services mobiles et une augmentation de 13 % d'un exercice à l'autre du trafic lié à l'accès Internet haute vitesse mobile.
  - Nous avons mis en place des armoires de contrôle environnemental haute densité (unités monoblocs dotées d'un système CVCA et d'un bloc d'alimentation), de manière à alimenter rapidement notre équipement de réseau critique et ainsi prendre en charge l'informatique en périphérie assortie d'une latence réduite et d'une redondance accrue en cas de panne.
- Immobilier – Nos installations réseau sont construites sous des propriétés privées ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur des terres franches.
  - Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également des locaux pour bureaux administratifs et des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre mission sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de contrats de location de durées diverses. Nous participons actuellement à un certain nombre de coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)
  - Pour mettre en œuvre nos plans de réaménagement de biens immobiliers, nous devrons obtenir les approbations réglementaires requises et travailler de façon cohérente avec nos équipes de réseau afin de gérer les aspects liés à la fiabilité et aux activités opérationnelles.

- Immobilisations incorporelles – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 271 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 3 500 MHz, de 600 MHz, de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile. En outre, nous avons acquis à l'échelle nationale une moyenne de 72 MHz de spectre dans le cadre des enchères visant la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui ont pris fin en novembre 2023; ce spectre sera libéré par ses utilisateurs actuels entre 2025 et 2027 dans la majeure partie du pays. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.
  - La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations confidentielles, y compris les secrets commerciaux. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Nous cherchons à maximiser la valeur de notre propriété intellectuelle en nous assurant que celle-ci est utilisée, protégée et évaluée de manière appropriée. Pour de plus amples renseignements sur nos immobilisations corporelles et incorporelles, se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*.
  - Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à *« Questions en matière de radiodiffusion »*, à la *rubrique 9.4*, pour une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.
- Technologies futures – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens.
  - Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper, et notre réseau central dédié de mobilité machine à machine a été mis à niveau pour prendre en charge les technologies 4G et 5G et alimenter les applications IdO de prochaine génération.
  - Nous continuons d'investir à la fois dans la technologie et les talents au sein de TELUS afin d'exploiter les capacités, la souplesse et la résilience des technologies numérique et infonuagique. Nos efforts continus en matière de numérisation permettent à TELUS de lancer rapidement de nouveaux produits et services, de répondre promptement aux besoins des clients et du marché, et d'offrir un service très fiable.
  - Nous avons poursuivi nos efforts visant à simplifier et à regrouper nos systèmes sur plusieurs fronts; ainsi, nous avons déverrouillé les systèmes de gestion des relations avec la clientèle et de facturation au Québec, et la solution Compagnon Santé connectée et les produits Maison connectée sont maintenant pris en charge au Québec pour les clients situés dans le territoire où nous sommes l'entreprise de services locaux titulaire (l'« ESLT ») et pour les nouveaux clients connectés au réseau à fibres optiques, ce qui accroît nos occasions de croissance dans cette province; nous avons automatisé les processus de migration du cuivre à la fibre optique afin de créer une instruction en un clic aux fins de cette migration; nous avons réduit le temps requis pour gérer les appels et réduit les erreurs de facturation; et nous avons mené à terme les tests relatifs à l'installation de lignes de cuivre pour les systèmes de gestion des relations avec la clientèle et de facturation. Ces activités nous donnent la possibilité de regrouper sur une seule plateforme les fonctions de passation de commande pour les consommateurs.
  - Nous avons modernisé notre plateforme de communication d'entreprise afin de l'adapter totalement à l'infonuagique et d'améliorer la redondance des systèmes lors du traitement de millions de messages, y compris les rappels par texto de factures électroniques pour les services mobiles, les rappels par texto des seuils de données du service Koodo[MD] et les messages de vente incitative, de même que les messages concernant la transférabilité des numéros de services mobiles.
  - Nous avons terminé la migration des abonnés à nos services Internet vers notre nouvelle plateforme de courriels fondée sur l'infonuagique. Tirant parti de notre partenariat avec Google, ce service offre à notre clientèle une expérience client exceptionnelle, une fiabilité améliorée et des fonctionnalités enrichies.
  - Nous avons réduit le travail manuel grâce à l'automatisation de nos systèmes et aux progrès réalisés relativement aux méthodes agiles et aux capacités en matière de développement et d'exploitation.
    - Nous avons ainsi amélioré l'agilité, le coût de l'offre et la rapidité de mise en marché, tout en rehaussant la fiabilité, de même que l'élargissement de nos capacités d'automatisation des tests.
    - Nous avons étendu le cadre de déploiement sur demande, permettant ainsi l'accès à des vitesses plus rapides sur le marché et atténuant les risques auxquels nous sommes exposés au tout début du cycle de déploiement; nous avons également accru nos activités de développement de logiciels automatisés et nos capacités de gestion libre-service des données de test, de manière à améliorer la qualité des logiciels.

    - Nous avons normalisé nos scénarios de test et nos outils de gestion des défauts afin d'atténuer les risques liés à la fiabilité des outils pour lesquels aucun soutien n'est offert.
- Nous avons amélioré nos capacités en matière d'analytique des données et d'IA afin d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux en ciblant de façon plus efficace nos clients, en ayant recours à des outils de visualisation et de veille stratégique, ainsi qu'en améliorant considérablement la précision et la fiabilité de notre plateforme de géoanalytique, de manière à prendre en charge de nouvelles campagnes ciblées et personnalisées sur le marché.
- TELUS Santé offre des solutions technologiques à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés en fournissant des services en matière de mieux-être global, de PAEF, de TCCi, et de gestion des absences et de l'invalidité, ainsi que des solutions de gestion de la rémunération des travailleurs, et des solutions de retraite et d'autres solutions financières et administratives. TELUS Santé facilite également l'intégration de dossiers de santé électroniques, y compris les solutions de gestion d'officine, les DME, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, ainsi que le renouvellement en ligne des ordonnances, les services d'ordonnances électroniques et MedDialog[MD]. De plus, par l'entremise de nos Cliniques TELUS Santé, nous offrons des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels.
- Les solutions technologiques que nous offrons par l'entremise de TELUS Agriculture & Biens de consommation ont une incidence notable sur la production primaire et la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, car elles soutiennent les participants de la chaîne de valeur en leur fournissant des solutions qui exploitent les systèmes de données évolués et l'IA pour rationaliser les activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.
- TELUS Numérique est une entreprise novatrice dans le domaine de l'expérience client numérique qui façonne des expériences uniques et durables pour les clients et les employés et crée des transformations numériques axées sur l'avenir pouvant résister aux perturbations et offrir de la valeur à nos clients, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Au 31 décembre 2024, TELUS Numérique comptait 67 sites de prestation de services dans 31 pays répartis en Europe, en Amérique du Nord, en Asie-Pacifique, en Amérique centrale, et en Afrique. TELUS Numérique compte également deux sièges sociaux situés à Toronto et à Vancouver. Toutes nos installations sont situées dans des locaux loués, le total de la superficie louée se chiffrant à environ 402 000 mètres carrés (environ 4 millions de pieds carrés).
    - La plateforme Fuel iX sert de plaque tournante pour l'innovation entre les membres de l'équipe. Fuel iX EX, soit une composante de cette plateforme qui soutient les flux de travaux des employés, peut désormais être utilisée par les membres de l'équipe de TELUS Numérique.
    - TELUS Numérique utilise également notre plateforme Experts Engine, un système d'attribution de tâches algorithmique qui apparie des attributions de tâches avec des membres de l'équipe ou des contractuels qualifiés et qui établit des procédures de contrôle de la qualité pertinentes en fonction de critères prédéfinis.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

Nous gérons le capital financier dans le but de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable. Dans notre définition du capital financier, nous incluons :

- les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global);
- les participations ne donnant pas le contrôle;
- la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et les actifs ou passifs de couverture liés à des éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global);
- la trésorerie et les placements temporaires;
- les emprunts à court terme (y compris ceux découlant des créances clients titrisées et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement);
- toute autre dette à long terme.

Nous gérons notre structure du capital financier et l'ajustons en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital financier, nous pouvons :

- ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires;
- racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre de nos offres de rachat dans le cours normal des activités;
- émettre de nouvelles actions [y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.];
- émettre de nouveaux titres de créance, et émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes;
- accroître ou réduire le montant des emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement.

Nous surveillons le capital financier au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution. (Se reporter aux définitions, à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.)

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation en vertu de notre programme pluriannuel de croissance du dividende

- En mai 2022, nous avons annoncé que nous comptions effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2023 et la fin de 2025, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'indication à long terme au chapitre du ratio de distribution lié aux actions ordinaires est calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2025 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2025. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives – Financement, dette et dividendes*, de même qu'à la *rubrique 10.15*, *« Financement, dette et dividendes »*.)
- Les dividendes déclarés en 2024 ont totalisé 1,5566 $ par action, ce qui représente une hausse de 0,1022 $ par action, ou 7,0 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2023. Le 12 février 2025, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le premier trimestre de 0,4023 $ par action, payable le 1er avril 2025 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2025. Le dividende pour le premier trimestre de 2025 reflète une augmentation cumulative de 0,0262 $ par action, ou 7,0 %, par rapport au dividende de 0,3761 $ par action déclaré à l'exercice précédent.
- Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés à compter du 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les fonds propres à un escompte de 2 %. En 2024, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis environ 32 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 697 millions de dollars Le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés pour ces dividendes, qui est calculé comme une participation à ce régime de 697 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 31 %. Le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés pour les dividendes versés le 2 janvier 2025, qui est calculé comme une participation à ce régime de 203 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 34 %.

Utiliser le produit des créances titrisées (emprunts à court terme), les facilités bancaires et le papier commercial, au besoin, pour compléter les flux de trésorerie disponibles et combler les autres besoins de trésorerie

- Le papier commercial émis et en cours était de 1,4 milliard de dollars au 31 décembre 2024 et était intégralement libellé en dollars américains (1,0 milliard de dollars US), par rapport à 1,0 milliard de dollars (0,8 milliard de dollars US) au 31 décembre 2023.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. payables à un consortium se composant d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) se chiffraient à 1,2 milliard de dollars US au 31 décembre 2024, par rapport à 1,4 milliard de dollars US au 31 décembre 2023. La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. est sans recours pour TELUS Corporation.
- Le produit des créances clients titrisées et les montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement s'élevaient à 0,9 milliard de dollars au 31 décembre 2024 en vertu de la convention actuelle, par rapport à 0,1 milliard de dollars au 31 décembre 2023, en vertu de la convention de titrisation précédente (se reporter à la *rubrique 7.7*). En vertu de la convention actuelle, le financement peut être fourni en dollars canadiens ou en dollars américains. Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change associé au financement libellé en dollars américains.

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

- Maintenir des notations de première qualité – Au 13 février 2025, les notations de première qualité attribuées par toutes les agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette cible. (Se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations »*.)
- Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,20 à 2,70 fois – Au 31 décembre 2024, ce ratio, qui était de 3,90 fois, sortait de la fourchette cible, en raison principalement de l'acquisition des licences de spectre (le spectre étant notre actif à durée d'utilité indéterminée le plus important) et des acquisitions d'entreprises. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette cible sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené à environ 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et en 2023, et des prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

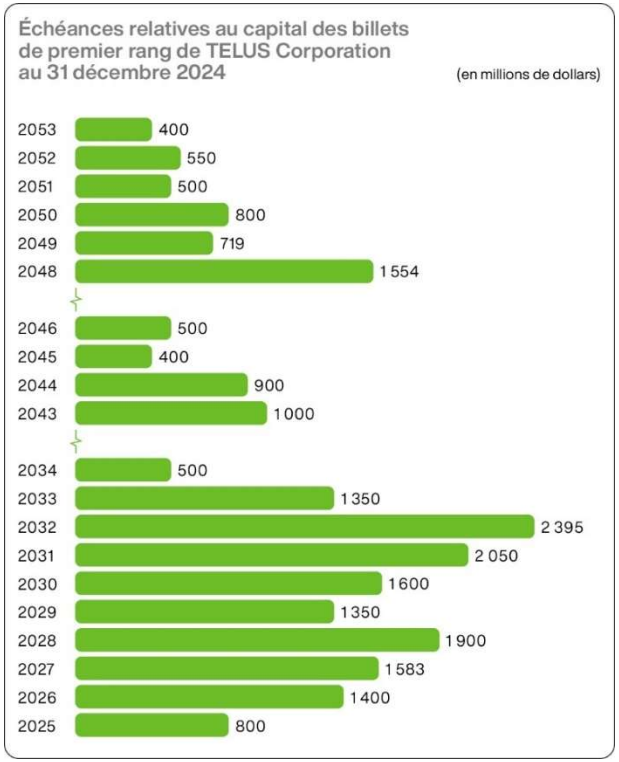
- Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution lié aux actions ordinaires[1] présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés des quatre trimestres les plus récents, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, et sur les flux de trésorerie disponibles; il est présenté sur une base rétrospective à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre fourchette visée. Au 31 décembre 2024, le ratio était de 81 % et sortait de la fourchette cible. Nous estimons que ce ratio se situera dans la fourchette cible sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Maintenir des liquidités disponibles d'au moins 1 milliard de dollars – Au 31 décembre 2024, les liquidités disponibles[1] s'élevaient à environ 2,9 milliards de dollars. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »* et à *« Risque de liquidité »* à la *rubrique 7.9.)*

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées. (Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.)

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2025

À la fin de 2024, nos billets de premier rang non garantis (en excluant l'escompte non amorti) ont totalisé 22,3 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était d'environ 10,4 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'élevait à 4,37 % au 31 décembre 2024, en hausse par rapport à 4,33 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 0,9 milliard de dollars, le papier commercial de 1,4 milliard de dollars (1,0 milliard de dollars US), les composantes renouvelables utilisées de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (excluant TELUS Corporation) de 252 millions de dollars (175 millions de dollars US) et les obligations locatives de 2,9 milliards de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2025, il se pourrait que nous émettions des billets afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, de refinancer notre dette arrivant à échéance, ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.15*, *« Financement, dette et dividendes »*.



4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière

Contrôles et procédures de communication de l'information

Les contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, notamment au président et chef de la direction (chef de la direction) et au vice-président à la direction et chef des services financiers (chef des services financiers), pour que les décisions appropriées puissent être prises en temps opportun concernant la communication de cette information au public.

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2024. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les Normes IFRS de comptabilité et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2024, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2024, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2024.

Changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière

En 2024, il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière.

5. Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant nos attentes liées à la croissance des produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles, aux tendances au chapitre des produits et services liées aux mises en service d'abonnés et aux frais de rétention, aux marges liées à l'équipement, à la croissance du nombre d'abonnés et aux futures tendances. Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié ces tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs ni que ces tendances se poursuivront. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

5.1 Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation, particulièrement le BAIIA ajusté, sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes découlant de l'acquisition et de l'intégration en cours de LifeWorks, et parallèlement, nous procédons à une évaluation de notre structure de présentation de l'information sectorielle. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel).

Le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») comprend : les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement provenant des technologies mobiles; les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées, les services fondés sur l'infonuagique, et les services de sécurité et d'automatisation résidentielle et d'entreprise); les services de soins de santé et les solutions technologiques et logicielles (y compris les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel); les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique des données); les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications; et les ventes d'équipement.

Le secteur TELUS Expérience numérique (« TELUS Numérique »), dont la principale monnaie fonctionnelle est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation de la capacité numérique, y compris l'intelligence artificielle (« IA ») et la gestion de contenu, qui sont fournies par notre filiale, TELUS International (Cda) Inc.

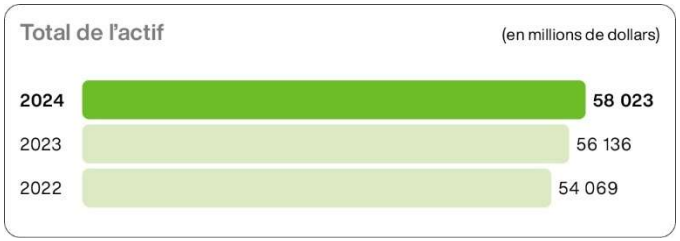
Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2024**	2023	2022
Produits d'exploitation et autres produits	**20 386**	20 116	18 412
Bénéfice net	**938**	867	1 718
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**993**	841	1 615
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action (BPA) de base	**0,67**	0,58	1,16
BPA dilué	**0,67**	0,58	1,15
Dividendes déclarés par action ordinaire	**1,5566**	1,4544	1,3557
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	2022
Total des actifs	**58 023**	56 136	54 069
Tranche courante de la dette à long term	**3 246**	3 994	2 541
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**286**	345	201
Dette à long terme	**25 608**	23 355	22 496
Autres passifs financiers à long terme	**280**	334	161
Total des passifs financiers non courants	**26 374**	24 034	22 858
Impôt sur le résultat différé	**4 231**	4 390	4 455
Actions ordinaires	**15 620**	16 112	16 569

1 Dans notre cas particulier, les passifs financiers ne comprennent pas les passifs qui sont exclus par définition (p. ex., les passifs au titre des avantages du personnel) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques (p. ex., les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments).

Produits d'exploitation et autres produits : Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 270 millions de dollars en 2024 et de 1 704 millions de dollars en 2023. Ces augmentations sont principalement attribuables à la croissance des produits tirés des services de santé, ainsi qu'à la croissance des produits tirés des services de données fixes et des services de données mobiles.

Total des actifs : La croissance du total des actifs tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 961 millions de dollars en 2024 et de 646 millions de dollars en 2023. Ces augmentations découlent principalement des acquisitions d'entreprises, de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que de l'accélération du déploiement de notre réseau 5G. Se reporter à la *rubrique 7.3, « Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.



Pour des renseignements sur les variations de la **dette à long terme**, se reporter à la *rubrique 6, « Évolution de la situation financière »*, et à la *rubrique 7.4, « Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement ».*

5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Sommaire des résultats trimestriels

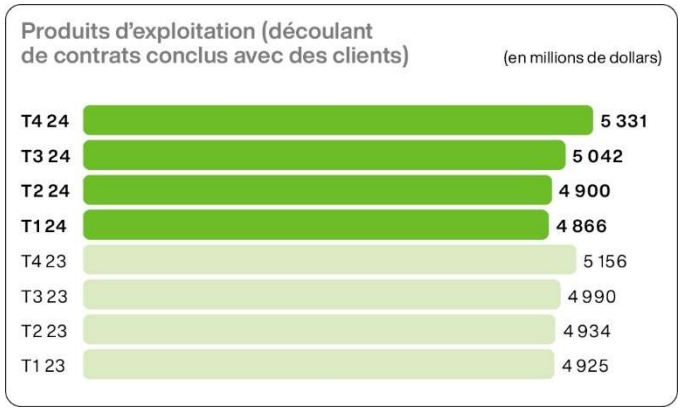
(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2024**	**T3 2024**	**T2 2024**	**T1 2024**	T4 2023	T3 2023	T2 2023	T1 2023
Produits d'exploitation et autres produits	**5 381**	**5 099**	**4 974**	**4 932**	5 198	5 008	4 946	4 964
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[1]	**2 136**	**1 868**	**1 825**	**1 810**	2 086	1 858	1 790	1 803
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**1 475**	**1 475**	**1 473**	**1 484**	1 407	1 633	1 568	1 540
Amortissements	**1 011**	**968**	**994**	**1 063**	1 041	1 000	1 006	1 022
Total des charges d'exploitation	**4 622**	**4 311**	**4 292**	**4 357**	4 534	4 491	4 364	4 365
Bénéfice d'exploitation	**759**	**788**	**682**	**575**	664	517	582	599
Coûts de financement	**321**	**479**	**382**	**394**	278	352	323	320
Bénéfice avant impôt	**438**	**309**	**300**	**181**	386	165	259	279
Impôt sur le résultat	**118**	**52**	**79**	**41**	76	28	63	55
Bénéfice net	**320**	**257**	**221**	**140**	310	137	196	224
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**358**	**280**	**228**	**127**	288	136	200	217
Bénéfice net par action ordinaire :								
BPA de base	**0,24**	**0,19**	**0,15**	**0,09**	0,20	0,09	0,14	0,15
BPA de base ajusté[2]	**0,25**	**0,28**	**0,25**	**0,26**	0,24	0,25	0,19	0,27
BPA dilué	**0,24**	**0,19**	**0,15**	**0,09**	0,20	0,09	0,14	0,15
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,4023**	**0,3891**	**0,3891**	**0,3761**	0,3761	0,3636	0,3636	0,3511
Information supplémentaire :								
BAIIA	**1 770**	**1 756**	**1 676**	**1 638**	1 705	1 517	1 588	1 621
Coûts de restructuration et autres coûts	**68**	**86**	**121**	**218**	142	303	115	158
BAIIA ajusté	**1 838**	**1 842**	**1 797**	**1 856**	1 847	1 820	1 703	1 779
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 077**	**1 432**	**1 388**	**950**	1 314	1 307	1 117	761
Flux de trésorerie disponibles	**534**	**568**	**481**	**399**	595	359	279	537

1 L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.

2 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

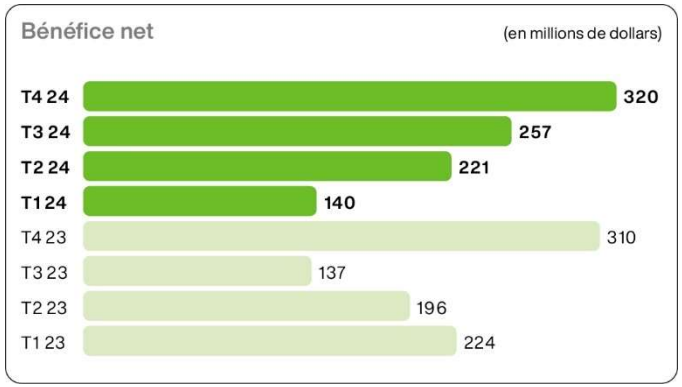
Tendances

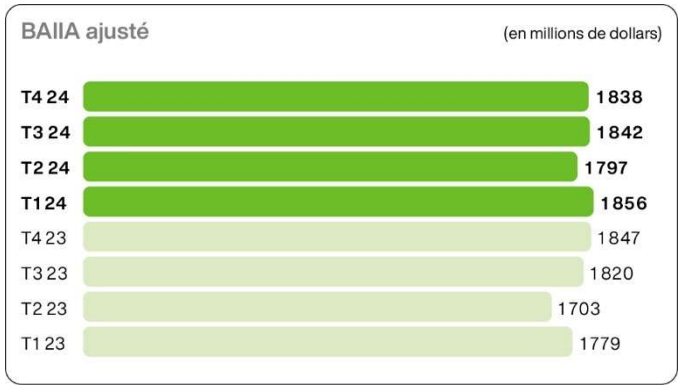
Pour une analyse détaillée des tendances relatives aux produits, au BAIIA et au BAIIA ajusté, se reporter à la *rubrique 5.4, « Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5, « Secteur TELUS Expérience numérique »*.



La tendance au chapitre de la diminution, d'un exercice à l'autre, des amortissements reflète une diminution des mises hors service et des pertes de valeur d'immobilisations, ainsi que les entrées d'immobilisations dont la durée de vie est plus longue. Nos dépenses nous ont permis de prendre en charge l'expansion de notre infrastructure à large bande, y compris les investissements générationnels pour brancher les foyers et les entreprises à notre réseau TELUS PureFibre, et la couverture de la technologie 5G, ainsi que les mises en service réussies d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité. Les investissements dans notre technologie PureFibre nous permettent également de prendre en charge notre stratégie fondée sur la technologie afin d'améliorer la couverture et la capacité des réseaux, y compris le déploiement continu de notre réseau 5G.

La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme et les augmentations des taux d'intérêt effectifs de la dette à taux variable et des récentes émissions à taux fixe, principalement en ce qui a trait aux investissements dans les licences de spectre et dans la technologie PureFibre, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts comptabilisés à l'actif qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021, ainsi qu'aux licences acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023. Les coûts de financement comprennent également la capitalisation des intérêts liés à des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel. De plus, pour les huit périodes présentées, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change, des montants variables de produits d'intérêts et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, ce qui a contribué au bénéfice jusqu'au troisième trimestre de 2022 et à la perte par la suite.





Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2024 (période de trois mois close le 31 décembre 2024) est présentée dans notre communiqué daté du 13 février 2025. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2023 (période de trois mois close le 31 décembre 2023).

- Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont totalisé 5 381 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 183 millions de dollars.

- Les produits tirés des services se sont établis à 4 507 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 90 millions de dollars, en raison principalement i) de la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de télévision et aux services de sécurité; ii) de la croissance dans plusieurs lignes d'activité des services de santé, reflétant les acquisitions d'entreprises et la croissance interne; et iii) de l'augmentation des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation, reflétant les acquisitions d'entreprises et l'amélioration de la croissance interne. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par i) les réductions tarifaires liées aux services de réseau mobile; ii) la baisse des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de télévision tenant au remplacement de la technologie; et iii) la baisse des produits externes de TELUS Numérique découlant pour l'essentiel de la réduction des volumes de certains clients des secteurs des technologies et du commerce électronique.
- Les produits tirés de l'équipement se sont établis à 824 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 85 millions de dollars, en raison principalement de la croissance des produits tirés de l'équipement mobile attribuable à l'augmentation des volumes contractuels et à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus.
- Les autres produits se sont chiffrés à 50 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 8 millions de dollars, en raison essentiellement de la conclusion de la transaction visant le partenariat avec TELUS Sky, ainsi que des autres profits liés à des projets immobiliers découlant de notre programme de déploiement du réseau à fibres optiques et de mise hors service de notre réseau cuivre, facteurs partiellement contrebalancés par la diminution du montant net des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises au cours de la période précédente.

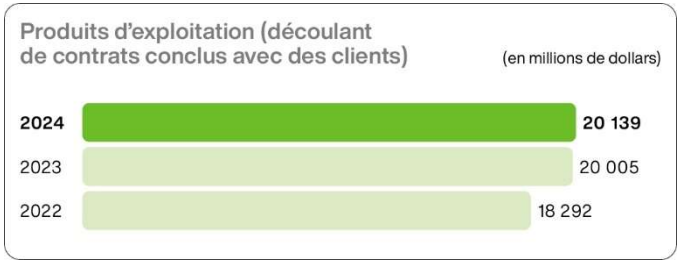
- Les charges d'exploitation consolidées ont totalisé 4 622 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 88 millions de dollars.
  - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est établi à 618 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une diminution de 47 millions de dollars, en raison principalement de la diminution des mises hors service, du fait que certains actifs ont été entièrement amortis, et des entrées d'immobilisations dont la durée de vie est plus longue.
  - L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 393 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une hausse de 17 millions de dollars découlant des acquisitions d'entreprises et de la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.
  - Les coûts de financement se sont élevés à 321 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une hausse de 43 millions de dollars tenant essentiellement aux facteurs suivants :
    - Les charges d'intérêts se sont élevées à 360 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 22 millions de dollars.
      - Les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts se sont établis à 17 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 14 millions de dollars se rapportant à une nouvelle convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance. (Se reporter à *« Emprunts à court terme »* à la *rubrique 7.7*.)
    - Les profits de change se sont chiffrés à 38 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 49 millions de dollars, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar américain par rapport à celle du dollar canadien et de l'euro par rapport au dollar canadien.
    - Les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels ont représenté une charge de 3 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024. Se reporter à *« Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels »* à la *rubrique 5.3*.
  - Le total de la charge d'impôt sur le résultat s'est élevé à 118 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une hausse de 42 millions de dollars. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 19,4 % à 26,9 % au quatrième trimestre de 2024, en raison principalement du différentiel de taux d'imposition à l'étranger et des pertes non comptabilisées.
- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, s'est élevé à 1 770 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, en hausse de 65 millions de dollars.

- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, s'est élevé à 1 838 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, ce qui représente une légère diminution de 9 millions de dollars, ou 0,6 %, et un résultat essentiellement comparable à celui de l'exercice précédent. La croissance du BAIIA ajusté du secteur TTech est principalement attribuable i) à la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de sécurité et aux services de télévision (compte non tenu de l'ajustement du nombre d'abonnés au service Pik TV au premier trimestre de 2024); ii) aux vastes efforts de réduction des coûts, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise existante dans le domaine de la santé, et l'adoption accrue des solutions de TELUS Numérique au sein des activités du secteur TTech, ce qui a procuré des avantages concurrentiels étant donné la structure de coûts plus faibles de TELUS Numérique, ainsi que les réductions des frais administratifs et des frais de marketing; iii) l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers et la hausse des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises; iv) l'augmentation de la marge liée aux services de santé; et v) la hausse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse des PMMA des téléphones mobiles; ii) la baisse des marges liées aux services de voix fixes patrimoniaux et aux services de télévision; iii) une hausse des créances douteuses; iv) la hausse des coûts liés à l'exploitation des réseaux; v) l'augmentation des coûts des licences basées sur l'abonnement et de l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique; et vi) la baisse du BAIIA ajusté de TELUS Numérique tenant en partie à l'augmentation des investissements dans des initiatives générales de la société comme l'expansion de son équipe des ventes commerciales et les programmes d'efficacité opérationnelle.
- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est élevé à 358 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, en hausse de 70 millions de dollars, ce qui reflète l'incidence après impôt de la hausse du bénéfice d'exploitation, partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le bénéfice net ajusté s'est établi à 380 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, en hausse de 39 millions de dollars.
- Le BPA de base s'est élevé à 0,24 $ au quatrième trimestre de 2024, en hausse de 0,04 $, reflétant l'incidence après impôt de la hausse du bénéfice d'exploitation, partiellement contrebalancée par la hausse des coûts de financement, ainsi que l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, et des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,25 $ au quatrième trimestre de 2024, soit une augmentation de 0,01 $.
- Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation se sont établis à 1 077 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une diminution de 237 millions de dollars, en raison essentiellement des autres variations du fonds de roulement et de la hausse du montant net des paiements d'impôt sur le résultat, facteurs partiellement contrebalancés par la croissance du BAIIA.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement se sont élevés à 671 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une diminution de 45 millions de dollars principalement attribuable à l'augmentation des sommes reçues des coentreprises immobilières au titre de la facilité aux fins des travaux de construction de TELUS Sky et à la baisse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par l'augmentation du montant net des paiements en trésorerie au titre des acquisitions, puisque nous avons effectué des paiements en trésorerie pour des acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes, ainsi que des investissements dans un plus grand nombre de placements de portefeuille.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement se sont établis à 351 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une diminution de 587 millions de dollars, reflétant principalement l'augmentation des émissions de titres de créance à long terme, ainsi que la diminution des remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme.

- Les flux de trésorerie disponibles ont totalisé 534 millions de dollars au quatrième trimestre de 2024, soit une diminution de 61 millions de dollars, reflétant le moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes et notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, ainsi que la hausse des paiements d'impôt sur le résultat et l'augmentation des intérêts payés. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la croissance du BAIIA et la réduction des dépenses d'investissement.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction. Une analyse de la performance de nos secteurs opérationnels est présentée à la *rubrique 5.4, « Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5, « Secteur TELUS Expérience numérique »*.



Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Produits d'exploitation			
Services	**17 588**	17 508	0,5 %
Équipement	**2 551**	2 497	2,2 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**20 139**	20 005	0,7 %
Autres produits	**247**	111	n.s.
Produits d'exploitation et autres produits	**20 386**	20 116	1,3 %

Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 270 millions de dollars en 2024.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 80 millions de dollars en 2024, en raison principalement i) de la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de télévision et aux services de sécurité; ii) la croissance dans plusieurs lignes d'activité des services de santé reflétant les acquisitions d'entreprises et la croissance interne; et iii) l'augmentation des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation, reflétant les acquisitions d'entreprises et l'amélioration de la croissance interne. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par i) les réductions tarifaires liées aux services de réseau mobile et aux services de sécurité; ii) la baisse des produits externes de TELUS Numérique découlant pour l'essentiel de la baisse des volumes d'un client du secteur des médias sociaux de premier plan et de certains autres clients des secteurs des technologies et du commerce électronique; et iii) la baisse des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de télévision tenant au remplacement de la technologie.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 54 millions de dollars en 2024, en raison surtout de l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile découlant de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et de la hausse des volumes contractuels liés aux services mobiles.
- Les **autres produits** ont augmenté de 136 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la conclusion de la transaction visant le partenariat avec TELUS Sky, des autres profits liés à des projets immobiliers découlant de notre programme de déploiement du réseau à fibres optiques et de mise hors service de notre réseau cuivre, ainsi que de la hausse des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Achat de biens et services	**7 639**	7 537	1,4 %
Charge au titre des avantages du personnel	**5 907**	6 148	(3,9) %
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 513**	2 514	0,0 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 523**	1 555	(2,1) %
Charges d'exploitation	**17 582**	17 754	(1,0) %

Les charges d'exploitation consolidées ont diminué de 172 millions de dollars en 2024.

- L'**amortissement des immobilisations corporelles** s'est établi à 2,5 milliards de dollars en 2024, soit un résultat relativement inchangé par rapport à celui de l'exercice précédent.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a diminué de 32 millions de dollars en 2024, en raison principalement des radiations d'actifs logiciels au cours de l'exercice précédent, qui découlent en grande partie de l'adoption accrue des licences basées sur l'abonnement.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**6 292**	5 722	10,0 %
BAIIA du secteur TELUS Numérique[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**598**	709	(15,6) %
Éliminations[2]	**(50)**	—	n.s.
BAIIA	**6 840**	6 431	6,4 %
Amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	**(4 036)**	(4 069)	(0,8) %
Bénéfice d'exploitation [bénéfice avant intérêts et impôts (BAII) consolidé]	**2 804**	2 362	18,7 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le bénéfice d'exploitation a augmenté de 442 millions de dollars en 2024, tandis que le BAIIA a augmenté de 409 millions de dollars en 2024. Outre les facteurs de croissance dont il est fait mention au paragraphe portant sur le *BAIIA ajusté* ci-dessous, le BAIIA reflète également une réduction des coûts de restructuration et autres coûts de 225 millions de dollars en 2024, laquelle est essentiellement attribuable aux importants investissements dans des programmes d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts, y compris la rationalisation de biens immobiliers, ainsi que la comptabilisation, en 2023, de montants non récurrents de 68 millions de dollars découlant de la ratification de la nouvelle convention collective que nous avons conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), section locale 1944 du Syndicat des Métallos.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA ajusté du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**6 724**	6 375	5,5 %
BAIIA ajusté du secteur TELUS Numérique[1, 2] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**659**	774	(14,8) %
Éliminations[3]	**(50)**	—	n.s.
BAIIA ajusté	**7 333**	7 149	2,6 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

2 En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS Numérique. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS Numérique a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités.

3 Se reporter au paragraphe portant sur les *Produits intersectoriels* à la *rubrique 5.5* pour de plus amples renseignements.

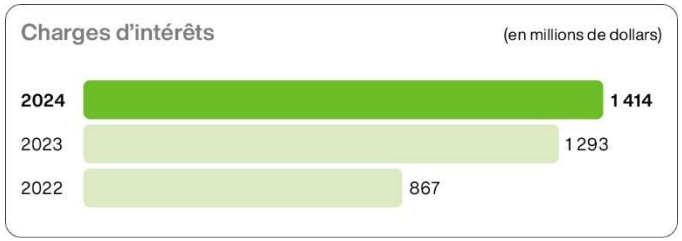
Le BAIIA ajusté a augmenté de 184 millions de dollars, ou 2,6 %, en 2024, reflétant i) la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de sécurité et aux services de télévision (compte non tenu de l'ajustement du nombre d'abonnés au service Pik TV au premier trimestre de 2024); ii) les vastes efforts de réduction des coûts, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise existante dans le domaine de la santé, et l'adoption accrue des solutions de TELUS Numérique au sein des activités du secteur TTech, ce qui a procuré des avantages concurrentiels étant donné la structure de coûts plus faibles de TELUS Numérique, ainsi que les réductions des frais administratifs et des frais de marketing; iii) l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers et la hausse des reprises de provisions liées à des regroupements d'entreprises; iv) l'augmentation de la marge liée aux services de santé; et v) la hausse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse des PMMA des téléphones mobiles; ii) la baisse de la croissance opérationnelle au sein de TELUS Numérique (excluant les autres produits), ce qui comprend la baisse des produits d'exploitation tirés des clients externes, ainsi que l'augmentation des investissements dans des initiatives générales de la société comme l'expansion de son équipe des ventes commerciales et les programmes d'efficacité opérationnelle; iii) la baisse des marges liées aux services de voix fixes patrimoniaux et aux services de télévision; iv) la hausse des créances douteuses; v) la baisse des marges liées à l'équipement mobile; vi) la hausse des coûts liés à l'exploitation des réseaux; et vii) l'augmentation des coûts des licences basées sur l'abonnement et de l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Relativement aux transactions qui concernent uniquement l'obtention d'un financement			
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres passifs – montant brut	**1 168**	1 095	6,7 %
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres passifs – comptabilisés à l'actif	**(21)**	(6)	n.s.
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**41**	25	64,0 %
	1 188	1 114	6,6 %
Relativement aux transactions qui ne concernent pas uniquement l'obtention d'un financement			
Intérêts sur la dette à long terme – obligations locatives	**166**	133	24,8 %
Intérêts sur la dette à long terme – autres passifs	**22**	9	n.s.
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**9**	7	28,6 %
Capitalisation des intérêts liés à des provisions	**29**	30	(3,3) %
	226	179	26,3 %
Charges d'intérêts	**1 414**	1 293	9,4 %
(Profits) pertes de change	**(36)**	3	n.s.
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**231**	—	n.s.
Produits d'intérêts	**(33)**	(23)	43,5 %
Coûts de financement	**1 576**	1 273	23,8 %

Les coûts de financement ont augmenté de 303 millions de dollars en 2024, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 121 millions de dollars en 2024, principalement en raison des facteurs suivants :
  - Le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres passifs, a augmenté de 73 millions de dollars en 2024, en raison essentiellement de la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux investissements dans les licences de spectre et dans la technologie PureFibre, ainsi que de l'augmentation du taux d'intérêt effectif. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'élevait à 4,37 % au 31 décembre 2024, par rapport à 4,33 % à l'exercice précédent. (Se reporter à *« Émission de titres de créance à long terme et remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme »*, à la *rubrique 7.4*.)
  - Les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, excluant les obligations locatives, qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en juin et en juillet 2021 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »).
  - Les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts ont augmenté de 16 millions de dollars en 2024 relativement à une nouvelle convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance. (Se reporter *« Emprunts à court terme »* à la *rubrique 7.7*.)
  - Les intérêts sur les obligations locatives ont augmenté de 33 millions de dollars en 2024, reflétant la hausse de la composante capital des contrats de location et l'augmentation du taux d'intérêt effectif.
- Les **profits de change** ont augmenté de 39 millions de dollars en 2024, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar américain par rapport au dollar canadien et de l'euro par rapport au dollar canadien.
- Les **variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels** représentaient, au 31 décembre 2024, les montants latents estimatifs comptabilisés au titre des accords d'achat d'énergie virtuels que nous avons conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone.



Impôt sur le résultat

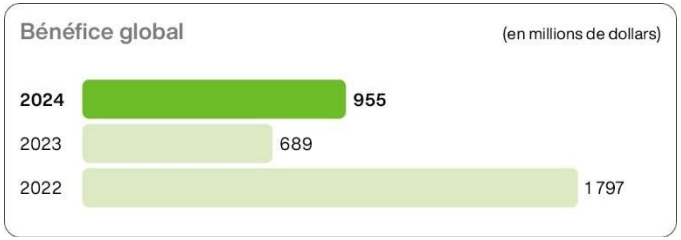
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	**2024**	2023	Variation	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi applicables (en %)	**24,5**	23,5	1,0	pt
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %)	**(2,8)**	(4,0)	1,2	pt
Pilier Deux – impôt minimum mondial (en %)	**0,2**	—	0,2	pt
Montants (non imposables) non déductibles nets (en %)	**(2,0)**	(1,7)	(0,3)	pt
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes (en %)	**2,9**	2,1	0,8	pt
Pertes non comptabilisées (en %)	**0,4**	1,1	(0,7)	pt
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger (en %)	**(0,1)**	(1,3)	1,2	pt
Autres (en %)	**0,5**	0,6	(0,1)	pt
Taux d'imposition effectif (en %)	**23,6**	20,3	3,3	pts
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi applicables	**301**	255	18,0	%
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(34)**	(44)	(22,7)	%
Pilier Deux – impôt minimum mondial	**2**	—	n.s.	
Montants (non imposables) non déductibles nets	**(23)**	(19)	21,1	%
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes	**35**	24	45,8	%
Pertes non comptabilisées	**4**	12	(66,7)	%
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger	**(1)**	(13)	(92,3)	%
Autres	**6**	7	(14,3)	%
Impôt sur le résultat	**290**	222	30,6	%

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a augmenté de 68 millions de dollars en 2024. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 20,3 % à 23,6 % en 2024, en raison essentiellement de la diminution des ajustements non liés à l'exercice précédent comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures, ainsi que du différentiel de taux d'imposition à l'étranger.

Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation	
Bénéfice net	**938**	867	8,2	%
Autres éléments du résultat global (après impôt) :				
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**32**	(167)	n.s.	
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	**(15)**	(11)	36,4	%
Bénéfice global	**955**	689	38,6	%

Le bénéfice global a augmenté de 266 millions de dollars en 2024, en raison principalement des écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures de flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat comprennent les montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel, ainsi que la modification de l'évaluation des actifs financiers de placement.



5.4 Secteur Solutions technologiques de TELUS

Abonnés des téléphones mobiles **2024 : 10 147 000** 2023 : 9 801 000 +3,5 %	**Abonnés des appareils connectés** **2024 : 3 729 000** 2023 : 3 114 000 +19,7 %	**Abonnés aux services Internet** **2024 : 2 760 000** 2023 : 2 626 000 +5,1 %
Abonnés aux services de télévision **2024 : 1 389 000** 2023 : 1 394 000 (0,4) %	**Abonnés aux services de sécurité** **2024 : 1 120 000** 2023 : 1 056 000 +6,1 %	**Personnes couvertes par les services de soins de santé** **2024 : 76 200 000** 2023 : 69 500 000 +9,6 %

Tendances et caractère saisonnier – secteur TTech

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre de l'amélioration des produits tirés des services de réseau mobile reflète principalement la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, ainsi que l'augmentation des connexions à l'Internet des objets (l'« IdO »). La baisse des PMMA à l'échelle nationale découle principalement de plus grandes limites d'utilisation de données moyennant un tarif donné, ainsi que de l'intense concurrence en matière de tarification de détail, qui a persisté depuis le deuxième trimestre de 2023. Les produits tirés des services d'itinérance ont continué de diminuer, en raison de l'adoption de forfaits Amérique du Nord et de l'offre de forfaits de services d'itinérance concurrentiels sur le marché.

Les produits tirés de l'équipement mobile ont augmenté en raison principalement de l'incidence de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus. Contrebalançant partiellement ce facteur, les volumes de ventes d'appareils mobiles ont diminué lentement, ce qui est attribuable à la fois aux améliorations de la durabilité et aux augmentations du coût de ces appareils qui poussent les clients à reporter le remplacement de leur appareil et favorisent une hausse de l'adoption des forfaits Apportez votre propre appareil. Nous continuons d'offrir des appareils remis en marché certifiés et le programme Option Retour, ce qui permet de proposer aux clients des solutions de rechange pour le remplacement de leur appareil tout en contribuant également à une économie circulaire.

Nos investissements dans le spectre et nos dépenses d'investissement aux fins de l'amélioration de notre réseau se traduisent par un accroissement de sa capacité, de sa couverture et de sa fiabilité, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles et d'abonnés des appareils connectés. La croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles résulte i) des offres de produits hors pair caractérisées par des améliorations continues au chapitre de la vitesse, de la performance et de la fiabilité de notre réseau, combinées à l'amélioration de nos capacités numériques; ii) de nos promotions fructueuses, y compris le groupement de nos services mobiles et de nos services résidentiels; iii) de notre capacité à attirer une plus grande partie de la population canadienne, grâce à la croissance découlant de l'immigration (quoique moins prononcée) et de l'évolution démographique, et à la croissance continue du nombre d'abonnés possédant plusieurs appareils; et iv) de notre taux de désabonnement relativement faible, qui reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients et nos programmes de remplacement d'appareil.

Le nombre de nos abonnés des appareils connectés a augmenté, principalement en raison de l'expansion de notre offre de solutions IdO dans divers secteurs, notamment les transports, les soins de santé, les immeubles intelligents et les villes intelligentes, l'énergie, le commerce de détail et l'agriculture. Nos investissements dans les infrastructures de réseau et l'expansion de notre portefeuille de produits IdO nous ont également permis de fournir à notre clientèle des solutions IdO fiables et évolutives.

La croissance du nombre d'abonnés aux services Internet a été soutenue par nos investissements continus dans la mise en œuvre de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que par notre taux de désabonnement relativement faible. Excluant l'ajustement effectué au premier trimestre de 2024 pour retrancher le nombre d'abonnés au service Pik TV, le nombre d'abonnés à nos services de télévision a continué d'augmenter, ce qui reflète les ajouts nets d'abonnés en réponse à nos diverses offres de produits flexibles tenant compte de l'évolution des besoins et des préférences des consommateurs. La croissance des abonnés à nos services de sécurité reflète la croissance interne découlant de la réussite de nos offres groupées de services mobiles et de services résidentiels. Le regroupement de services se traduit par une augmentation des services fournis dans chaque foyer et a une incidence positive sur les taux de désabonnement liés à la plupart des services, soutenue par nos modèles d'auto-installation et d'installation virtuelle efficaces. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels sont demeurées faibles en raison du succès de nos services groupés, de nos offres de tarifs réduits, et de nos efforts efficaces en matière de rétention en vue d'atténuer le remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.

La tendance à la croissance des produits tirés des services de données fixes reflète la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et du nombre d'abonnés aux services de sécurité, favorisée par la demande soutenue pour des vitesses Internet toujours plus élevées et pour une plus grande largeur de bande, ainsi qu'à notre gamme d'offres de services de sécurité résidentielle et d'entreprise et d'autres applications évoluées, qui sont soutenues par les investissements dans notre réseau à fibres optiques. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services de télévision et des services de voix fixes découle du remplacement de la technologie ainsi que de l'intensification de la concurrence. Toutefois, nous atténuons cette tendance au moyen de nos offres de produits groupés et d'offres de tarifs réduits, de la diversification de nos produits et de nos efforts efficaces au chapitre de la rétention. La migration des produits et services offerts vers les plateformes IP et l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents se sont traduites par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits et services existants. Toutefois, nous continuons d'améliorer et de diversifier notre portefeuille de solutions novatrices pour entreprises.

La tendance à la croissance des produits tirés de services de santé a été stimulée par la croissance de nos programmes d'aide aux employés et à la famille par suite de l'acquisition de LifeWorks au troisième trimestre de 2022, ainsi qu'aux autres acquisitions d'entreprises en 2024. Elle reflète également la croissance interne continue de nos offres de services de santé existants attribuable à l'adoption et à l'expansion accrues de nos solutions numériques en matière de santé, ainsi qu'à la croissance du nombre de membres de nos services de santé, y compris les services de soins de santé virtuels, les solutions de pharmacie virtuelle et conventionnelle, le Dossier Collaboratif Santé de TELUS, de même que les services de gestion des régimes d'assurance maladie, les solutions de télésoins à domicile ainsi que les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel. L'acquisition de LifeWorks a permis l'élargissement immédiat de nos services de soins de santé à l'échelle mondiale en tirant parti des relations de longue date établies avec des sociétés, les domaines essentiellement priorisés étant les programmes de santé et de mieux-être des employés, les solutions en matière de santé mentale et physique, la gestion des régimes de retraite et des avantages du personnel et les solutions de retraite. Nous continuons d'accroître nos offres de soins virtuels diversifiés afin de répondre aux besoins des Canadiens à l'égard des soins de santé et de contribuer à l'amélioration des résultats en matière de santé, notamment l'adoption accélérée des consultations virtuelles, comme en témoigne le nombre à la hausse de membres des services de soins de santé virtuels. La croissance du nombre de personnes couvertes tient en grande partie à l'expansion de nos programmes d'aide aux employés et à la famille.

Les précédentes tendances à la baisse des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation étaient attribuables au taux de désabonnement, qui a atténué la croissance des abonnements et limité les occasions en matière de prospection de clientèle. Cependant, nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation ont connu une amélioration tout au long de 2024. Grâce à notre équipe mondiale et à nos solutions fondées sur l'infonuagique, nous sommes en mesure de servir une clientèle diversifiée, y compris les éleveurs, les producteurs, les agronomes, les conseillers, les transformateurs et les détaillants, en contribuant à une prise de décisions plus efficace et plus agile qui est en mesure de tenir compte des besoins changeants des consommateurs, d'améliorer la rentabilité et de favoriser une meilleure circulation de l'information dans la chaîne de valeur, ce qui nous permet d'améliorer la sécurité et la durabilité de nos extrants et de favoriser les efficiences dans la façon dont nous produisons, distribuons et consommons les aliments et les biens de consommation. Afin de répondre à la demande croissante pour des solutions numériques au sein de l'industrie de l'agriculture, nous avons également acquis Proagrica au cours du premier trimestre de 2024.

Indicateurs opérationnels – secteur TTech

Aux 31 décembre	**2024**	2023	Variation
Nombre de connexions d'abonnés (en milliers) **:**			
Téléphones mobiles[1]	**10 147**	9 801	3,5 %
Appareils connectés	**3 729**	3 114	19,7 %
Services Internet	**2 760**	2 626	5,1 %
Services de télévision[2]	**1 389**	1 394	(0,4) %
Services de sécurité	**1 120**	1 056	6,1 %
Services de voix résidentiels	**1 030**	1 065	(3,3) %
Nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**20 175**	19 056	5,9 %
Population couverte par le réseau LTE[3] (en millions)	**36,7**	36,7	— %
Population couverte par le réseau 5G[3] (en millions)	**32,3**	31,6	2,2 %
Exercices clos les 31 décembre	**2024**	2023	Variation
Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles (en milliers) :	**1 769**	1 676	5,5 %
Ajouts nets (pertes nettes) de connexions d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**346**	443	(21,9) %
Appareils connectés	**615**	564	9,0 %
Services Internet	**134**	143	(6,3) %
Services de télévision	**92**	69	33,3 %
Services de sécurité	**64**	78	(17,9) %
Services de voix résidentiels	**(35)**	(31)	(12,9) %
Nombre total d'ajouts nets de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**1 216**	1 266	(3,9) %
PMMA des téléphones mobiles, par mois[1, 4] (en dollars)	**58,67**	60,52	(3,1) %
Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois[1, 5] (en %)	**1,20**	1,08	0,12 pt
Services de santé (en millions)			
Aux 31 décembre	**2024**	2023	Variation
Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé	**76,2**	69,5	9,6 %
Nombre de membres des services de soins de santé virtuels	**6,5**	5,6	16,1 %
Exercices clos les 31 décembre	**2024**	2023	Variation
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques	**653,6**	610,3	7,1 %

1 Avec prise d'effet au premier trimestre de 2024, sur une base rétrospective au 1er janvier 2023, nous avons réduit de 283 000 le nombre d'abonnés des téléphones mobiles afin de retrancher les abonnés associés à un sous-ensemble de nos clients du secteur des services publics qui sont désormais assujettis à des modèles de tarification dynamique fondée sur des enchères. À notre avis, cet ajustement du nombre d'abonnés associés à ces clients générant de faibles marges reflète de manière plus significative la performance sous-jacente de nos activités liées aux téléphones mobiles et l'accent que nous mettons sur la croissance rentable. En raison de ce changement, les statistiques opérationnelles connexes (PMMA et désabonnement) ont également été ajustées.

2 Avec prise d'effet le 1er janvier 2024, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre des abonnés aux services de télévision de manière à retrancher 97 000 abonnés, puisque nous avons cessé de commercialiser notre produit Pik TV.

3 Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.

4 Autre mesure financière déterminée. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*. Cette mesure n'est pas définie par les Normes IFRS de comptabilité. Il s'agit plutôt d'un paramètre utilisé dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une société de services et de produits mobiles.

5 Se reporter à la *rubrique 11.2, « Indicateurs opérationnels »*.

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 769 000 en 2024, reflétant une augmentation de 93 000 attribuable à l'intensification des activités de promotion, à notre transition vers les mises en service numériques, et à la modeste croissance démographique au Canada. Le ralentissement de la croissance de l'immigration, qui a été observé à la fin de 2024, limite notre capacité à accroître le nombre d'abonnés.
- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 1,20 % en 2024, par rapport à 1,08 % en 2023, en raison principalement de la décision des clients de changer de fournisseurs en réaction à la concurrence plus intense en matière de marketing et de tarification promotionnelle, en plus de l'adoption accrue de forfaits Apportez votre propre appareil. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par nos efforts continus visant à assurer la rétention des clients et par la qualité de notre réseau et notre service hors pair dans l'industrie et les offres groupées et promotions fructueuses.
- Les **ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles** se sont chiffrés à 346 000 en 2024, ce qui reflète une baisse de 97 000, en raison de la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles, neutralisée en partie par l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles.
- Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 58,67 $ en 2024, soit une baisse de 1,85 $, ou 3,1 %, attribuable à l'adoption de forfaits de base à tarifs moindres en réaction à la concurrence plus intense en matière de marketing et de tarification promotionnelle ciblant les clients tant nouveaux qu'existants, ainsi qu'à une baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire et des produits tirés des services d'itinérance, facteurs partiellement contrebalancés par l'augmentation des produits tirés de l'IdO. Nous constatons une augmentation continue de l'adoption de forfaits de données illimitées et de forfaits Canada-États-Unis-Mexique, qui procurent un PMMA plus élevé et plus stable sur une base mensuelle, tout en permettant aux clients de compter sur une réduction des frais d'itinérance aux États-Unis et au Mexique et des frais de dépassement de données, respectivement.

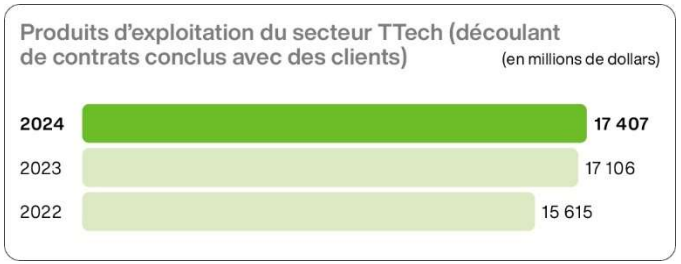
- Les **ajouts nets d'abonnés des appareils connectés** se sont établis à 615 000 en 2024, soit une hausse de 51 000 attribuable à la croissance des connexions à l'IdO de clients des secteurs des transports, des immeubles intelligents et des soins de santé.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services Internet** se sont établis à 134 000 au cours en 2024, soit une diminution de 9 000 qui reflète un accroissement du taux de désabonnement découlant des pressions concurrentielles qui ont continué de jouer sur les décisions d'achat des consommateurs, facteurs partiellement contrebalancés par nos efforts ayant permis d'obtenir des ajouts bruts élevés grâce à nos robustes stratégies de vente et à la force de notre offre relative au déploiement du réseau à fibres optiques.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 92 000 en 2024, soit une augmentation de 23 000 attribuable aux diverses offres que nous faisons pour répondre à l'évolution des besoins et des préférences des consommateurs, facteur contrebalancé en partie par la hausse du taux de désabonnement attribuable aux mêmes facteurs que pour les ajouts nets d'abonnés aux services Internet.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 64 000 en 2024, soit une diminution de 14 000 reflétant la hausse du taux de désabonnement lié à la proportion accrue d'abonnements à des forfaits d'auto-installation, partiellement contrebalancée par l'augmentation de la demande à l'égard de nos offres groupées et de notre gamme diversifiée de produits et services.
- Les **pertes nettes d'abonnés aux services de voix résidentiels** se sont établies à 35 000 en 2024, soit une hausse de 4 000 pertes. Nos offres de produits groupés et de tarifs réduits se sont avérées fructueuses, permettant d'atténuer les pertes et de réduire au minimum le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.
- Le **nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé** se chiffrait à 76,2 millions à la fin de 2024, soit une augmentation de 6,7 millions au cours des 12 derniers mois qui reflète principalement la croissance robuste de nos programmes d'aide aux employés et à la famille résultant à la fois des nouveaux clients et des clients existants dans toutes les régions où nous exerçons nos activités, ainsi que la demande continue pour des solutions virtuelles.
- Le **nombre de membres des services de soins de santé virtuels** se chiffrait à 6,5 millions à la fin de 2024, soit une augmentation de 0,9 million au cours des 12 derniers mois qui s'explique par l'adoption continue de solutions virtuelles permettant aux Canadiens et à des gens d'ailleurs dans le monde de continuer d'obtenir en toute sécurité des soins en matière de santé et de bien-être.
- Le **nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques** s'est chiffré à 653,6 millions en 2024, une augmentation de 43,3 millions qui s'explique principalement par la croissance de l'échange rémunéré de données sur les soins de santé entre notre système de gestion des régimes d'assurance maladie et nos fournisseurs de soins de santé en raison de l'augmentation de la demande liée aux soins de santé non urgents de la part des patients.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Produits tirés des services de réseau mobile	**7 004**	6 927	1,1 %
Produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services	**2 351**	2 290	2,7 %
Services de données fixes[1]	**4 688**	4 583	2,3 %
Services de voix fixes	**709**	761	(6,8) %
Produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services	**486**	493	(1,4) %
Services de santé	**1 779**	1 705	4,3 %
Services liés à l'agriculture et aux biens de consommation	**390**	347	12,4 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**17 407**	17 106	1,8 %
Autres produits	**164**	84	95,2 %
Produits d'exploitation externes et autres produits	**17 571**	17 190	2,2 %
Produits intersectoriels	**12**	15	(20,0) %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech	**17 583**	17 205	2,2 %

1 Exclut les services de santé et les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation.

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 378 millions de dollars en 2024.



Les produits tirés des **services de réseau mobile** ont augmenté de 77 millions de dollars, ou 1,1 %, en 2024, en raison principalement de la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et d'une hausse des connexions à l'IdO, facteurs partiellement contrebalancés par la baisse des PMMA des téléphones mobiles.

Les produits tirés de l'**équipement mobile et d'autres services** ont augmenté de 61 millions de dollars en 2024, ce qui reflète l'incidence de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, partiellement neutralisée par une modeste réduction des volumes contractuels, l'adoption accrue de forfaits Apportez votre propre appareil par nos clients au cours des neuf premiers mois de 2024 ayant été essentiellement contrebalancée par les activités intenses de promotion au cours du quatrième trimestre de 2024.

Les produits tirés des **services de données fixes** ont augmenté de 105 millions de dollars en 2024, en raison de la croissance du nombre de nos abonnés aux services Internet, aux services de sécurité et aux services de télévision. Ces facteurs ont été en partie contrebalancés par la baisse des produits tirés des services de télévision par client, ce qui reflète une proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et le remplacement de la technologie, ainsi que par une baisse des produits tirés des services de sécurité par client, ce qui reflète une hausse de la demande relative aux services de domotique résidentielle, dont les PMMA sont intrinsèquement plus faibles.

Les produits tirés des **services de voix fixes** ont reculé de 52 millions de dollars en 2024, ce qui reflète la baisse continue des produits tirés des services de voix patrimoniaux découlant du remplacement de la technologie ainsi que la retarification. La baisse a été partiellement atténuée par le succès qu'a connu notre offre de produits groupés et par nos efforts au chapitre de la rétention.

Les produits tirés de l'**équipement fixe et d'autres services** se sont établis à 486 millions de dollars en 2024, et sont essentiellement demeurés stables par rapport à l'exercice précédent.

Les produits tirés des **services de santé** ont augmenté de 74 millions de dollars en 2024, en raison principalement des acquisitions d'entreprises liées aux programmes d'aide aux employés et à la famille, ainsi que de la croissance interne, des mises à niveau des systèmes de gestion d'officine, des ventes de produits de pharmacie virtuelle, et de la hausse de la demande relative aux services de gestion des régimes d'assurance maladie ainsi que des solutions en matière de retraite.

Les produits tirés des **services liés à l'agriculture et aux biens de consommation** ont augmenté de 43 millions de dollars en 2024, en raison principalement des acquisitions d'entreprises et de l'amélioration de la croissance interne des services liés aux biens de consommation. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par une augmentation du taux de désabonnement aux services liés à l'agriculture tenant aux pressions concurrentielles.

Les **autres produits** ont augmenté de 80 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la conclusion de la transaction visant le partenariat avec TELUS Sky, ainsi que des autres profits liés à des projets immobiliers découlant de notre programme de déploiement du réseau à fibres optiques et de mise hors service de notre réseau cuivre. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la baisse des reprises nettes de provisions liées à des regroupements d'entreprises à l'exercice précédent.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur TELUS Numérique et sont éliminés au moment de la consolidation de concert avec les charges connexes du secteur TELUS Numérique.

Apport direct – secteur TTech

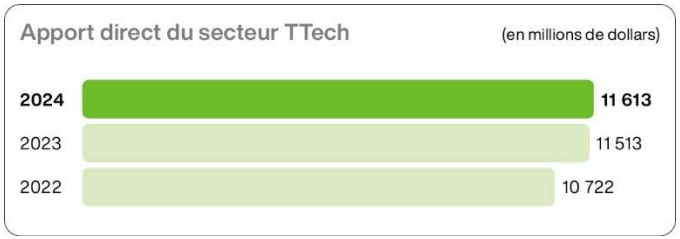
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Produits et services mobiles			Produits et services fixes[1]			Total – secteur TTech		
	2024	2023	Variation	**2024**	2023	Variation	**2024**	2023	Variation
Produits									
Services	**7 099**	7 059	0,6 %	**7 757**	7 550	2,7 %	**14 856**	14 609	1,7 %
Équipement	**2 256**	2 158	4,5 %	**295**	339	(13,0) %	**2 551**	2 497	2,2 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**9 355**	9 217	1,5 %	**8 052**	7 889	2,1 %	**17 407**	17 106	1,8 %
Charges									
Charges directes	**3 109**	2 911	6,8 %	**2 685**	2 682	0,1 %	**5 794**	5 593	3,6 %
Apport direct	**6 246**	6 306	(1,0) %	**5 367**	5 207	3,1 %	**11 613**	11 513	0,9 %

1 Comprend les services de santé ainsi que les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation.

Les charges directes incluses dans les calculs de l'apport direct figurant dans le tableau ci-dessus représentent des composantes du total des charges au titre de l'achat de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel présentées dans le tableau ci-dessous, et elles ont été calculées conformément aux méthodes comptables utilisées pour déterminer les montants totaux présentés dans les états financiers. L'apport direct du secteur TTech a augmenté de 100 millions de dollars, ou 0,9 %, en 2024.

L'apport direct provenant des produits et services mobiles du secteur TTech a diminué de 60 millions de dollars en 2024, ce qui reflète surtout l'incidence de la baisse des PMMA des téléphones mobiles, la diminution des marges liées à l'équipement mobile découlant de la baisse des volumes contractuels et de la concurrence plus intense en matière de tarification, ainsi que la hausse de l'amortissement des commissions différées attribuables à la croissance de l'achalandage dans les commerces de détail au cours de la période considérée et des périodes antérieures. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles.

L'apport direct provenant des produits et services fixes du secteur TTech a augmenté de 160 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la croissance soutenue du nombre d'abonnés aux services Internet et aux services de sécurité, de l'augmentation des produits tirés des services de santé, et de la croissance des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par une diminution des marges liées aux services de voix patrimoniaux et aux services de télévision découlant du remplacement de la technologie.



Charges d'exploitation – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Achat de biens et services[1]	**7 813**	7 649	2,1 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**3 478**	3 834	(9,3) %
Charges d'exploitation du secteur TTech	**11 291**	11 483	(1,7) %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur TTech ont diminué de 192 millions de dollars en 2024. Se reporter au paragraphe portant sur le *BAIIA ajusté du secteur TTech* ci-dessous pour plus de détails.

BAIIA – secteur TTech

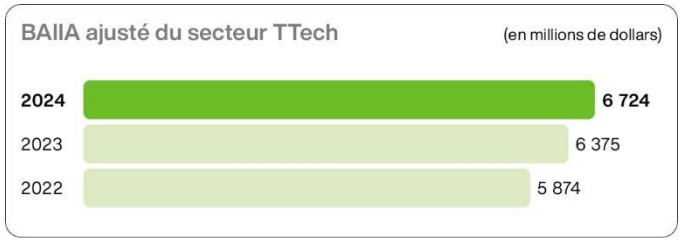
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2024**	2023	Variation
BAIIA	**6 292**	5 722	10,0 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**432**	653	n.s.
BAIIA ajusté	**6 724**	6 375	5,5 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**35,8**	33,3	2,5 pts
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**38,2**	37,1	1,1 pt

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAIIA du secteur TTech a augmenté de 570 millions de dollars, ou 10,0 %, en 2024. Outre les facteurs de croissance dont il est fait mention au paragraphe portant sur le *BAIIA ajusté du secteur TTech* ci-dessous, le BAIIA reflète également une réduction des coûts de restructuration et autres coûts de 221 millions de dollars en 2024, principalement en raison des importants investissements dans des programmes d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts, y compris la rationalisation de biens immobiliers.

Le BAIIA ajusté du secteur TTech a augmenté de 349 millions de dollars, ou 5,5 %, en 2024, reflétant i) la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, aux services Internet résidentiels, aux services de sécurité et aux services de télévision (compte non tenu de l'ajustement du nombre d'abonnés au service Pik TV au premier trimestre de 2024); ii) les vastes efforts de réduction des coûts, y compris les réductions de la main-d'œuvre, les synergies générées entre LifeWorks et notre entreprise existante dans le domaine de la santé, et l'adoption accrue des solutions de TELUS Numérique au sein des activités du secteur TTech, ce qui a procuré des avantages concurrentiels étant donné la structure de coûts plus faible de TELUS Numérique, ainsi que les réductions des frais de marketing et des frais administratifs; iii) l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers; iv) l'augmentation de la marge liée aux services de santé; et v) la hausse des marges relatives aux solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse des PMMA des téléphones mobiles; ii) la hausse des créances douteuses; iii) la baisse des marges liées aux services de voix fixes patrimoniaux et aux services de télévision; iv) la baisse des marges liées à l'équipement mobile; v) la hausse des coûts liés à l'exploitation des réseaux; et vi) l'augmentation des coûts des licences basées sur l'abonnement et de l'utilisation des services fondés sur l'infonuagique.

La marge du BAIIA ajusté du secteur TTech a augmenté de 1,1 point de pourcentage en 2024. Cette amélioration est principalement attribuable à nos vastes programmes d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts dont il est fait mention ci-dessus ainsi qu'à l'augmentation des profits liés à des projets immobiliers.



BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA ajusté	**6 724**	6 375	5,5 %
Dépenses d'investissement	**(2 540)**	(2 697)	(5,8) %
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**4 184**	3 678	13,8 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement du secteur TTech a augmenté de 506 millions de dollars en 2024. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

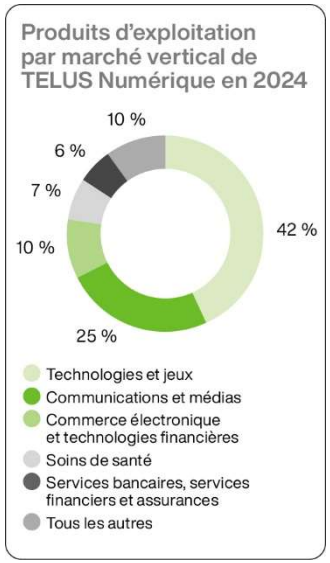
BAII – secteur TTech

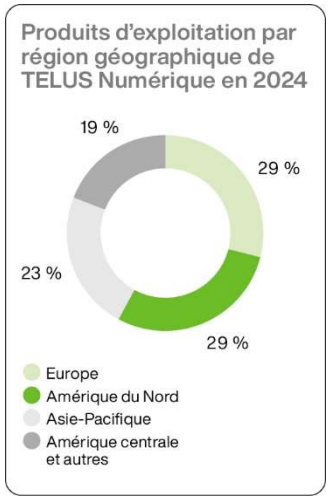
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA	**6 292**	5 722	10,0 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(2 316)**	(2 328)	(0,5) %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(1 276)**	(1 309)	(2,5) %
BAII[1]	**2 700**	2 085	29,5 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAII du secteur TTech a augmenté de 615 millions de dollars en 2024, parallèlement à l'augmentation du BAIIA.

5.5 Secteur TELUS Expérience numérique





Tendances – secteur TELUS Numérique

La tendance historique au chapitre des produits tirés du secteur TELUS Numérique au cours des huit derniers trimestres reflète les changements au titre de la demande en termes de volumes de services de nos clients existants, les services offerts aux nouveaux clients ainsi que la croissance découlant des acquisitions, y compris notre acquisition de WillowTree le 3 janvier 2023. En 2024, nous avons observé une stabilisation de la demande en termes de volumes de services, après avoir enregistré une baisse notable qui avait commencé à prendre de l'ampleur au deuxième trimestre de 2023, en ce qui a trait à certains de nos clients les plus importants du secteur des technologies, particulièrement en Europe, laquelle a été plus marquée que prévu. Parallèlement, plusieurs de nos clients clés ont également commencé à réduire leurs coûts, ce qui a entraîné des retards et des réductions à court terme des engagements relatifs aux dépenses.

La charge au titre de l'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel ont augmenté, ce qui reflète i) l'augmentation du nombre de membres de notre équipe du secteur TELUS Numérique pour prendre en compte les volumes qui se stabilisent et la complexité accrue découlant de nos clients nouveaux et existants, y compris ceux provenant de l'acquisition de WillowTree; ii) la hausse des salaires moyens au fil du temps, et l'augmentation des coûts de formation en raison des niveaux élevés d'attrition; iii) les coûts de restructuration et autres coûts découlant des programmes d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts; iv) les variations des exigences liées à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge la croissance de nos activités de services numériques; v) les changements dans nos effectifs reposant sur l'externalisation ouverte pour appuyer Solutions de données d'IA; vi) les augmentations de nos coûts liés aux licences de logiciels découlant de l'augmentation du nombre de membres de notre équipe; et vii) les augmentations des frais administratifs et des coûts liés aux installations pour soutenir la croissance de l'ensemble de l'entreprise et les acquisitions. À compter du deuxième trimestre de 2023, la charge au titre des avantages du personnel a été favorisée par les initiatives d'efficience opérationnelle au chapitre des coûts liés au personnel ayant donné lieu à une réduction du nombre de membres de notre équipe dans certaines régions en raison de la baisse de la demande en termes de volumes de services de certains clients et à une composition favorable de la main-d'œuvre provenant de territoires à plus faible coût.

Les amortissements ont augmenté, reflétant la croissance d'immobilisations telles que les installations, le développement de plateformes au sein de Solutions de données d'IA, et les coûts en capital engagés pour maintenir nos activités existantes, facteurs partiellement contrebalancés par le calendrier d'amortissement intégral des immobilisations existantes.

Indicateurs opérationnels – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Produits d'exploitation par marché vertical de l'industrie			
Technologies et jeux	**1 536**	1 594	(3,6) %
Communications et médias	**905**	871	3,9 %
Commerce électronique et technologies financières	**351**	386	(9,1) %
Soins de santé	**260**	215	20,9 %
Services bancaires, services financiers et assurances	**215**	202	6,4 %
Tous les autres[1]	**374**	387	(3,4) %
	3 641	3 655	(0,4) %
Produits d'exploitation par région géographique			
Europe	**1 070**	1 108	(3,4) %
Amérique du Nord	**1 038**	1 070	(3,0) %
Asie-Pacifique	**829**	852	(2,7) %
Amérique centrale et autres[2]	**704**	625	12,6 %
	3 641	3 655	(0,4) %

1 « Tous les autres » comprend, notamment, les marchés verticaux des voyages et de l'hôtellerie, de l'énergie et des services publics, du commerce de détail et des biens de consommation emballés.

2 « Autres » comprend l'Amérique du Sud et l'Afrique.

Dans l'ensemble de nos marchés verticaux, les taux de croissance des produits présentés ont été favorisés par le raffermissement du dollar américain et de l'euro par rapport au dollar canadien comparativement à l'exercice précédent.

Les produits tirés du marché vertical des technologies et des jeux ont diminué de 58 millions de dollars en 2024, en raison principalement de la baisse des produits d'un client de premier plan du secteur des médias sociaux et de certains autres clients du secteur des technologies et des jeux, partiellement contrebalancée par la croissance des produits provenant d'autres clients dans ce marché vertical, y compris Google. Les produits tirés du marché vertical des communications et des médias ont augmenté de 34 millions de dollars en 2024, en raison principalement de l'accroissement des services fournis au secteur TTech, partiellement contrebalancé par la baisse des produits tirés des services liés à certains autres clients du secteur des télécommunications. Les produits tirés du marché vertical du commerce électronique et des technologies financières ont diminué de 35 millions de dollars en 2024, en raison de la diminution des volumes de services de certains clients. Les produits tirés du marché vertical des soins de santé ont augmenté de 45 millions de dollars en 2024, en raison principalement des services additionnels fournis à l'unité opérationnelle des soins de santé du secteur TTech. Les produits tirés du marché vertical des services bancaires, des services financiers et des assurances ont augmenté de 13 millions de dollars en 2024, en raison de la croissance provenant de certaines banques dont le siège social est situé au Canada et de cabinets de services financiers régionaux de moindre envergure en Amérique du Nord, facteurs partiellement contrebalancés par la baisse de la demande en termes de volumes de services d'une institution financière mondiale. Les produits tirés de tous les autres marchés verticaux ont diminué de 13 millions de dollars en 2024, en raison de la baisse des produits dans divers comptes de clients, notamment dans le marché vertical des voyages et de l'hôtellerie.

Nous servons nos clients, qui sont principalement situés en Amérique du Nord et en Europe, à partir de multiples sites de prestation de services dans diverses régions géographiques. De plus, les clients de Solutions de données d'IA ont principalement recours à des contractuels collaboratifs situés aux quatre coins du monde, et leurs activités ne sont pas limitées par l'emplacement de nos centres de prestation de services. La baisse des produits gagnés en Europe, en Amérique du Nord et en Asie-Pacifique en 2024 est principalement attribuable aux variations de la demande en termes de volumes de services de certains clients de ces régions. L'augmentation des produits gagnés en Amérique centrale et dans les autres régions est principalement attribuable aux variations de la demande en termes de volume de services de certains clients de ces régions. Le tableau ci-dessus présente les produits tirés des services générés dans chaque région géographique, en fonction de l'emplacement du centre de prestation de services ou de l'endroit où les services ont été fournis, pour les exercices présentés.

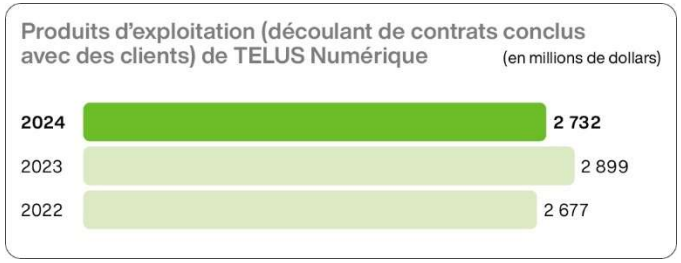
Produits d'exploitation et autres produits – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**2 732**	2 899	(5,8) %
Autres produits	**83**	27	n.s.
Produits d'exploitation externes et autres produits	**2 815**	2 926	(3,8) %
Produits intersectoriels	**909**	756	20,2 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur TELUS Numérique	**3 724**	3 682	1,1 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur TELUS Numérique ont augmenté de 42 millions de dollars en 2024.

Les **produits d'exploitation (découlant de contrats conclus avec des clients)** ont diminué de 167 millions de dollars en 2024, principalement en raison de i) la baisse des produits tirés d'un client du secteur des médias sociaux de premier plan et d'autres clients du secteur des technologies; et ii) la réduction des produits dans d'autres marchés verticaux, notamment parmi les clients des marchés des communications (en excluant le secteur TTech) et du commerce électronique. Ces baisses ont été partiellement contrebalancées par i) la croissance des services fournis à certains clients existants; ii) les nouveaux clients ajoutés depuis l'exercice précédent; et iii) le raffermissement du dollar américain et de l'euro par rapport au dollar canadien, ce qui a eu une incidence favorable sur le change relativement à nos résultats d'exploitation du secteur TELUS Numérique. Les produits tirés des contrats libellés en dollars américains, en euros et en d'autres monnaies seront tributaires des variations des taux de change.

Les **autres produits** ont augmenté de 56 millions de dollars en 2024, puisque nous avons modifié la structure de dividende et les modalités liées à nos provisions au titre d'options de vente position vendeur et révisé nos estimations de certains critères de performance, ce qui a entraîné une diminution de nos provisions au titre d'options de vente position vendeur.



Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur TTech, et comprennent les services fournis en vertu de la convention-cadre conclue avec TELUS. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation, de même que les charges d'exploitation connexes du secteur TTech et la marge du secteur TELUS Numérique sur les coûts comptabilisés à l'actif du secteur TTech. À compter de 2024, des services nouveaux et additionnels ont été fournis au secteur TTech, lesquels correspondent à des dépenses d'investissement liées aux logiciels et à des coûts d'acquisition de contrats qui sont différés et amortis.

L'augmentation des produits intersectoriels vient des avantages concurrentiels que TELUS tire de la structure de coûts plus faibles dans le secteur TELUS Numérique, du fait que TELUS reçoit un nombre considérable de solutions numériques générant de la valeur, de solutions en matière d'expérience client, et de solutions liées aux télécommunications, à la santé et aux biens de consommation, tout en étant en mesure de conserver le contrôle sur la qualité des services connexes offerts et, sur une base consolidée, de conserver la marge qu'un tiers fournisseur gagnerait autrement.

Charges d'exploitation – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Achat de biens et services[1]	**693**	659	5,2 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**2 433**	2 314	5,1 %
Charges d'exploitation du secteur TELUS Numérique	**3 126**	2 973	5,1 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur TELUS Numérique ont augmenté de 153 millions de dollars en 2024. Se reporter au paragraphe portant sur le *BAIIA ajusté du secteur TELUS Numérique* ci-dessous pour plus de détails.

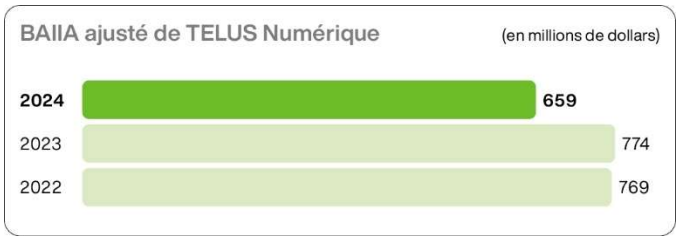
BAIIA – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2024**	2023	Variation
BAIIA	**598**	709	(15,6) %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**61**	65	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**659**	774	(14,8) %
Marge du BAIIA[2] (en %)	**16,1**	19,3	(3,2) pts
Marge du BAIIA ajusté[2] (en %)	**17,7**	21,0	(3,3) pts

1 En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS Numérique. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS Numérique a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités.

2 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAIIA du secteur TELUS Numérique a diminué de 111 millions de dollars, ou 15,6 %, en 2024. Le BAIIA ajusté du secteur TELUS Numérique a diminué de 115 millions de dollars, ou 14,8 %, en 2024, tandis que la marge du BAIIA ajusté a diminué de 3,3 points de pourcentage. La diminution du BAIIA ajusté tient au fait que la hausse des charges d'exploitation a été supérieure à la croissance des produits, en raison partiellement de l'augmentation des investissements dans des initiatives générales de la société comme l'expansion de notre équipe des ventes commerciales et les programmes d'efficacité opérationnelle, des investissements visant à développer et à lancer de nouveaux produits et services, ainsi que de l'augmentation de la rémunération fondée sur des actions, facteurs contrebalancés en partie par la hausse des autres produits découlant de la réévaluation de nos provisions au titre d'options de vente position vendeur.



BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA ajusté	**659**	774	(14,8) %
Dépenses d'investissement	**(143)**	(125)	14,4 %
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**516**	649	(20,5) %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement de TELUS Numérique a diminué de 133 millions de dollars en 2024. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

BAII – secteur TELUS Numérique

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
BAIIA	**598**	709	(15,6) %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(197)**	(186)	5,9 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(247)**	(246)	0,4 %
BAII[1]	**154**	277	(44,4) %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAII de TELUS Numérique a diminué de 123 millions de dollars en 2024, parallèlement à la diminution du BAIIA.

6. Évolution de la situation financière

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2024**	2023	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**869**	864	5	Se reporter à la *rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**3 689**	3 597	92	Augmentation principalement attribuable au montant à recevoir au titre du financement par les fournisseurs d'appareils, ainsi qu'aux produits tirés des services d'itinérance.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	**161**	205	(44)	Insuffisance des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Stocks	**629**	484	145	Augmentation principalement attribuable au calendrier des stocks en transit et à l'augmentation du coût moyen des nouveaux appareils.
Actifs sur contrat	**465**	445	20	Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.
Charges payées d'avance	**769**	682	87	Augmentation tenant principalement au caractère saisonnier des coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients, ainsi qu'au paiement anticipé des contrats d'entretien.
Actifs dérivés courants	**65**	36	29	Augmentation attribuable aux dérivés liés à la dette à long terme et aux achats libellés en dollars américains, contrebalancée par une diminution du montant nominal des accords d'achat d'énergie virtuels découlant d'une baisse marquée des prix de l'énergie prévus en Alberta.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	**922**	104	818	Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.
Créditeurs et charges à payer	**3 630**	3 391	239	Augmentation associée aux dettes fournisseurs, aux charges à payer, et à la paie et autres charges salariales connexes, partiellement contrebalancée par une réduction des dépenses d'investissement.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	**142**	126	16	Insuffisance des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Dividendes à payer	**605**	550	55	Incidence d'une augmentation du taux de dividende et du plus grand nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**1 039**	971	68	Augmentation de la facturation par anticipation tenant essentiellement aux produits différés. Se reporter à la *note 24* des états financiers consolidés.
Provisions	**236**	317	(81)	Diminution reflétant principalement les provisions liées au personnel découlant des programmes d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts qui ont été comptabilisées au cours de l'exercice précédent.
Tranche courante de la dette à long terme	**3 246**	3 994	(748)	Diminution reflétant essentiellement le remboursement de la facilité de crédit bancaire non renouvelable de TELUS de 1,1 milliard de dollars en juin 2024 et l'arrivée à l'échéance, en avril 2024, des billets de série CK d'un montant de 1,1 milliard de dollars, facteurs partiellement contrebalancés par le reclassement de la dette à long terme relativement à l'arrivée à l'échéance, en janvier 2025, des billets de série CQ d'un montant de 800 millions de dollars, et par une augmentation de l'encours du papier commercial.
Passifs dérivés courants	**11**	25	(14)	Diminution principalement attribuable à un écart moins important entre le taux de change couvert et le taux de change réel à la fin de la période.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(3 184)**	(3 165)	(19)	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à *« Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »*, à la *rubrique 4.3*, ainsi qu'à la *note 4 c)* des états financiers consolidés.

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2024**	2023	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	**17 337**	17 248	89	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3, « Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations corporelles »* à la *rubrique 5.3, « Résultats d'exploitation consolidés »*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**20 593**	19 721	872	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3, « Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations incorporelles »* à la *rubrique 5.3, « Résultats d'exploitation consolidés »*.
Goodwill, montant net	**10 544**	10 058	486	Augmentation tenant principalement à des acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle et aux fluctuations des taux de change. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés.
Actifs sur contrat	**325**	303	22	Augmentation imputable à la hausse du volume d'appareils financés, contrebalancée par nos programmes Option Retour et Paiements faciles de TELUS.
Autres actifs à long terme	**2 577**	2 493	84	Augmentation tenant principalement aux participations dans les coentreprises immobilières et à l'investissement dans des placements de portefeuille, ainsi qu'aux coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients, facteurs partiellement contrebalancés par des diminutions attribuables au remboursement de l'emprunt lié à TELUS Sky, aux actifs dérivés liés aux accords d'achat d'énergie virtuels et aux actifs au titre des régimes de retraite.
Passifs non courants				
Provisions	**686**	744	(58)	Diminution principalement attribuable à la reprise d'une option de vente position vendeur, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts.
Dette à long terme	**25 608**	23 355	2 253	Se reporter à la *rubrique 7.4, « Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement »*.
Autres passifs à long terme	**869**	867	2	Augmentation tenant principalement aux subventions publiques liées aux dépenses d'investissement différées et aux produits différés, contrebalancée par une diminution des passifs dérivés découlant des variations des taux d'intérêt et des taux de change. Se reporter à la *note 27* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	**4 231**	4 390	(159)	Diminution générale des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs.
Capitaux propres				
Actions ordinaires	**15 620**	16 112	(492)	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	**1 178**	1 190	(12)	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.

7. Situation de trésorerie et sources de financement

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation et le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

7.1 Aperçu

Les politiques financières liées à notre structure du capital de même que le plan financier et le plan de gestion de la structure du capital sont décrits à la *rubrique 4.3*.

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 847**	4 499	348
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(3 700)**	(4 748)	1 048
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement	**(1 142)**	139	(1 281)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**5**	(110)	115
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**864**	974	(110)
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**869**	864	5

7.2 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

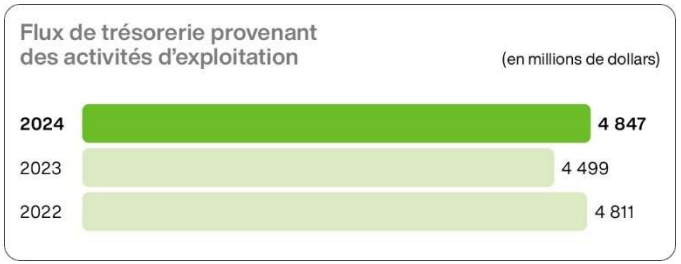
Analyse des variations des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Produits d'exploitation et autres produits (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**20 386**	20 116	270
Achat de biens et services (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(7 639)**	(7 537)	(102)
Charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(5 907)**	(6 148)	241
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**(34)**	206	(240)
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**151**	117	34
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	**73**	72	1
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(22)**	(28)	6
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**231**	—	231
Perte liée aux placements mis en équivalence	**18**	26	(8)
Intérêts payés	**(1 330)**	(1 196)	(134)
Intérêts reçus	**33**	23	10
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(358)**	(389)	31
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**(755)**	(763)	8
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 847**	4 499	348

Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont augmenté de 348 millions de dollars en 2024.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, ont représenté une variation nette de 240 millions de dollars en 2024 et se rapportaient essentiellement aux initiatives déjà en cours et aux initiatives additionnelles en matière d'efficience et d'efficacité au chapitre des coûts. Au premier trimestre de 2024, nous avons payé des coûts de restructuration et autres coûts liés au personnel qui ont été comptabilisés à l'exercice précédent.
- Les intérêts payés ont augmenté de 134 millions de dollars en 2024, en raison principalement de l'émission de billets en trois tranches au troisième trimestre de 2023 et de l'émission de billets en trois tranches au premier trimestre de 2024, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*.

- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont diminué de 31 millions de dollars en 2024, reflétant principalement la diminution des acomptes provisionnels au titre de l'impôt devant être versés pour l'exercice 2024.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6, « Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.



7.3 Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

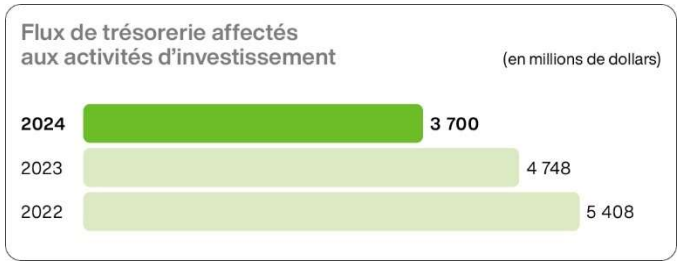
Analyse des variations des flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	**(2 750)**	(3 182)	432
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	**(637)**	(29)	(608)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	**(359)**	(1 289)	930
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	**(18)**	(138)	120
Sommes reçues des coentreprises immobilières	**109**	10	99
Produit de cessions	**21**	12	9
Investissement dans des placements de portefeuille et autres	**(66)**	(132)	66
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(3 700)**	(4 748)	1 048

Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont diminué de 1 048 millions de dollars en 2024.

- La diminution des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre en 2024, s'explique principalement par ce qui suit :
  - Une réduction de 245 millions de dollars en 2024 des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués.
  - Une réduction des dépenses d'investissement de 187 millions de dollars (se reporter au tableau *« Mesures des dépenses d'investissement »* et à l'analyse ci-dessous).
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre ont augmenté de 608 millions de dollars en 2024 en raison des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, comme il est décrit plus en détail à la *rubrique 1.3* de notre rapport annuel 2023 et à la *note 18 a)* des états financiers consolidés, ainsi que du montant de 17 millions de dollars au titre de la subordination des licences de spectre des SSFE-4 acquises au quatrième trimestre de 2024.
  - Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre excluent le montant sans effet sur la trésorerie de 298 millions de dollars au titre de la subordination des licences de spectre des SSFE-4 acquises au deuxième trimestre de 2024 comprises dans les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; la subordination a donné à la comptabilisation du montant à titre de passif à long terme. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 18 a)* des états financiers consolidés.
- La diminution de 930 millions de dollars du montant net des paiements en trésorerie au titre d'acquisitions en 2024 tient au fait que nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre de l'acquisition de WillowTree et d'autres entreprises non significatives sur une base individuelle dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes en 2023.
- Les avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et les participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées ont diminué de 120 millions de dollars en 2024, puisque nous avons accru notre participation dans Miovision Technologies Incorporated en 2023.
- Les sommes reçues des coentreprises immobilières ont augmenté de 99 millions de dollars en 2024, en raison principalement de l'encaissement d'un montant de 94 millions de dollars au titre de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction de TELUS Sky. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 21* des états financiers consolidés.

- L'investissement dans des placements de portefeuille et autres a diminué de 66 millions de dollars en 2024, en raison principalement d'une diminution des stocks d'immobilisations et de l'encaissement de subventions publiques liées aux dépenses d'investissement différées, facteurs partiellement contrebalancés par l'investissement dans un plus grand nombre d'actifs de portefeuille en 2024.



Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité des dépenses d'investissement)	**2024**	2023	Variation
Dépenses d'investissement[1]			
Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)			
Activités du secteur TTech	**2 347**	2 611	(10,1) %
Aménagement immobilier au sein du secteur TTech	**193**	86	n.s.
	2 540	2 697	(5,8) %
Secteur TELUS Expérience numérique (« TELUS Numérique »)	**143**	125	14,4 %
Éliminations[2]	**(48)**	—	n.s.
Données consolidées	**2 635**	2 822	(6,6) %
Intensité des dépenses d'investissement du secteur TTech[3] (en %)	**13**	15	(2) pts
Intensité des dépenses d'investissement du secteur TELUS Numérique[3] (en %)	**4**	3	1 pt
Intensité des dépenses d'investissement consolidées[3] (en %)	**12**	14	(2) pts

1 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué. Par conséquent, les dépenses d'investissement diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

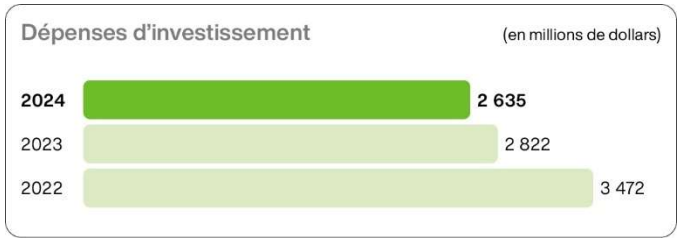
2 Se reporter au paragraphe portant sur les *Produits intersectoriels* à la *rubrique 5.5* pour de plus amples renseignements.

3 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont diminué de 187 millions de dollars en 2024. Les dépenses d'investissement liées au secteur TTech ont diminué de 264 millions de dollars, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement du réseau à fibres optiques et du réseau mobile, et du fait que nous sommes passés d'un modèle de déploiement du réseau à fibres optiques dans des zones déjà desservies à un modèle de déploiement axé sur des partenariats. Les dépenses d'investissement de notre secteur TTech ont contribué à i) la croissance continue du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de foyers connectés à notre réseau à fibres optiques; ii) l'augmentation de la couverture de notre réseau 5G; iii) l'élargissement de nos offres et capacités en matière de produits de services de santé, et le soutien de l'intégration des activités; et iv) l'amélioration de nos capacités en matière de développement de produits et de solutions numériques afin d'améliorer la capacité et la fiabilité de notre système. Au 31 décembre 2024, notre réseau 5G couvrait environ 32,3 millions de Canadiens, soit plus 87 % de la population.

Les dépenses d'investissement liées aux projets d'aménagement immobilier du secteur TTech ont augmenté de 107 millions de dollars en 2024, ce qui reflète la transaction avec TELUS Sky, ainsi qu'une augmentation des dépenses d'investissement visant à soutenir la construction de projets d'aménagement pluriannuels et d'autres immeubles commerciaux en Colombie-Britannique.

Les dépenses d'investissement de TELUS Numérique ont augmenté de 18 millions de dollars, en raison principalement de l'accroissement des dépenses liées au développement et à la mise en service des plateformes d'IA et Fuel iX, et de l'augmentation des dépenses liées aux TI en raison de la croissance du nombre de membres de notre équipe.

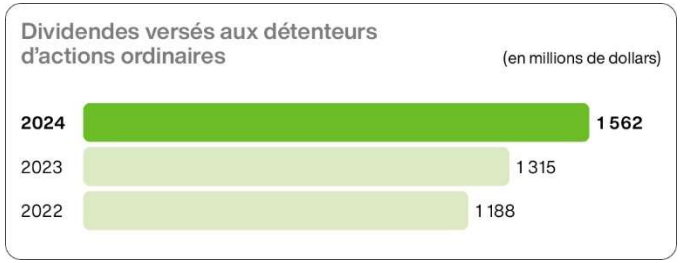


7.4 Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement

Analyse des variations des flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023	Variation
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	**(1 562)**	(1 315)	(247)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net	**825**	(2)	827
Émission de titres de créance à long terme	**6 455**	9 223	(2 768)
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	**(6 818)**	(7 690)	872
Actions d'une filiale achetées des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	**(25)**	(57)	32
Autres	**(17)**	(20)	3
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement	**(1 142)**	139	(1 281)

Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement ont augmenté de 1 281 millions de dollars en 2024.



Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires à même les fonds propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les actions propres à un escompte de 2 %. Les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont augmenté de 247 millions de dollars en 2024, reflétant la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la *rubrique 4.3*) et l'augmentation du nombre d'actions en circulation. Au cours de 2024, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 697 millions de dollars.

En janvier 2025, nous avons versé des dividendes de 402 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 203 millions de dollars, portant le total à 605 millions de dollars.

Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net

Au deuxième trimestre de 2024, nous avons conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (se reporter à la *rubrique 7.7, « Emprunts à court terme »),* en vertu de laquelle nous avons prélevé un montant de 1,0 milliard de dollars et nous avons remboursé une tranche de 100 millions de dollars prélevée en vertu de la fiducie précédente. En 2024, nous avons également remboursé une tranche de 0,2 milliard de dollars prélevée en vertu de l'actuelle fiducie de titrisation.

Émission de titres de créance à long terme et remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme

En 2024, les émissions de titres de créance à long terme ont diminué de 2,8 milliards de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme ont diminué de 872 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

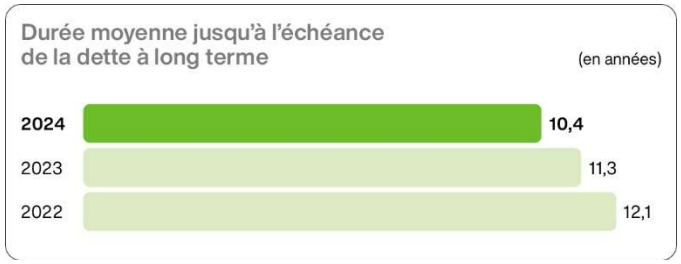
- Une augmentation nette de l'encours du papier commercial de 0,4 milliard de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde s'élevant à 1,4 milliard de dollars (1,0 milliard de dollars US) au 31 décembre 2024, par rapport au solde de 1,0 milliard de dollars (0,8 milliard de dollars US) au 31 décembre 2023. Notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à plus faible coût que celui lié à notre facilité de crédit renouvelable et est entièrement garanti par la facilité de crédit renouvelable (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*).
- Une diminution des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 78 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change. Au 31 décembre 2024, les prélèvements nets sur la facilité consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) s'élevaient à 1,2 milliard de dollars US, tandis qu'au 31 décembre 2023, les prélèvements nets se chiffraient à 1,4 milliard de dollars US. La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. est sans recours pour TELUS Corporation.

- Le 15 février 2024, une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,10 % de série CAN d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 15 février 2034; des billets de premier rang non garantis à 4,80 % de série CAO d'un montant de 700 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 15 décembre 2028; et des billets de premier rang non garantis à 4,95 % de série CAP d'un montant de 600 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 18 février 2031. Le produit net du placement en trois tranches a été affecté au remboursement de l'encours de la dette, y compris le remboursement des billets à 3,35 % de série CK d'un montant de 1,1 milliard de dollars, à l'échéance en avril 2024, le remboursement du papier commercial et à d'autres fins générales. Une partie du produit a également été affectée au remboursement de la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars.
- L'émission, le 13 août 2024, de billets de premier rang non garantis à 4,65 % de série CAQ d'un montant de 700 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 août 2031. Le produit net de cette émission a été affecté au remboursement de l'encours de la dette, y compris le remboursement du papier commercial, à la réduction des montants en trésorerie en cours en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'à d'autres fins générales de la société.
- Le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 % de série CK d'un montant de 1,1 milliard de dollars arrivant à échéance en avril 2024, comme il est mentionné précédemment.
- Le remboursement, au deuxième trimestre de 2024, d'une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, qui devait être utilisée aux fins générales de la société et devait arriver à échéance le 9 juillet 2024.

En comparaison, en 2023, les émissions de titres de créance à long terme ont diminué de 1 048 millions de dollars par rapport à 2022, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme se sont accrus de 359 millions de dollars par rapport à 2022. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

- Une diminution nette de l'encours du papier commercial de 437 millions de dollars, par rapport au solde de 1,5 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US) au 31 décembre 2022.
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. de 867 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change. Au 31 décembre 2022, les prélèvements nets se chiffraient à 689 millions de dollars US.
- L'émission, le 28 mars 2023, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 4,95 % d'un montant de 500 millions de dollars, série CAJ, qui arriveront à échéance le 28 mars 2033.
- Le 8 septembre 2023, une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,75 % de série CAK d'un montant de 850 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2033; des billets de premier rang non garantis à 5,95 % de série CAL d'un montant de 400 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 8 septembre 2053; et des billets de premier rang non garantis à 5,60 % de série CAM d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 9 septembre 2030.
- Le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 % de série CJ d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance en mars 2023.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était de 10,4 ans au 31 décembre 2024, en baisse comparativement à 11,3 ans au 31 décembre 2023. En outre, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] était de 4,37 % au 31 décembre 2024, en hausse comparativement à 4,33 % au 31 décembre 2023.



Actions d'une filiale achetées des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net

Au troisième trimestre de 2024, nous avons acheté 5,4 millions d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. par l'intermédiaire de la Bourse de Toronto.

Au deuxième trimestre de 2023, nous avons acheté 2,5 millions d'actions à droit de vote multiple de TELUS International (Cda) Inc. d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle.

Autres

Au troisième trimestre de 2024, nous avons engagé des frais d'émission de titres de créance relativement à l'émission de billets de série CAQ. Ces coûts ont été inférieurs à ceux engagés relativement à l'émission de nos billets en trois tranches au troisième trimestre de 2023.

7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

La **dette nette** s'établissait à 28,6 milliards de dollars au 31 décembre 2024, soit une hausse de 2,1 milliards de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement i) de l'émission de billets en trois tranches de 1,8 milliard de dollars au premier trimestre de 2024 et de l'émission, au troisième trimestre de 2024, de billets d'un montant de 700 millions de dollars, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; et ii) des emprunts à court terme nous ayant été consentis en vertu d'une nouvelle convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance (se reporter à la *rubrique 7.7*, « *Emprunts à court terme* ») ainsi que iii) de l'augmentation de l'encours du papier commercial. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par i) le remboursement à l'échéance des billets à 3,35 %, série CK, au deuxième trimestre de 2024; et ii) le remboursement d'une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie au deuxième trimestre de 2024.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette**, qui ne tient pas compte des obligations locatives et des autres passifs au titre de la dette à long terme, s'établissait à 88 % au 31 décembre 2024, soit une hausse par rapport à 87 % à l'exercice précédent. L'augmentation est principalement attribuable i) au remboursement, au deuxième trimestre de 2024, de la facilité de crédit bancaire consortial non garantie et non renouvelable de 1,1 milliard de dollars, qui est classée comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul; et ii) à l'émission de billets en trois tranches de 1,8 milliard de dollars au premier trimestre de 2024 et à l'émission de billets d'un montant de 700 millions de dollars au troisième trimestre de 2024. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par i) le remboursement à l'échéance de billets à 3,35 %, série CK, au deuxième trimestre de 2024; ii) l'augmentation de nos prélèvements sur les montants qui nous ont été avancés par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, qui sont classés comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul; et iii) l'augmentation de l'encours du papier commercial, qui est classé comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul.

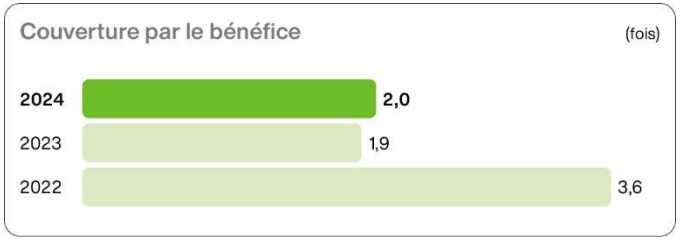
Notre **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** appuie notre objectif financier qui consiste à maintenir des notations de première qualité, ce qui nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Ce ratio s'établissait à 3,90 fois au 31 décembre 2024, en hausse par rapport à 3,71 fois à l'exercice précédent. Une part de 0,29 fois de la hausse du ratio est attribuable à l'incidence de l'augmentation des niveaux de la dette nette, qui tient essentiellement aux acquisitions de spectre et aux acquisitions d'entreprises, et cette incidence a surpassé l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts [ratio de 0,15 fois pour le secteur TTech; ratio de (0,05) fois pour TELUS Numérique]; les niveaux de la dette nette étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de spectre et de nos acquisitions d'entreprises. Au 31 décembre 2024, l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,56. En raison de nos récentes acquisitions de licences de spectre, nous avons accru notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de soutenir la croissance continue de la demande pour des données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz tenues en 2023 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette cible sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené à environ 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et en 2023, et lorsque les enchères de spectre des ondes millimétriques auront eu lieu), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de levier financier n'était pas supérieur à 4,25:1,00 au 31 décembre 2024 (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*).

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

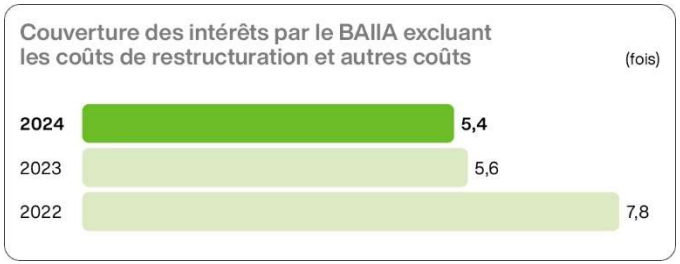
Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	**2024**	2023	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture (en millions de dollars)			
Dette à long terme	**28 854**	27 349	1 505
Dette nette[1]	**28 569**	26 494	2 075
Bénéfice net	**938**	867	71
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**7 333**	7 149	184
Coûts de financement	**1 576**	1 273	303
Montant net des charges d'intérêts[1]	**1 357**	1 272	85
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**88**	87	1 pt
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] (en années)	**10,4**	11,3	(0,9)
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme [excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] (en %)	**4,37**	4,33	0,04 pt
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,90**	3,71	0,19
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**2,0**	1,9	0,1
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5,4**	5,6	(0,2)
Autres mesures[1] (en %)			
Calculé selon les mesures conformes aux Normes IFRS de comptabilité les plus comparables			
Ratio de dividendes lié aux actions ordinaires déclarés par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation – moins les dépenses d'investissement	**105**	126	(21) pts
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**81**	77	4 pts

1 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 2,0 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024, en hausse par rapport à 1,9 fois à l'exercice précédent. La hausse du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,3 du ratio, tandis qu'une hausse des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,2 du ratio. Les coûts de restructuration et autres coûts ont réduit le ratio de 0,2.



Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 5,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024, en baisse par rapport à 5,6 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,1 du ratio, et la hausse du montant net des charges d'intérêts de 85 millions de dollars s'est traduite par une baisse de 0,3 du ratio.



Ratio de distribution lié aux actions ordinaires : Les décisions touchant les distributions réelles liées aux actions ordinaires continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette cible à long terme concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires, qui est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous présentons notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de

trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2024, le ratio sortait de cette fourchette cible. Nous estimons que ce ratio se situera dans la fourchette cible sur une base prospective.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2024, nous avions des liquidités disponibles de plus de 1,3 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 817 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 14 juillet 2028. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Au 30 juin 2024, nous avions remboursé une facilité de crédit bancaire consortial non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars qui devait arriver à échéance le 9 juillet 2024 et devait être utilisée aux fins générales de la société.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2024

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité de crédit renouvelable[1]	14 juillet 2028	2 750	—	—	(1 404)	1 346

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Nos facilités de crédit comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,25:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2024, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à 3,90:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à 5,4:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Historiquement, les calculs sont essentiellement semblables. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal représentant 2,2 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2024. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change associé au papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial est utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations (se reporter à la *rubrique 7.8, « Notations »*).

Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2024, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028, avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité de crédit comprend des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US, TELUS Corporation étant un coprêteur à environ 7,2 % à l'égard des deux composantes. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 6,5 % au 31 décembre 2024.

La facilité de crédit comporte les clauses restrictives habituelles, y compris l'exigence que le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne soit pas supérieur à 3,75:1,00 à l'exercice 2025 et à 3,25:1,00 par la suite, et que le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette à la fin du trimestre ne soit pas inférieur à 1,50:1,00. Au 31 décembre 2024, TELUS International (Cda) Inc. respectait ces clauses restrictives financières.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à des calendriers d'amortissement qui exigent que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2024, nous avions des lettres de crédit en cours de 62 millions de dollars, lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées. Ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit en vertu de notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée. Au 31 décembre 2024, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 123 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit. De plus, nous disposions de lettres de crédit supplémentaires de 338 millions de dollars afin de participer aux enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui ont eu lieu d'octobre à novembre 2023, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)* des états financiers consolidés. La dette au titre de ces lettres de crédit supplémentaires a été éteinte au moment où nous avons entièrement financé l'acquisition de licences de spectre.

Autres passifs au titre de la dette à long terme

Les autres passifs portent intérêt au taux de 4,4 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 associées à ces autres passifs, et sont assujettis à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière de ces échéances étant le 31 mars 2035.

7.7 Emprunts à court terme

Le 22 mai 2024, nous avons conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance associée à une importante banque de l'annexe I nous permettant d'emprunter un montant maximal de 1,6 milliard de dollars, montant garanti par certaines créances clients et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement. Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 22 mai 2027 et exige des avances en trésorerie minimales d'environ 920 millions de dollars. En vertu de la convention, le financement peut être fourni en dollars canadiens ou en dollars américains. Le risque de change associé au financement libellé en dollars américains est géré au moyen de contrats de change à terme.

Cette convention a remplacé une convention antérieure conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance qui nous permettait de vendre des participations dans certaines créances clients, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 600 millions de dollars, et qui devait arriver à échéance le 31 décembre 2024. Les liquidités disponibles en vertu de cette nouvelle convention s'élevaient à environ 680 millions de dollars au 31 décembre 2024. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.)

7.8 Notations

Nous avons continué d'afficher des notations élevées en 2024 et au 13 février 2025. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.15, « Financement, dette et dividendes »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

Nos instruments financiers, leur classement comptable, ainsi que la nature de certains risques auxquels ils pourraient être exposés sont décrits à la *note 4* des états financiers consolidés. Nos politiques en matière de comptabilisation et d'évaluation des instruments financiers sont décrites à la *note 1 c)* des états financiers consolidés.

		Risques				
				Risques de marché		
Instrument financier	Classement comptable	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti						
Débiteurs	Coût amorti[1]	X		X		
Actifs sur contrat	Coût amorti[1]	X				
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Coût amorti[1]				X	
Emprunts à court terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti[1]		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)	Coût amorti[1]		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	JVRN[2]	X		X	X	
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable)[3]	JVRN/ JVAERG[3]			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[4]	JVRN[2]	X	X	X		
Accords d'achat d'énergie virtuels[4]	JVRN[2, 5]					X

1 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé au coût amorti.

2 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé à la juste valeur par le biais du résultat net (« JVRN »). Les variations latentes de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le résultat net, sauf si les instruments font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie. La partie efficace des variations latentes de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture est comprise dans les autres éléments du résultat global.

3 Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable. Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, et isolément pour chaque placement, les placements à long terme sont classés soit à la juste valeur par le biais du résultat net, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global (« JVAERG »).

4 Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.

Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues, les profits et pertes de couverture sont inclus dans les dépenses connexes et passés en charges lorsque la transaction est comptabilisée dans nos résultats d'exploitation. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement des profits et pertes de couverture et des risques faisant l'objet de couvertures.

Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

5 Le classement comptable pourrait changer en raison de la prise en considération nécessaire de la publication, en décembre 2024, de *Contrats faisant référence à l'électricité produite à partir de sources naturelles* (modifications d'IFRS 9 et d'IFRS 7), comme il est décrit à *note 2 b)* des états financiers consolidés.

Risque de liquidité

Dans le cadre des politiques financières liées à notre structure du capital, pour lesquelles une analyse est présentée à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*, nous gérons notre risque de liquidité à l'aide du maintien d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels; du maintien d'une convention d'emprunt à court terme relativement aux créances clients et aux montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement; du maintien de facilités bancaires bilatérales et de facilités de crédit consortial; du maintien d'un programme de financement de la chaîne d'approvisionnement; du maintien d'un programme de papier commercial; du maintien de prospectus préalables de base en vigueur; de la surveillance continue des flux de trésorerie prévisionnels et réels; et de la gestion des échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Au 31 décembre 2024, TELUS Corporation pouvait émettre en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2026 un montant illimité de titres au Canada et des titres d'une valeur maximale de 3,5 milliards de dollars US aux États-Unis. TELUS International (Cda) Inc. a déposé un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en juin 2026 en vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité pourraient être offerts.

Au 31 décembre 2024, nous avions des liquidités disponibles de plus de 1,3 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles de 817 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*); nous disposions également d'un montant d'environ 680 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients et de montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement (se reporter à la *rubrique 7.7, « Emprunts à court terme »*). En excluant la

facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. et en tenant compte de la trésorerie et des placements temporaires se chiffrant à 869 millions de dollars, nos liquidités disponibles totalisaient environ 2,9 milliards de dollars au 31 décembre 2024 (se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*). Cela est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Se reporter à la *note 4* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements sur nos instruments financiers.

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2024

(en millions de dollars)	2025	2026	2027	2028	2029	2030 à 2034	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	40	40	20	—	—	—	—	100
Obligations au titre du capital[1]	—	—	922	—	—	—	—	922
	40	40	942	—	—	—	—	1 022
Dette à long terme								
Obligations au titre des intérêts	1 097	1 014	962	804	733	2 628	4 562	11 800
Échéances relatives au capital	2 532	1 530	1 715	3 430	1 408	8 197	7 340	26 152
	3 629	2 544	2 677	4 234	2 141	10 825	11 902	37 952
Contrats de location								
Obligations au titre des intérêts	165	125	91	63	46	122	98	710
Échéances relatives au capital	672	575	459	286	203	362	310	2 867
	837	700	550	349	249	484	408	3 577
Coûts d'occupation[2]	130	114	97	73	61	118	14	606
Obligations d'achat[3]								
Charges d'exploitation	1 044	376	187	794	24	10	5	2 440
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	256	47	1	—	—	—	—	304
	1 300	423	188	794	24	10	5	2 744
Passifs financiers ne portant pas intérêt	3 228	233	103	64	8	9	—	3 645
Montant net des encaissements au titre des dérivés utilisés pour gérer le risque de change et le risque de taux d'intérêt	(91)	(27)	(148)	(32)	(9)	(191)	(280)	(778)
Autres obligations	15	—	—	—	—	—	—	15
Total	9 088	4 027	4 409	5 482	2 474	11 255	12 049	48 783

1 Se reporter à la *rubrique 7.7, « Emprunts à court terme »*.

2 Les coûts d'occupation tiennent compte des transactions conclues avec les coentreprises immobilières. Se reporter à la *rubrique 7.11, « Transactions entre parties liées »*.

3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2024. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.18, « Litiges et questions d'ordre juridique »*.)

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Toutefois, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la *note 29 a)* des états financiers consolidés. Il s'agit d'un jugement important pour nous (se reporter à la *rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques et jugements »*).

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être estimé de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où les transactions connexes sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Au 31 décembre 2024, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2024	31 janvier 2025
Actions ordinaires	1 504	1 514
Options sur actions ordinaires	2	2
Unités d'actions restreintes et droits différés à la valeur d'actions – réglés en instruments de capitaux propres	10	10

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants, soit les membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de direction, sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 70 millions de dollars en 2024, comparativement à 71 millions de dollars en 2023. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec les régimes de retraite à prestations définies

Nous avons fourni à nos régimes de retraite à prestations définies des services de gestion et d'administration selon la méthode du recouvrement des coûts, ainsi que des services d'actuariat dans des conditions de concurrence normale. Les charges liées à ces services sont non significatives.

Transactions avec des coentreprises immobilières et une entreprise associée

Au cours de 2024, nous avons effectué des transactions récurrentes avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés. Au deuxième trimestre de 2024, TELUS Sky a reçu la certification à la norme Leadership in Energy and Environmental Design (« LEED ») Platine en ce qui concerne la partie commerciale du projet et la certification à la norme LEED Or en ce qui concerne la partie résidentielle.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la coentreprise immobilière TELUS Sky a conclu une convention visant la vente des biens productifs et des actifs nets connexes aux coentrepreneurs. En décembre 2024, les deux parties sans lien de dépendance ont fait l'acquisition de la parcelle résidentielle et, parallèlement, nous avons fait l'acquisition de la parcelle commerciale. Se reporter à *note 30* des états financiers consolidés.

De plus, au 31 décembre 2024, la coentreprise immobilière TELUS Sky a remboursé les montants au titre d'une convention de crédit devant arriver à échéance le 13 janvier 2025. La convention de crédit avait été conclue avec des institutions financières canadiennes et d'autres entités (en leur qualité de coprêteurs à 66⅔ %) et avec TELUS (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %), et prévoyait un financement de 282 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet.

Aux 31 décembre 2024 et 2023, nous détenions une participation dans Miovision Technologies Incorporated (« Miovision »). Nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant notre participation initiale.

8. Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2024. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et sur le classement des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

Se reporter à la *note 1* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements sur nos estimations comptables critiques, y compris des exemples des estimations et des jugements importants que nous formulons, de même que leur importance relative et leur degré de difficulté, comme il est illustré dans le graphique à la *note 1*.

Généralités

- Aux fins de la formulation de nos estimations comptables critiques, nous avons pris en considération les tendances, les engagements, les événements ou les incertitudes qui pourraient raisonnablement, selon nous, avoir une incidence importante sur nos méthodes ou nos hypothèses. Les énoncés concernant ces facteurs qui sont présentés dans le présent rapport de gestion sont formulés sous réserve de la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives*.
- Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses qui sous-tendent l'ensemble des estimations comptables critiques, de manière à tenir compte de la conjoncture, de l'actualisation des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses et des révisions apportées à nos notations, le cas échéant. Sauf indication contraire dans l'analyse ci-dessous, aucun changement important de la performance financière globale ni des postes des états financiers ne devrait découler des modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent l'estimation, ou dans les limites des fourchettes valides des estimations, à partir desquelles une estimation différente a été choisie.
- Nos estimations comptables critiques ont influé sur les états consolidés du résultat net et du résultat global, et les états consolidés de la situation financière, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

États consolidés de la situation financière	États consolidés du résultat net et du résultat global							
	Produits d'exploitation et autres produits	Charges d'exploitation				Coûts de financement	Impôt sur le résultat	Charge au titre des avantages du personnel[1]
		Achat de biens et services	Charge au titre des avantages du personnel	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des immobilisations incorporelles			
Immobilisations incorporelles, montant net, et goodwill, montant net					X[2]		X	
Régimes de retraite à prestations définies du personnel			X	X[3]	X[3]	X	X	X
Actifs et passifs d'impôt							X	
Immobilisations corporelles, montant net				X			X	
Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		X		X		X	X	
Provisions au titre des regroupements d'entreprises	X					X	X	
Placements	X						X	
Débiteurs		X					X	
Actifs sur contrat	X	X					X	
Stocks		X					X	

1 Autres éléments du résultat global – élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat.
2 L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie touche le spectre que nous détenons.
3 Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

- Les estimations comptables critiques sont toutes incertaines au moment de leur établissement et influent sur les postes suivants des états consolidés du résultat net et du résultat global : impôt sur le résultat (à l'exception des estimations concernant le goodwill) et bénéfice net. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants des états consolidés de la situation financière : actifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir), passifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer), autres actifs à long terme (impôt différé), impôt différé et capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (bénéfices non distribués), et participation ne donnant pas le contrôle. Sauf indication expresse, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour nos deux secteurs opérationnels, à savoir le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») et le secteur TELUS Expérience numérique (TELUS Numérique).

Immobilisations incorporelles, montant net; goodwill, montant net; et immobilisations corporelles, montant net

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net » figurant dans nos états consolidés de la situation financière représentait environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2024 (environ 35 % au 31 décembre 2023). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 23 % du total de l'actif au 31 décembre 2024 (environ 22 % au 31 décembre 2023).
- Le poste « Goodwill, montant net » figurant dans nos états consolidés de la situation financière représentait environ 18 % du total de l'actif aux 31 décembre 2024 et 2023.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 30 % du total de l'actif au 31 décembre 2024, et environ 31 % du total de l'actif au 31 décembre 2023.
- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes ou si nos estimations de la juste valeur à la date d'acquisition des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives aux hypothèses clés économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de

notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions connaître une augmentation des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et ne peuvent influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée et du goodwill

- La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.
- Les estimations de la valeur recouvrable des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été calculées au moyen de la méthode de la juste valeur diminuée des coûts de sortie et sont classées dans le niveau 3 des évaluations de la juste valeur. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance; des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à l'atteinte probable des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital.
- Se reporter à la *note 18 d)* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée des méthodes et des tests de sensibilité.

Durées d'utilité estimatives des actifs; recouvrabilité des immobilisations corporelles

- Les durées d'utilité estimatives de la plupart des actifs sont déterminées au moyen d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. Les durées d'utilité estimatives des actifs ont des répercussions importantes sur la recouvrabilité des actifs ayant des durées d'utilité déterminées.
- Les hypothèses qui sous-tendent les durées d'utilité estimatives des actifs comprennent le moment où surviennent l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles, les plans d'utilisation future de l'infrastructure et le climat.

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

Certaines hypothèses actuarielles et économiques sont utilisées afin d'établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation est établi au moins annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.
- Les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin au moins une fois par année. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché, les taux d'accroissement futurs de la rémunération et l'âge des employés au moment de leur départ à la retraite. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.

- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne les éléments « Amortissement des immobilisations corporelles » et « Amortissement des immobilisations incorporelles » du poste « Charges d'exploitation », le poste « Coûts de financement » et le poste « Autres éléments du résultat global » figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations définies constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions connaître une augmentation (ou une diminution) des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

Montant et composition des actifs et passifs d'impôt, y compris le montant des avantages fiscaux non comptabilisés

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les actifs et les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites, qui devraient être utilisées avant leur expiration. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2024 et 2023, et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2024 et 2023. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Certaines hypothèses économiques utilisées aux fins de la constitution des provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur à l'aide d'une méthode d'actualisation, et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont évaluées et révisées au besoin au moins une fois par année. Ces hypothèses comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses

importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2024 et 2023. Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Les provisions au titre d'options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin au moins une fois par année. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2024 et 2023. Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Autres produits » dans l'avenir. Si elle était réglée en trésorerie, une telle charge pourrait entraîner des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements de portefeuille

Recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements de portefeuille à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements de portefeuille se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements de portefeuille et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les hypothèses les plus importantes qui sous-tendent la recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements de portefeuille à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle ni influence notable sur les entreprises détenues).
- Les placements de portefeuille sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 4 % du total de l'actif aux 31 décembre 2024 et 2023. Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions connaître une augmentation de la charge imputée au poste « Autres produits » ou au poste « Autres éléments du résultat global », selon le classement de l'actif financier. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte de la ligne d'activité d'où proviennent les débiteurs et les montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement, nous identifions des comptes précis et nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut pour établir les pertes de crédit attendues pour la durée de vie.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » et l'élément « Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement » du poste « Autres actifs à long terme » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient ensemble environ 7 % du total de l'actif au 31 décembre 2024 (environ 8 % au 31 décembre 2023). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

- L'estimation de notre correction de valeur pour créances douteuses pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, car la provision dépend du solde et de la composition des débiteurs et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement, lesquels peuvent varier mensuellement. La variabilité du solde des débiteurs et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement découle de la variabilité du montant et de la composition des produits d'exploitation et des autres produits, ainsi que de la variabilité du recouvrement des débiteurs.

Actifs sur contrat

Généralités

- Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux actifs sur contrat. Les facteurs pris en compte pour déterminer les corrections de valeur comprennent : la conjoncture économique, les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation) et la ligne d'activité d'où proviennent les actifs sur contrat. Les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat en diminution des actifs sur contrat.

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrat » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2024 et 2023. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2024 et 2023. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour une description des modifications actuelles et futures des méthodes comptables, y compris :

- la première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière;
- les normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées.

9. Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives qui doivent être lues en parallèle avec la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du rapport de gestion.

9.1 Industrie des télécommunications en 2024

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 2 % en 2024. Les services mobiles et les services de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. De plus, les tendances en matière de communications et d'utilisation de données de la part des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes. Comme c'est le cas pour de nombreuses autres industries, l'industrie des télécommunications, y compris TELUS dans l'ensemble de nos secteurs Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») et TELUS Numérique, a continué de réaliser d'importantes efficiences au chapitre des coûts en 2024, en réaction à l'évolution du contexte concurrentiel, réglementaire et macroéconomique auquel nous sommes actuellement confrontés.

Produits et services mobiles

Nous estimons que l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 1,9 % en 2024, résultat qui est selon nous principalement attribuable à la croissance continue du nombre d'abonnés malgré le ralentissement de l'immigration et de la croissance de la population. Nous estimons que le nombre net de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des téléphones mobiles en 2024 s'est chiffré à environ 1,6 million (compte tenu des ajouts d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS), comparativement à un nombre estimatif d'environ 1,7 million de nouveaux abonnés en 2023 pour l'industrie. Étant donné que les taux de pénétration dans d'autres régions développées (États-Unis, Europe et Asie) sont bien supérieurs à 100 %, nous croyons que le taux de pénétration des téléphones mobiles au Canada continuera d'augmenter pour dépasser le taux d'environ 93 % que nous estimons pour 2024, qui reflète la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, et l'adoption continue d'appareils et services mobiles. Les produits tirés des services de réseau de TELUS ont augmenté de 1,1 % en 2024, et l'apport direct provenant des produits et services mobiles de TELUS a diminué de 1,0 %.

En 2024, l'industrie canadienne de la téléphonie mobile a continué de faire face à une concurrence accrue à l'échelle nationale, particulièrement en ce qui a trait aux marques complémentaires. Cette intensification de la concurrence a entraîné la baisse continue de l'utilisation de données facturables et une hausse de l'affectation de quantités de données dans les forfaits mensuels, y compris les forfaits de données illimitées et les forfaits Canada-États-Unis-Mexique, sans compter d'autres facteurs courants tels que la popularité des forfaits de partage de données, y compris les forfaits familiaux, les avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles et d'outils non traditionnels tels que les clavardages vidéo. Le déploiement des infrastructures liées à la technologie du réseau 5G s'est poursuivi en 2024, et les entreprises de télécommunications nationales offraient la technologie 5G à environ 88 % de la population canadienne à la fin de 2024, contre environ 86 % à la fin de 2023. En ce qui concerne TELUS, nous continuons d'améliorer la performance et l'efficacité énergétique de notre technologie de réseau 5G, ainsi que la souplesse nécessaire au perfectionnement futur du réseau, comme en témoigne notre partenariat stratégique avec Samsung en vue de la construction du premier réseau d'accès radio (« RAN ») virtualisé 5G au Canada, soit le réseau Open RAN, ainsi que du déploiement stratégique du spectre contigu. Notre engagement de longue date à l'égard de l'excellence du réseau se reflète dans les mesures de fidélisation de notre clientèle, notre taux de désabonnement des services mobiles postpayés étant le moins élevé du secteur, soit en deçà de 1 % pour la 11e année consécutive.

Nous sommes bien préparés pour nous adapter à l'évolution de ce contexte concurrentiel et nous continuons de faire preuve de diligence afin de mieux monétiser la forte croissance des services de données tout en offrant en parallèle à nos clients une solide proposition en matière de rapport qualité-prix et de service à la clientèle de premier plan. À cette fin, nous maintenons notre approche cohérente et disciplinée à l'égard de la croissance rentable de nos clients grâce à la mise en œuvre stratégique de nos activités avantageuses liées au branchement de téléphones intelligents. Nous axons également nos efforts sur les autres moyens d'action mis à notre disposition dans un contexte se caractérisant par un ralentissement de la croissance des PMMA, ainsi que sur l'élargissement de l'infrastructure de notre réseau 5G, de manière à assurer la réalisation continue des objectifs de croissance du BAIIA de notre secteur TTech, notamment :

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils grâce à l'offre de forfaits de données illimitées sur notre réseau 5G, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, de Rabais famille TELUS et d'une gamme exhaustive d'appareils remis en marché certifiés, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques et en assurant un meilleur recouvrement des coûts des appareils.

- Monétiser l'expansion de notre réseau 5G en incitant les clients à opter pour des forfaits de données illimitées à valeur plus élevée et en utilisant des gammes de vitesses pour encourager l'adoption par nos clients de vitesses 5G plus rapides; lancement des forfaits Choisissez-votre-extra de Koodo, qui permettent aux clients d'ajouter une fonctionnalité gratuite de leur choix tout en favorisant l'adoption de forfait de données à valeur plus élevée; et commercialiser nos produits et services novateurs, y compris EnContinu+, un service désormais offert à l'échelle nationale.
- Continuer de stimuler la croissance du nombre de clients par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la robuste croissance de l'industrie, comme il est mentionné précédemment, y compris le remplacement d'appareils pour un modèle doté de la technologie 5G.
- Travailler sans relâche à accroître l'efficience du flux des produits vers le BAIIA, et du flux des PMMA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (la « MMMAA ») au moyen d'initiatives continues en matière d'efficience et de numérisation qui améliorent nos marges d'exploitation. Notre marque Public Mobile, axée uniquement sur le numérique et basée sur l'abonnement, améliore la MMMAA en raison de sa focalisation sur le marché des utilisateurs qui apportent leur propre appareil et sur l'expérience client exclusivement numérique.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« MàM ») et les applications de sécurité dans le marché du commerce interentreprises, y compris les solutions de soins de santé, les solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation ainsi que les solutions de villes intelligentes.
- Explorer et mettre en œuvre de nouvelles stratégies de distribution offrant des caractéristiques économiques attrayantes, y compris notre programme d'appareils remis en marché certifiés, et élargir nos canaux de distribution fondés sur le numérique, ce qui permet de générer une croissance additionnelle rentable du nombre d'abonnés à des coûts considérablement moins élevés.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratiques dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, de manière à stimuler l'intensification de la vente de produits, à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client grâce à une hausse des produits par compte et à une diminution du taux de désabonnement, y compris le lancement de notre Pile de joie Koodo, qui combine mobilité, Internet résidentiel et EnContinu+.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure très concurrentielle et hautement capitalistique en ce qui concerne les fournisseurs propriétaires d'installations, et les entreprises de télécommunications continuent d'accroître et d'améliorer leurs réseaux mobiles à large bande, y compris le déploiement continu de la technologie 5G et la mise en œuvre du spectre.

Produits et services fixes

Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les trois principaux câblodistributeurs, soit Rogers, Vidéotron (une marque de Québecor), et Cogeco, s'élevait à 7,6 millions à la fin de 2024 (part de marché de 47 %, soit un résultat stable par rapport à l'exercice précédent) comparativement à un nombre estimatif de 7,5 millions d'abonnés à la fin de 2023. De leur côté, le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 8,4 millions (part de marché de 52 %, soit un résultat stable) par rapport à environ 8,3 millions à la fin de 2023. Nous continuons d'afficher des gains au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement continu de notre infrastructure à fibres optiques ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services TELUS TV fondés sur la technologie IP, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, grâce à l'innovation et à la différenciation de nos offres sur notre plateforme de services de sécurité et de domotique résidentiels. Tirant parti de l'actuel cadre d'accès aux services Internet de tiers et de vente de gros, nous prévoyons continuer d'offrir des services Internet en Ontario et au Québec par l'entremise de services Internet de gros, en mettant l'accent sur les offres de services groupés au sein de nos gammes de solutions mobiles et résidentielles. Au 31 décembre 2024, l'attention que nous continuons de prêter à la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH ») et à ses caractéristiques supérieures par rapport à la câblodistribution, comme les vitesses de téléchargement et de téléversement plus élevées et symétriques et une fiabilité accrue, nous avait permis de brancher plus de 3,4 millions de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec.

Nombre de Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques en continu jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et la distribution de contenu. Des services de vidéos en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif combiné d'abonnés augmenter de 1 % en 2024, portant à 3,5 millions le nombre d'abonnés, ce qui reflète une part de marché de 39 %, en hausse par rapport à environ 37 % à la fin de 2023. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés et aux offres de services groupés, ainsi

qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. Nous estimons que les trois principaux câblodistributeurs ont environ 4,5 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représentait une part de marché de 50 % à la fin de 2024, soit un résultat stable par rapport à environ 50 % à la fin de 2023.

Au cours des dernières années, deux des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, soit Rogers et Vidéotron. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, y compris des émissions multiculturelles et des émissions difficiles à trouver produites à l'étranger, ainsi que des options spécialisées en matière de bien-être et de divertissement, par exemple; les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli TELUS TV+, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport au marché de l'ouest du Canada. Netflix a classé le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix pour 17 mois consécutifs avant le début de la pandémie de COVID-19 (selon le classement à l'indice ISP Speed de Netflix mensuel concernant les fournisseurs de services canadiens publié en mars 2020) et nous sommes le seul fournisseur de services canadien à s'être continuellement classé au premier rang du mois d'août 2020 au mois de décembre 2024 selon le nouvel indice amélioré. Nous continuons d'offrir plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, de Prime Video (service compris dans l'abonnement à Amazon Prime), de Disney+, de hayu et des conférences TED, et nous occupons la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux au Canada continuent d'acquérir et de développer des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Nous avons renforcé notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada et ainsi devenir le principal fournisseur de services de sécurité et de domotique résidentiels au Canada. Nos services de sécurité différenciés procurent également des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente et des solutions de domotique, ainsi que des solutions de sécurité physique et de cybersécurité pour les entreprises. En 2024, nous avons lancé notre première solution de gestion de l'énergie, Énergie intelligente, la première de nombreux nouveaux produits qui tireront parti de notre plateforme d'automatisation Maison connectée, nous permettant d'offrir plus de valeur aux clients tout en stimulant des marges plus élevées grâce à l'intensification de la vente de produits. Nos solutions Maison connectée, Sécurité d'entreprise de TELUS et nos solutions personnalisées pour les immeubles complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial en vue d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé et du bien-être pour nos clients partout au Canada.

Le nombre estimatif combiné d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les trois principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 2,5 millions à la fin de 2024. Ce nombre représente une part d'environ 41 % du marché des consommateurs au pays, soit un résultat stable par rapport à environ 41 % à la fin de 2023. Le nombre total estimatif combiné d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les entreprises de télécommunications s'élevait à 3,0 millions à la fin de 2024, représentant une part de marché d'environ 49 %, soit un résultat inchangé par rapport à environ 49 % à la fin de 2023. Le remplacement de la technologie par les services mobiles continue de donner lieu à la réduction du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

TELUS Santé

En 2024, nous avons continué d'afficher une forte croissance dans notre secteur des soins de santé, auquel s'est ajoutée l'intégration de LifeWorks après son acquisition, qui a eu lieu en 2022, ainsi que notre expansion dans des marchés à croissance élevée, comme les Amériques, l'Europe et l'Asie-Pacifique, et l'adoption continue de nos offres de produits et de services de soins de santé et de bien-être uniques et innovatrices dans l'écosystème de santé. Les produits tirés des services de santé se sont élevés à 1,8 milliard de dollars, en hausse de 4,3 % en 2024. La demande relative aux services de santé et de bien-être n'a jamais été aussi élevée, et TELUS Santé contribue à améliorer les résultats en matière de santé et offre partout dans le monde de meilleures expériences de prévention en matière de santé et de mieux-être. Les employeurs sont à la tête d'une évolution dans le domaine de la santé et du bien-être, tant en matière de prévention qu'en matière de prestation de soins, ce qui représente une importante occasion de croissance mondiale pour notre entreprise dans le domaine de la santé. Nous simplifions nos offres sur ce marché en regroupant les programmes d'aide aux employés et à la famille (« PAEF ») et les solutions en matière de santé mentale et de bien-être et en appuyant ces offres au moyen d'améliorations numériques continues, tirant parti de TELUS Numérique. La numérisation des fonctions quotidiennes au sein de l'écosystème de santé, conjuguée à la connectivité accrue et omniprésente du réseau à large bande, procure une occasion unique de prendre en charge le développement et la livraison continus d'applications pour la santé

et le bien-être évoluées qui profiteront aux Canadiens et à nos clients à l'échelle mondiale pour leur permettre d'améliorer leurs résultats en matière de santé et de bien-être. Grâce à ces applications évoluées et à ces améliorations numériques, TELUS Santé réalise des interventions significatives qui améliorent le bien-être mental et physique des employés au moyen de solutions en personne et par le truchement de la télémédecine.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

TELUS Agriculture & Biens de consommation a poursuivi son élan en 2024, grâce à l'accélération du développement des fonctionnalités d'un certain nombre de produits et de plateformes clés, y compris la création de nouvelles occasions de générer des flux de rentrées. En 2024, la valeur de marché de l'industrie de l'agriculture mondiale s'est chiffrée à environ 13 billions de dollars US, et celle de l'industrie alimentaire et non alimentaire de détail mondiale, à environ 12 billions de dollars US. On estime que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années pour répondre à la demande de la population mondiale croissante et aux changements des préférences dans les pays en développement. Historiquement, nous avons constaté que le secteur de l'agriculture accuse un retard par rapport à d'autres secteurs pour ce qui est de l'adoption de solutions technologiques numériques. Cependant, en réponse aux défis posés par la croissance de la population, les producteurs alimentaires, les entreprises de biens de consommation emballés et les détaillants du monde entier adoptent maintenant des technologies numériques innovantes pour générer de nouvelles efficiences en matière de production et de consommation. En tirant parti de ces nouvelles technologies, telles que l'automatisation et l'analytique des données, les intervenants de l'industrie alimentaire peuvent réaliser des économies de coûts importantes, optimiser l'affectation des ressources, réduire le temps de production et réduire considérablement le gaspillage alimentaire. En outre, ces solutions ont le potentiel d'améliorer la sécurité, la qualité, la traçabilité et la durabilité des aliments que nous consommons.

Au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous nous engageons à transformer la chaîne d'approvisionnement alimentaire, depuis le producteur jusqu'au consommateur. Notre objectif est de fournir à nos clients un accès à des données permettant d'apporter des améliorations opérationnelles et d'offrir des avantages concrets. Nos efforts sont axés sur trois principaux domaines : les solutions liées aux logiciels et aux processus d'affaires destinées aux intervenants de l'industrie de l'agriculture, comme les producteurs et les agroentreprises, les services liés aux logiciels et les services de consultation destinés à l'industrie de l'agriculture animale, en particulier les services liés au bétail, ainsi que les services liés aux logiciels et à l'analytique des données destinés aux sociétés du secteur des aliments, des boissons et des biens de consommation.

Secteur TELUS Numérique

En 2024, le secteur TELUS Expérience numérique a officiellement vu sa désignation passer de TELUS International à TELUS Numérique, le nouveau nom reflétant l'engagement de la société à offrir une expérience axée sur le numérique à l'échelle de tous les services qu'elle offre à ses clients. TELUS Numérique a continué de composer avec un contexte d'exploitation difficile en raison de turbulences significatives découlant de la toile de fond macroéconomique mondiale qui subsiste, notamment des taux d'intérêt plus élevés sur une période plus longue que prévu, ce qui a poussé les clients à réduire le budget destiné aux TI et à continuer de miser sur la réduction des coûts. Malgré ces défis, TELUS Numérique a continué de conclure des ententes avec des clients nouveaux et existants, ce qui a permis de stabiliser les produits au second semestre de l'exercice. Comptant sur plus de 650 clients à l'échelle mondiale, TELUS Numérique noue des partenariats avec d'importantes marques mondiales et perturbatrices, conçoit pour elles des expériences uniques et durables et crée des transformations numériques axées sur l'avenir qui résistent à l'épreuve du temps. Grâce à son exposition à une variété croissante de marchés verticaux comme les technologies et les jeux, les communications et les médias ainsi que le commerce électronique et les technologies financières, ainsi qu'à des secteurs plus conventionnels comme les soins de santé, les services bancaires, les services financiers et l'assurance, TELUS Numérique est en bonne position pour assurer la diversification continue de ses sources de produits qui permettra une réussite durable à long terme de ses activités, tirant profit du secteur TTech en tant que laboratoire vivant pour ses innovations numériques. Les capacités de bout en bout de TELUS Numérique répondent aux besoins de multiples clients, y compris la gestion de l'expérience client numérique, la transformation numérique des TI et des systèmes d'expérience client ainsi qu'aux besoins émergents des clients, comme les services axés sur la confiance et la sécurité, les services de données fondés sur l'intelligence artificielle et les solutions d'IA générative en matière d'expérience client. Dans le passé, la demande sur le marché pour les services de données fondés sur l'intelligence artificielle a principalement été stimulée par les grandes entreprises technologiques, mais la demande provenant d'entreprises d'autres secteurs tend à augmenter à mesure que l'adoption de l'intelligence artificielle s'intensifie, et TELUS Numérique fait partie des rares fournisseurs dotés de capacités de bout en bout et d'une expertise pointue en matière d'expérience client afin de favoriser cette vague d'adoption pour sa diversité de clients. Fuel iX, le moteur d'IA générative exclusif de TELUS Numérique, aide les entreprises à faire progresser leurs projets pilotes en matière d'IA générative pour en faire des prototypes fonctionnels puis passer à la production à grande échelle dans de multiples environnements, applications et nuages. En juillet 2024, TELUS Numérique a lancé Fuel iX EX, un assistant d'employé alimenté par l'IA générative sécuritaire pour les entreprises visant à soutenir la productivité, la créativité et la recherche, et la première application mise au point à partir du moteur de grands modèles de langage multimodaux de Fuel iX.

9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications

Produits et services mobiles

La croissance des produits et services mobiles continue d'être stimulée par la hausse continue en matière d'utilisation des données et d'adoption des services, notamment les téléphones intelligents à valeur plus élevée, les forfaits de données illimitées, les forfaits famille de partage de données, les appareils IdO et MàM, ainsi que des services d'accès mobile et des services de données connexes. Ces tendances devraient stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de données mobiles dans un avenir prévisible, tout particulièrement alors que l'industrie poursuit son passage à la technologie 5G. Les PMMA de l'industrie devraient continuer de ralentir par rapport aux périodes antérieures à la pandémie de COVID-19. En raison de l'intensification de la concurrence, l'industrie continue d'observer une plus grande adoption par les clients des options où on apporte son propre appareil, ce qui donne lieu à l'accroissement du nombre d'abonnés changeant de fournisseur de services. De plus, les objectifs récemment fixés par le gouvernement visant à ralentir la croissance de l'immigration au Canada, y compris la réduction du nombre de permis accordés à des étudiants internationaux, pourraient avoir une incidence sur la croissance future du nombre d'abonnés dans l'industrie et entraîner une intensification de la concurrence.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès mobile. Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux et de déployer du spectre pour prendre en charge le passage à la technologie 5G. Même si le spectre des ondes millimétriques est important aux fins de l'élargissement des réseaux 5G, Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») n'a pas encore indiqué à quel moment commenceront les enchères à l'égard de ce dernier.

Les technologies IdO permettent le branchement d'appareils capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des services publics, de l'agriculture, de la production d'énergie et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux des municipalités, de l'assurance automobile, des points de vente au détail et des véhicules connectés. Ces industries adoptent des solutions en matière d'IdO et d'autres applications pour opérer une transformation de leurs activités sur le plan numérique et générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO représente une occasion importante de croissance de la connectivité sans fil, qui permet d'offrir aux clients des services de façon plus efficace et présentant un plus haut niveau de sécurité et de productivité. Les ventes liées à la connectivité IdO comportent généralement des PMMA moins élevés lorsqu'elles sont effectuées à l'égard de services autonomes, mais elles soutiennent la croissance des produits et de la marge, car elles mènent souvent à la vente d'applications IdO ou à d'autres offres de services, ce qui accroît le taux de pénétration des comptes clients au moyen de services additionnels. En 2024, les ajouts d'appareils connectés se sont établis à 615 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils connectés à plus de 3,7 millions, en hausse de 20 % par rapport à 2023.

La technologie 5G joue désormais un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale. Au Canada, la technologie 5G appuie notre vocation sociale et nos efforts visant à combler davantage le fossé numérique et à brancher les populations rurales canadiennes. Nos investissements continus dans la technologie 5G généreront également une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse mobiles dans les régions plus rurales, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télésanté. Grâce à ses vitesses considérablement plus rapides, d'une plus faible latence, d'une fiabilité accrue et des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications, dont les suivantes : pour les entreprises, cette technologie créera de nouvelles occasions d'accroître la productivité, le travail virtuel et la rentabilité; pour les industries, elle permettra les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; pour les consommateurs, elle permettra la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles des technologies d'accès fixe; pour les soins de santé, elle permettra des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients, et pourrait permettre de futures procédures médicales; pour l'agriculture et les biens de consommation, elle permettra le recours accru à du matériel agricole autonome, facilitera l'agronomie de précision, améliorera la traçabilité des aliments et permettra la collecte de données en temps réel. La technologie 5G est également essentielle à l'avenir de l'économie numérique à l'échelle mondiale, y compris à l'économie canadienne, et devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. Au fur et à mesure que l'écosystème 5G évolue, le réseau central non autonome fondé sur l'infrastructure 4G LTE existante sera remplacé par un réseau central autonome fondé sur l'infonuagique en vue d'activer une nouvelle fonctionnalité dotée d'une très faible latence et de la capacité à prendre en charge un plus grand nombre d'appareils connectés. En 2024, on a continué d'observer l'adoption autonome de la technologie 5G à l'échelle mondiale, y compris au sein de TELUS, et la fonctionnalité et l'adoption autonome de la technologie 5G devraient évoluer davantage en 2025.

Le fait d'offrir aux Canadiens une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre complémentaires, soit un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, couvre de vastes régions et permet une pénétration efficace dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle essentiel dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles élargissent la couverture de la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut offrir des vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celles du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une pénétration efficace dans les immeubles ou de vastes zones de couverture. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée et fourniront aux utilisateurs une expérience semblable à la fibre pour l'accès fixe sans fil. Le spectre de bande moyenne, comme le spectre dans les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz, est important pour l'écosystème 5G, car il permet d'assurer un équilibre entre vitesse et couverture. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome, l'accès fixe sans fil et la communication entre véhicules et toute autre chose. Les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz sont reconnues à l'échelle mondiale comme un élément essentiel des réseaux 5G. Toutes les entreprises de télécommunications nationales au Canada ont commencé à offrir leurs services 5G en 2020, et cette offre s'est intensifiée au cours des années suivantes. Elles devraient continuer à le faire au cours des prochaines années à mesure que le spectre est mis aux enchères et déployé et que de nouvelles technologies 5G sont mises en œuvre. Se reporter à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »* pour plus de détails sur les prochaines enchères de spectre.

Produits et services fixes

On s'attend à ce que le marché des services fixes de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2025. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs arrive à maturité, avec un taux de pénétration qui se chiffrait à environ 92 % dans l'ouest du Canada et à 93 % au Canada à la fin de 2024, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Cette initiative stratégique souligne notre engagement à fournir une connectivité de premier plan dans l'industrie et des options de service exhaustives, ce qui favorise la croissance de la clientèle et l'excellence opérationnelle, tout en procurant des retombées socioéconomiques considérables. Le remplacement de la technologie, y compris la croissance des services mobiles et des services de voix sur IP (« VoIP »), devrait se poursuivre afin de remplacer les produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges qui sont plus élevées, tandis que les fournisseurs de services de diffusion numérique en continu et d'autres contenus en ligne devraient avoir une incidence sur les services de télévision linéaire actuellement offerts. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 65 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 40 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télévision linéaire en 2024. Nous sommes un important fournisseur de ces services de remplacement, et la diminution des services patrimoniaux se poursuit, comme prévu, même si les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels ont continué de diminuer, quoique à un rythme moins soutenu qu'au cours des années précédentes, une situation qui reflète le succès lié au groupement de nos solutions et services résidentiels. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur une croissance rentable à l'égard de nos marques de premier plan et sur le maintien d'un solide taux de rétention grâce au groupement des capacités du secteur des services mobiles, du secteur des services fixes en matière de services de données et des services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement et de leurs services de vente directe aux consommateurs afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, environ 69 % des Canadiens étaient abonnés à des services vidéo par contournement au Canada à la fin de 2024.

Les fournisseurs de contenu télé conventionnel surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et adaptent leur contenu et leurs stratégies de marché de manière à concurrencer ces nouveaux services. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder et de stimuler l'utilisation accrue de nos services Internet haute vitesse et de nos services mobiles par ces clients, tout en limitant leur frustration découlant du fait de devoir souscrire à une multitude d'abonnements. Nous continuons de créer des partenariats avec un grand nombre de fournisseurs de services par contournement et d'offrir les services de ces fournisseurs, en mettant de plus en plus l'accent sur les options d'installation libre-service, ce qui permet de réduire le coût de nos services. Grâce à l'offre de l'ensemble EnContinu+ à l'échelle nationale, propulsé par notre réseau mobile primé, nos abonnés peuvent regarder leurs émissions et films préférés dans le confort de leur foyer ou n'importe où ailleurs.

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la FTTP en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP avancés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen de l'accroissement de la largeur de bande liée à la plateforme DOCSIS et du fractionnement des nœuds. Bien que la plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. La technologie 5G ainsi que d'autres technologies d'accès sans fil nous permettent de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution d'accès fixe sans fil.

Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à large bande FTTP et notre service Télé OPTIK fondé sur la technologie IP, l'offre de services de sécurité et de domotique résidentielles ainsi que les offres de services groupés intégrés, qui incluent également des solutions de mobilité, des solutions de soins de santé pour les consommateurs, des solutions de gestion de l'énergie et des solutions de cybersécurité, nous ont permis de continuer à rehausser notre position concurrentielle enviable par rapport à nos concurrents. Nos offres de services groupés novateurs et différenciés stimulent l'intensification de la vente de produits auprès de nos clients et suscitent une meilleure fidélisation de la clientèle.

Dans le marché des services d'affaires [secteur public, secteur commercial et secteur des petites et moyennes entreprises (« PME »)], la convergence des services de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels repoussant de plus en plus les frontières de la concurrence et des modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services de TI intègrent la connectivité réseau à leurs offres exclusives de solutions SaaS (logiciel en tant que service).

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de données et d'images vidéo offre des efficiences potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services patrimoniaux en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires et des TI qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications patrimoniaux. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'elles n'auraient jamais cru possible il y a une dizaine d'années. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. Nous proposons aux entreprises des capacités de réseau en tant que service (« NaaS ») avec l'option d'un NaaS sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI. Les besoins accrus en matière de sécurité des données représentent à la fois un défi et une occasion. Nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise sont optimisés par notre réseau à large bande et intègrent les appareils intelligents les plus récents, de manière à améliorer la vie et la sécurité des Canadiens.

Au fil de l'adoption par l'industrie des technologies 5G au cours des prochaines années, nous prévoyons que l'exercice de nos activités et la prestation de nos services se feront sur un réseau plus convergent. Les frontières entre l'accès fixe et l'accès mobile continueront d'être repoussées à mesure qu'évoluera la façon dont nous fournissons nos services aux clients et la façon dont les clients utilisent ces services. Tandis que

l'élargissement de notre réseau à large bande se poursuit et que la technologie 5G continuera à être commercialisée, nous croyons pouvoir bénéficier de latitudes dans notre choix du moyen le plus efficace d'assurer la prestation de services partout où nous sommes présents.

TELUS Santé

Par l'entremise de TELUS Santé, nous tirons parti de notre position de chef de file en matière de prestation de solutions numériques de bout en bout en matière de santé et de bien-être afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs en matière de santé et de bien-être au sein de l'écosystème des soins de santé primaires et de prévention. Ces solutions positionnent TELUS Santé pour une forte croissance durable au pays et à l'international et comprennent les applications de soins virtuels, les dossiers de santé personnels qui permettent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. Offerts sous le nom de Soins virtuels TELUS Santé, nos services de soins virtuels offerts par l'entremise des employeurs donnent aux patients un accès bilingue, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, à des professionnels de la santé physique et mentale, partout au pays. L'intégration postacquisition de LifeWorks, acquise en septembre 2022, élargit considérablement nos capacités dans le domaine des soins de santé offerts par l'entremise des employeurs et consolide la position de TELUS Santé en tant que chef de file mondial en matière de PAEF et de services préventifs de santé, de mieux-être et de santé mentale axés sur les données, misant sur un modèle de prestation de soins axé sur le numérique, mais pas exclusivement sur le numérique. L'intégration permet à TELUS Santé de se concentrer sur l'expansion de son envergure et de notre profil mondial, tout en améliorant les résultats en matière de santé et de bien-être dans l'ensemble de nos activités canadiennes et mondiales. L'intégration permet également de tirer parti des avantages que confèrent les capacités et la présence opérationnelle combinées du secteur TTech et de TELUS Numérique afin de générer des occasions de ventes croisées à l'échelle mondiale et d'élargir le portefeuille de produits et de services TELUS Santé offerts.

Nos solutions de soins virtuels transforment l'accès des consommateurs aux soins de santé et leur adoption accélérée a allégé la pression sur le système de soins de santé. Cette forte croissance des soins virtuels devrait se poursuivre en raison du vieillissement de la population au Canada, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, ainsi que de l'efficience et de l'efficacité que la technologie peut procurer. Grâce à ses fonctions propulsées par l'intelligence artificielle, comme l'analyse de symptômes et les solutions Suivi et Bilan de santé, ainsi qu'à ses capacités accrues de vidéoconférence et à son Dossier Collaboratif Santé permettant de renforcer les relations entre les médecins et les patients, le service Mes Soins TELUS Santé permet aux Canadiens de prendre leur santé en main de manière plus proactive en leur fournissant les soins et les informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport au *statu quo*. Les développements et les tendances sur le marché en 2024 confirment, à bien des égards, la validité de la présence de TELUS Santé dans le marché des soins de santé depuis plusieurs années et les hypothèses quant à ses principaux domaines de croissance et aux voies à suivre, renforçant par le fait même l'importance que nous accordons à la santé des employés et aux soins virtuels. En 2025 et dans l'avenir, conformément à notre engagement à l'égard de notre vocation sociale, TELUS Santé tirera parti de cette gamme d'outils numériques et continuera à élargir l'accès aux soins et à améliorer les résultats en matière de santé des gens partout dans le monde. La commercialisation continue de la technologie 5G devrait considérablement accroître nos capacités, tandis que de nouvelles applications de soins de santé innovatrices tireront parti de vitesses plus élevées et d'une plus faible latence.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

Grâce à notre entreprise TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous nous sommes positionnés afin de devenir un acteur mondial important sur le marché prometteur et en rapide croissance des technologies agricoles. Nous continuons de faire progresser notre stratégie d'expansion grâce à des moyens internes et externes afin d'assurer une croissance significative et durable. TELUS Agriculture & Biens de consommation s'engage à offrir les meilleurs résultats qui soient depuis le producteur jusqu'au consommateur en générant et en partageant des informations numériques qui habilitent et connectent nos clients partout dans le monde, ce qui leur permet d'améliorer la qualité, la salubrité, la distribution et la durabilité des aliments et des biens de consommation, tout en réduisant le gaspillage alimentaire, et ce, aujourd'hui et pour demain. Par ailleurs, nous offrons des outils numériques pouvant fournir des solutions pratiques et intégrées dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement complexe et fragmentée, qui offrent d'excellentes capacités en matière de monétisation. Nous avons judicieusement positionné nos capacités technologiques et nos données numériques dans des entreprises clés de la chaîne de valeur liée à l'agriculture, à l'alimentation et aux biens de consommation : i) le secteur de l'agriculture, plus précisément l'agroentreprise, qui facilite le flux de données entre les fabricants de machinerie agricole, les fournisseurs de semences et de produits chimiques, les distributeurs, les détaillants et les agriculteurs, et les fermes; ainsi que l'agriculture animale, qui soutient le développement sûr et efficient de sources de protéines au moyen de la technologie et d'une expertise consultative; et ii) le secteur des biens de consommation, qui offre des solutions en matière de stimulation du commerce à des sociétés du secteur des produits de consommation emballés et des solutions permettant d'assurer la traçabilité des aliments, des boissons et des biens de

consommation, depuis le producteur jusqu'au consommateur. Nous offrons des solutions logicielles de pointe qui englobent l'intégralité de la chaîne de valeur alimentaire et qui permettent de répondre aux défis que posent la gestion complexe des données et les silos de données, de manière à concrétiser la transformation numérique du système alimentaire mondial ainsi qu'à protéger et à optimiser ce système en améliorant la production et le transport des aliments et des biens de consommation, ainsi que leur qualité et leur salubrité.

Secteur TELUS Numérique

Depuis sa création il y a 20 ans, TELUS Numérique a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et offre aux clients une expérience client exceptionnelle en matière de solutions numériques à partir de centres de prestation de services situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe, en Afrique et en Asie-Pacifique. Depuis plusieurs années déjà, l'envergure et la diversité de TELUS Numérique s'accroissent en ce qui a trait à de multiples capacités offrant notamment des services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur les processus d'expérience client, comme l'impartition des services de centres de contact, les services de gestion de l'expérience client ainsi que Fuel iX, notre plateforme d'IA d'entreprise qui permet le développement et la gestion d'applications d'IA; des solutions en matière de confiance et de sécurité visant à aider les sociétés à maintenir un environnement sécuritaire pour leurs clients et leurs employés, dans des domaines comme les médias sociaux et la modération de contenu, la gestion des canaux et des communautés, la sécurité des utilisateurs, la vérification de l'identité et la détection des fraudes; des solutions en matière d'annotation de données, d'entraînement et de développement de grands modèles de langage et d'applications fondées sur l'IA conçues pour répondre à la demande grandissante de solutions optimisées par l'IA dans plusieurs industries; et des solutions de bout en bout prenant en charge la transformation numérique complète, y compris des robots IA, des applications, des sites Web et des services aux entreprises, des solutions de centre de contact, des services infonuagiques, des centres d'assistance TI, des services de TI gérés, des solutions d'automatisation robotisée des processus et la mise en œuvre de plateformes d'entreprise comme Adobe et Salesforce, notamment. Grâce à sa ligne de service Solutions de données d'IA, TELUS Numérique aide les clients à tester et à améliorer l'apprentissage machine par l'entremise d'une communauté mondiale d'IA composée de plus de un million de collaborateurs dans plus de 500 langues et dialectes, ce qui fait progresser la stratégie de TELUS Numérique afin d'améliorer davantage l'expérience client. En 2024, TELUS Numérique a lancé Fuel iX EX, une solution d'IA générative sécuritaire pour les entreprises en matière de productivité des employés et de recherche de connaissances, et le premier lancement public d'une application mise au point à partir du moteur d'IA générative Fuel iX de TELUS Numérique. Au 31 décembre 2024, les membres de l'équipe de TELUS Numérique, dont le nombre se chiffre à plus de 78 000, faisaient preuve d'un engagement élevé et soutenaient leurs clients à partir de 67 sites de prestation de services et d'exploitation mondiale dans 31 pays. À long terme, TELUS Numérique est en bonne position pour continuer d'accroître et de diversifier sa clientèle mondiale qui compte plus de 650 clients et, à mesure que la technologie continue de transformer rapidement l'économie mondiale, la demande à l'égard de la transformation numérique et de solutions de gestion de l'expérience client différenciées connaîtra encore une évolution et une croissance.

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2025

En 2025, nous prévoyons que la croissance du BAIIA découlera de la demande continue pour des données à l'égard de nos produits et services mobiles et fixes; de la croissance continue de nos services de santé, de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation ainsi que de nos produits et services interentreprises; des investissements dans de nouveaux produits et services notateurs conçus pour répondre aux besoins évolutifs des clients et créer de nouveaux flux de rentrées; de l'expansion continue de notre réseau à large bande de premier plan, du déploiement continu de la technologie 5G et de la monétisation d'actifs essentiels; de nos initiatives stratégiques visant à appuyer la simplicité et l'efficience opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client rehaussée dans nos activités commerciales, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale. TELUS Numérique joue un rôle clé en matière de transformation, tirant parti de technologies de pointe pour fournir une expérience client personnalisée et fluide dans tous les canaux, ce qui nous aide à répondre aux attentes grandissantes à l'égard d'un service plus rapide et efficace.

Nos hypothèses se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications, ainsi que sur nos résultats pour 2024 et sur les tendances relativement auxquelles une analyse est présentée à la *rubrique 5*.

Nos hypothèses clés pour 2025 comprennent ce qui suit :

- Pour connaître nos estimations relatives aux taux de croissance économique, aux taux de l'inflation et aux taux de chômage annuels ainsi qu'au nombre annuel de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, se reporter à la *rubrique 1.2.*
- La décélération de la croissance de l'immigration observée au second semestre de 2024 a bridé notre capacité à accroître notre clientèle plus que prévu et pourrait se poursuivre en 2025. Se reporter à la *rubrique 1.2.*

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS n'est annoncée.
- Participation aux enchères d'ISDE concernant la bande de spectre des ondes millimétriques, si elles commencent en 2025.
- L'incidence du contexte macroéconomique mondial sur nos activités internationales et son effet sur d'autres économies au pays et localement, ainsi que la volatilité continue des taux de change, qui pourraient avoir une incidence sur nos prévisions. Taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain de 1,40 $ CA:1,00 $ US (taux réel pour 2024 – 1,37 $ CA:1,00 $ US); taux de change moyen du dollar américain par rapport à l'euro de 1,04 $ US:1,00 € (taux réel pour 2024 – 1,08 $ US:1,00 €).
- L'imposition potentielle de tarifs commerciaux par les États-Unis pourrait nuire au contexte macroéconomique dans son ensemble, à nos activités et aux facteurs économiques de la chaîne d'approvisionnement, y compris en raison de la volatilité des taux de change et d'intérêt, de l'augmentation des coûts du matériel et de l'incidence sur les partenariats transfrontaliers, ce qui pourrait entraîner une réduction de la croissance économique à long terme dans les régions où nous exerçons nos activités.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et de l'évolution des préférences des clients, ce qui a fait en sorte que l'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS ont entraîné des sorties nettes de trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 250 millions de dollars (données réelles pour 2024 – sorties nettes de trésorerie de 201 millions de dollars). La croissance des appareils connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits tirés des services de santé et expansion de notre portefeuille diversifié de services par l'entremise d'acquisitions d'entreprises. Nous prévoyons être en mesure de générer des occasions de ventes croisées entre nos unités d'exploitation et profiter de la demande croissante des clients à l'égard des solutions de santé numérique, des services de santé préventifs et précis, ainsi que de la croissance des offres aux employeurs tandis que davantage d'employeurs offrent des avantages aux membres de leur équipe. Nous nous attendons à ce que cette croissance soit partiellement contrebalancée par la hausse des coûts d'exploitation liée à l'expansion découlant de l'élargissement de nos offres de services de soins de santé numériques, dans l'optique d'un déploiement efficace des services à valeur ajoutée et d'une optimisation de l'efficience.
- Expansion continue de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.

- Augmentation continue de la croissance et de la rentabilité de TELUS Numérique grâce à nos solutions différenciées en matière d'expérience client numérique et à l'optimisation continue de la structure de coûts, favorisée par les solutions d'automatisation et d'IA générative, et des investissements dans la capacité et les compétences de vente en vue d'élargir notre engagement auprès des clients nouveaux et existants.
- Poursuite de nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier les nombreuses façons dont nos clients font affaire avec nous, d'offrir de nouveaux produits et services, de répondre aux besoins des clients et des marchés, et de fournir un service d'une haute fiabilité.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 59 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 3 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts d'environ 11 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 4,65 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 4,80 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 20 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 400 millions de dollars (données réelles pour 2024 – 493 millions de dollars) au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la hausse des coûts liés à la croissance du nombre d'abonnés et à la rétention de ces derniers, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises. Nous prévoyons que le total des coûts de restructuration et autres coûts se chiffrera à environ 500 millions de dollars en 2025.
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 4,0 milliards de dollars à 4,2 milliards de dollars (données réelles pour 2024 – 4,0 milliards de dollars).
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 1,3 milliard de dollars à 1,4 milliard de dollars (données réelles pour 2024 – 1,3 milliard de dollars).
- Impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 24,5 % à 25,1 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 500 millions de dollars à 580 millions de dollars (données réelles pour 2024 – 358 millions de dollars).

Nos perspectives pour 2025 constituent des informations prospectives qui se fondent sur des hypothèses et sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes. Nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans ces perspectives advenant que ces hypothèses se soient révélées inexactes ou que des risques tels que ceux décrits en détail à la *rubrique 10, « Risques et gestion des risques »*, se soient matérialisés.

9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications

Nos services de télécommunications, de diffusion et de radiocommunication sont réglementés par les lois fédérales par le truchement de diverses autorités, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), ISDE, Patrimoine canadien, et le Bureau de la concurrence.

Les activités de notre entreprise dans le domaine de la santé sont également assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux en matière de santé, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration. Se reporter à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation ».*

L'information ci-après constitue un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants de l'industrie des communications en matière de réglementation qui sont pertinents pour notre entreprise de télécommunications et de diffusion et pour notre industrie. Ce sommaire ne doit pas être considéré comme une analyse juridique exhaustive ni comme une description de toutes les questions spécifiques décrites. Bien que nous ayons indiqué les enjeux relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*.

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre
ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions pouvant se rattacher à ces autorisations de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et le développement, la communication de l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

Cadre des droits d'utilisation des licences de spectre mobile

Le 29 novembre 2024, ISDE a publié le document intitulé *« Consultation sur un cadre des droits et modifications aux conditions de licences applicables à certaines licences de spectre utilisées pour fournir des services mobiles commerciaux dans les bandes inférieures à 10 GHz »*, qui s'appliquerait aux licences de spectre délivrées en dehors d'un processus d'enchères ou aux licences mises aux enchères renouvelées au-delà de leur durée initiale. Il existe actuellement un certain nombre de bandes de spectre sans droits connexes, mais nous nous attendions à ce qu'à un moment donné, ces bandes soient ajoutées à la structure de droits annuels. Le cadre proposé par ISDE entrerait en vigueur en mars 2026. Selon la façon dont ISDE finalise son cadre, des ajustements pourraient être apportés au montant que nous payons au titre des droits de licence de spectre.

Moratoire sur le transfert de spectre et examen du cadre de transfert de spectre

Le 31 mars 2023, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a annoncé un moratoire sur les transferts de licences de spectre à impact élevé dans les bandes mobiles commerciales. Les transferts « à impact élevé » sont ceux qui auraient des conséquences importantes sur la capacité des fournisseurs de services de télécommunications à délivrer des services mobiles au Canada. Le ministre a également ordonné à ISDE de lancer un examen exhaustif du cadre de transfert de spectre du Canada, le moratoire venant à échéance une fois qu'un nouveau cadre entrera en vigueur. Aucun détail n'a été publié sur le moment où l'examen du cadre aurait lieu, ni sur le moment où un nouveau cadre serait mis en œuvre. Il y a un risque que ce moratoire puisse avoir une incidence significative sur notre société dépendant de la période durant laquelle il est maintenu en vigueur.

Enchères de spectre des ondes millimétriques pour prendre en charge la technologie 5G

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *« Décisions sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G »*, en vertu duquel il réattribue plusieurs tranches du spectre des ondes millimétriques aux fins des services mobiles. Le 6 juin 2022, ISDE a publié le document intitulé *« Consultation sur un cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre dans les bandes de 26, 28 et 38 GHz »*, ce qui constitue un premier pas vers l'établissement des règles du cadre de mise aux enchères, y compris les mesures favorables à la concurrence, visant ces ondes millimétriques. Il y a un risque que les règles concernant les enchères puissent jouer en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuter sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre des ondes millimétriques. ISDE n'a pas indiqué à quel moment commenceront les enchères visant les ondes millimétriques.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

Le CRTC et le gouvernement fédéral ont amorcé des instances publiques ayant pour objet l'examen de diverses questions. Une analyse de certaines instances clés est présentée ci-dessous.

Examen du cadre de services d'accès haute vitesse de gros

Le 13 août 2024, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180, « Concurrence sur les marchés canadiens des services Internet »* (« PRT 2024-180 »). La PRT 2024-180 est la décision finale du CRTC suivant sa consultation sur le cadre du service d'accès haute vitesse de gros au Canada, en cours depuis mars 2023. Dans l'avis de consultation de mars 2023, le CRTC sollicitait des observations sur un certain nombre de questions, notamment la question de savoir si l'accès de gros groupé au service par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») devrait être offert et la question de savoir si de la réglementation additionnelle est indiquée, y compris la réglementation sur le commerce de détail.

En novembre 2023, le CRTC a publié sa décision provisoire imposant une obligation provisoire pour le service de gros dans l'attente de l'instance terminée. L'ordonnance provisoire exige que Bell fournisse un accès FTTP de gros groupé dans les territoires de l'Ontario et du Québec où elle est l'entreprise titulaire et que nous fournissions le même service dans le territoire où nous sommes l'entreprise titulaire au Québec. Le CRTC n'a rendu aucune ordonnance semblable à l'égard des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire en Colombie-Britannique ou en Alberta. Bell a demandé l'autorisation d'interjeter appel de l'ordonnance provisoire auprès de la Cour d'appel fédérale et a demandé une suspension de l'ordonnance provisoire en attendant qu'une décision soit rendue. Bell a également présenté au Conseil des ministres une pétition visant à faire annuler l'ordonnance provisoire et a demandé la mise en place de mesures alternatives qui feraient en sorte que la décision serait appliquée à l'échelle du pays et pourraient empêcher les grandes entreprises de télécommunications d'accéder au service obligatoire. En février 2024, la Cour d'appel fédérale a approuvé la demande d'interjeter appel de Bell, mais a rejeté sa demande de suspension. Bell a par la suite abandonné son appel le 28 août 2024. Le 6 novembre 2024, à la suite de la pétition de Bell, le Conseil des ministres a pris un décret enjoignant au CRTC de reconsidérer, dans un délai de 90 jours, s'il faudrait interdire à TELUS, à Bell et à Rogers d'utiliser le service obligatoire provisoire en Ontario et au Québec. Le décret ne vise que la décision provisoire et n'a pas d'incidence directe sur la décision finale du CRTC à l'égard de cette question. Le 3 février 2025, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2025-39*, dans lequel il annonce s'être de nouveau penché sur cette question, mais avoir maintenu sa décision initiale. Nous avons également déposé une demande ayant pour but une révision judiciaire du décret, lequel demeure en instance devant la Cour d'appel fédérale.

Dans la PRT 2024-180, le CRTC a statué que TELUS, Bell et SaskTel sont tenues de fournir un accès de gros groupé à leurs réseaux FTTP, avec prise d'effet le 13 février 2025. L'ordonnance provisoire demeurera en vigueur jusqu'à cette date. Ainsi, toutes les sociétés, y compris TELUS, auront désormais la permission d'obtenir un accès à des services FTTP de gros à compter du 13 février 2025, sous réserve de deux restrictions notables. Premièrement, les sociétés de téléphonie et de câblodistribution titulaires ne pourront pas accéder au cadre de gros dans leurs territoires de desserte des services filaires traditionnels, mais pourront y accéder à l'extérieur de ces territoires. Deuxièmement, aucun nouveau service FTTP déployé par TELUS, Bell ou SaskTel après le 13 août 2024 ne sera admissible à l'accès de gros avant le 13 août 2029. Le 25 octobre 2024, le CRTC a établi des tarifs provisoires pour le service FTTP de gros groupé. Les tarifs demeureront en vigueur tant que le CRTC n'aura pas complété son étude de coûts et publié les tarifs définitifs, ce qui aura vraisemblablement lieu en 2025.

Le 12 septembre 2024, SaskTel a présenté deux contestations judiciaires de la PRT 2024-180 : une demande d'interjeter appel de la décision en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, et une demande de révision judiciaire en vertu de la *Loi sur les Cours fédérales*. La révision judiciaire est suspendue en attendant que la requête en autorisation d'interjeter appel soit réglée.

Le 29 octobre 2024, nous avons déposé auprès du CRTC une demande de report de la mise en œuvre d'un accès FTTP de gros dans les territoires de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'ESLT jusqu'au 13 juin 2025. Nous demandons ce report de quatre mois afin de nous assurer d'avoir suffisamment de temps pour remplir les exigences système pour l'accès FTTP de gros. Le 31 janvier 2025, le CRTC a refusé d'accorder ce report, mais a annoncé que nous pourrions utiliser un système manuel au cours de la période allant du 13 février 2025 au 13 juin 2025, et que les clients putatifs pourraient choisir d'aller de l'avant avec ce système manuel ou d'attendre que nous mettions en place une solution automatisée.

En novembre 2024, plusieurs parties ont présenté au CRTC des demandes de révision et de modification de la PRT 2024-180. Entre autres choses, ces dernières demandent au CRTC d'interdire à TELUS, à Bell et à Rogers d'accéder au service FTTP de gros en vertu de la PRT 2024-180. Le CRTC a établi pour la soumission d'observations un calendrier qui se terminera en février 2025, et une décision devrait être rendue d'ici l'été. Nous participons à cette consultation.

Examen des services sans fil mobiles

Le 15 avril 2021, le CRTC a publié sa décision concernant l'examen du cadre réglementaire pour les services sans fil. Le CRTC a déterminé que TELUS, Bell, Rogers et SaskTel doivent fournir aux exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») un accès de gros aux réseaux des fournisseurs de services sans fil régionaux propriétaires d'installations dans les régions où ces fournisseurs détiennent une licence de spectre pour les services sans fil mobiles. L'accès fourni aux ERMV est basé sur des tarifs négociés commercialement et il sera éliminé progressivement sur une période de sept ans. TELUS, Bell, Rogers et SaskTel ont chacune déposé des demandes tarifaires respectant les modalités proposées concernant l'accès obligatoire pour les ERMV, et le Conseil a accordé l'approbation finale des tarifs dans l'*Ordonnance de télécom 2023-133*. Le service pour les ERMV de TELUS, de Bell, de Rogers et de SaskTel est maintenant opérationnel et disponible pour utilisation.

Nous avons interjeté appel de deux conclusions de la décision concernant l'examen du cadre réglementaire pour les services sans fil auprès de la Cour d'appel fédérale : i) l'exigence en vertu de laquelle les entreprises de services mobiles nationales, y compris notre société, doivent introduire l'itinérance transparente comme une condition additionnelle en vertu de laquelle doivent être offerts les services d'itinérance de gros obligatoires existants; ii) la décision en vertu de laquelle les articles 43 et 44 de la *Loi sur les télécommunications* ne confèrent pas au CRTC le pouvoir de statuer sur les litiges concernant les installations de transmission sans fil mobiles. L'appel a été entendu en décembre 2022 et a été rejeté le 13 avril 2023. En décembre 2023, la Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de la décision du CRTC sur les installations de transmission sans fil mobiles. L'affaire a été entendue le 16 octobre 2024 et est en délibéré.

Modification du mandat du CRTC relatif aux ERMV afin d'inclure des segments additionnels du marché des services de détail

Le 9 octobre 2024, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2024-238*, *« Tarifs d'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels dotés d'installations – Inclusion des clients des services aux entreprises et de l'Internet des objets dans la portée de l'examen »*. Cette décision fait suite à une instance tenue en 2023. Dans le cadre de la décision, le CRTC a modifié la réglementation existante en vue de permettre aux entreprises régionales de services sans fil d'utiliser l'accès de gros pour les ERMV pour servir des clients des services aux entreprises et de l'IdO. La décision n'a pas d'incidence sur les ententes d'accès de gros pour les ERMV et les décisions d'arbitrage d'offre finale qui existent déjà, lesquelles resteront en vigueur. Les entreprises régionales de services sans fil qui le souhaitent peuvent ainsi maintenant demander à négocier une modification à une entente existante ou une entente séparée, pour y faire inclure les secteurs commercial et de l'IdO. Tant que nous n'aurons pas signé de telles ententes, le cas échéant, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette décision sur notre société.

Modifications à la Loi sur les télécommunications

En juin 2024, le Parlement a adopté le projet de loi C-69*, Loi nº 1 d'exécution du budget de 2024.* Le projet de loi apporte un certain nombre de modifications à la *Loi sur les télécommunications*, y compris l'obligation pour les fournisseurs d'offrir une option libre-service permettant de modifier ou d'annuler des forfaits et de fournir certains avis avant l'expiration du contrat. Le projet de loi interdit également aux fournisseurs de facturer des frais d'activation ou certains autres frais et exige que le CRTC fournisse des détails sur la façon dont les fournisseurs devraient se conformer à ces modifications. Bien que le projet de loi soit maintenant devenu loi, ces dispositions n'entreront en vigueur qu'à une date ultérieure, qui sera fixée par le gouverneur en conseil. En novembre 2024, le CRTC a publié les *Avis de consultation CRTC 2024-293, 2024-294* et *2024-295*, qui prévoient l'établissement de cadres réglementaires pour mettre en œuvre ces modifications. Le CRTC prendra connaissance des observations en février et en mars 2025.

Le Parlement a également adopté le projet de loi C-288, un projet de loi émanant d'un député, qui a modifié la *Loi sur les télécommunications* afin d'obliger les entreprises canadiennes de télécommunications à fournir certains renseignements concernant les services à large bande fixes qu'elles offrent, et qui oblige le CRTC à tenir une audience publique afin de déterminer comment les entreprises de télécommunications devraient se conformer à ces modifications. En décembre 2024, le CRTC a publié l'*Avis de consultation CRTC 2024-318,* qui prévoit l'établissement d'un cadre réglementaire pour mettre en œuvre ces modifications. Comme l'exigent les modifications, le CRTC tiendra également une audience publique, actuellement prévue pour juin 2025.

Tant que le CRTC n'aura pas annoncé les décisions nécessaires pour établir les exigences de conformité en vertu de ces modifications, il est trop tôt pour déterminer leur incidence sur notre société.

Examen des tarifs d'itinérance de gros à l'échelle nationale et méthode d'établissement des tarifs

Le 19 mai 2022, Bragg Communications Inc., Cogeco Communications Inc., Vidéotron Ltd., Xplornet Communications Inc. et Xplore Mobile Inc. ont déposé une demande conjointe auprès du CRTC en vue d'obtenir un examen des tarifs facturés actuellement par TELUS, Bell et Rogers pour les services d'itinérance de gros à l'échelle nationale, alléguant que les tarifs actuels ne sont plus justes et raisonnables. Le CRTC a rendu sa décision le 7 octobre 2024. Dans le cadre de sa décision, le CRTC a reculé sur les tarifs d'itinérance existants à l'échelle nationale pour obliger plutôt les parties à procéder à une négociation commerciale avec un arbitrage de l'offre finale afin de déterminer les tarifs. Le CRTC a ordonné aux fournisseurs de négocier de bonne foi et de conclure les négociations dans les 60 jours suivant la soumission d'une demande de services d'itinérance de gros par une entreprise régionale. Le CRTC a également permis aux entreprises régionales de négocier en tant que groupe et encouragé ces dernières à le faire. Le CRTC a annoncé qu'il publiera certaines références tarifaires, sur une base annuelle, notamment la moyenne pondérée des revenus de détail par gigaoctet de données au Canada. Tant que nous n'aurons pas négocié de nouvelles ententes avec des entreprises régionales, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette décision sur notre société.

En outre, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2024-235*, où il formule son avis préliminaire selon lequel TELUS et Bell devraient être tenues de fournir aux entreprises régionales de services sans fil un accès aux services d'itinérance sur la totalité de leur zone de couverture nationale. Cela signifie par exemple que TELUS devrait fournir des services d'itinérance au pays dans les régions où Bell est responsable du réseau d'accès radio, et vice versa. Nous avons déposé notre intervention dans le cadre de cette instance le 6 novembre 2024, présentant les raisons pour lesquelles nous sommes en désaccord avec l'avis préliminaire du CRTC, et notre réponse aux interventions reçues a été déposée le 18 novembre 2024. Tant que le CRTC n'aura pas tiré de conclusion dans le cadre de cette instance, il est trop tôt pour déterminer son incidence sur notre société.

Examen des options en matière de services d'itinérance internationale

Le 7 octobre 2024, le CRTC a envoyé une lettre à TELUS, à Bell et à Rogers annonçant avoir procédé à un examen des frais d'itinérance que les Canadiens paient lorsqu'ils voyagent à l'étranger. La lettre énonce que le CRTC a constaté que les Canadiens ont peu d'options en matière de services d'itinérance internationale et que les frais connexes sont trop élevés. Le CRTC a ordonné à TELUS, à Bell et à Rogers de présenter au CRTC le 4 novembre 2024, un rapport présentant les mesures qu'elles prennent pour répondre aux préoccupations du CRTC. La lettre indique que si le CRTC conclut que les mesures prises sont insuffisantes, il lancera une procédure publique officielle. Par conséquent, TELUS, Bell et Rogers ont répondu au CRTC le 4 novembre 2024. Tant que le CRTC n'aura pas lancé et mené à terme une procédure publique officielle, le cas échéant, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette correspondance du Conseil sur notre société.

Nouveau projet de loi sur la cybersécurité

Le 14 juin 2022, le gouvernement fédéral a présenté le projet de loi C-26*, Loi concernant la cybersécurité, modifiant la Loi sur les télécommunications et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois.* La loi modifierait la *Loi sur les télécommunications* afin, entre autres choses, de permettre au gouverneur en conseil d'interdire aux fournisseurs de services de télécommunications d'utiliser l'équipement d'entreprises désignées dans leurs réseaux. En pratique, cela permettra au gouvernement fédéral d'interdire l'utilisation de l'équipement de Huawei et de ZTE dans notre réseau et d'imposer des pénalités en cas de non-conformité. Le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a déclaré que le gouvernement a l'intention d'utiliser ses pouvoirs en vertu du projet de loi C-26, s'il est adopté, pour entre autres, exiger le retrait de l'équipement 5G de Huawei et

de ZTE existant. Le projet de loi créerait également une nouvelle loi, la *Loi sur la protection des cybersystèmes essentiels* (la « LPCE »). La LPCE exigerait que les sociétés désignées sous réglementation fédérale maintiennent des programmes de cybersécurité, impose des exigences en matière de signalement des incidents de cybersécurité et impose des pénalités en cas de non-conformité. Le projet de loi C-26 a fait l'objet d'une troisième lecture au Sénat le 5 décembre 2024, mais il a pris fin tandis qu'il attendait le consentement de la Chambre des communes quant aux amendements émanant du Sénat lorsque la gouverneure générale a prorogé le Parlement, le 6 janvier 2025. La Chambre des communes pourrait choisir de rétablir le projet de loi C-26 au cours de la prochaine session parlementaire. L'incidence d'une ordonnance nous obligeant à retirer une quantité importante d'équipement de notre réseau pourrait être significative.

Activités du gouvernement du Canada et du CRTC visant à améliorer la résilience du réseau canadien

Le 22 février 2023, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39, « Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures »,* dans lequel il sollicite des observations sur un régime de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures. De plus, le Conseil a ordonné la mise en œuvre d'un régime provisoire de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures pendant que la consultation se poursuit. Nous avons mis en œuvre le régime provisoire le 8 mars 2023 et participons à la consultation. ISDE prend également d'autres mesures par l'entremise du Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications (le « CCCST ») afin d'examiner la résilience du réseau. Nous continuons de participer à toutes les initiatives de suivi, au besoin. Tant qu'elles ne seront pas conclues, il est trop tôt pour déterminer si ces initiatives auront une incidence significative.

Emergency 911 Act de la Nouvelle-Écosse

En novembre 2022, la Nouvelle-Écosse a adopté des modifications aux lois Emergency 911 Act et Emergency Management Act qui exigent notamment que les fournisseurs de services de télécommunications prennent certaines mesures pour prévenir certaines pannes, informer les intervenants et rembourser les clients en cas de panne. Ces modifications ont reçu la sanction royale, mais elles n'ont pas été proclamées en vigueur. La plupart des obligations des fournisseurs de services de télécommunications doivent être énoncées dans des règlements qui n'ont pas encore été établis par le gouverneur en conseil. Tant que les règlements n'auront pas été adoptés, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de ces mesures législatives sur notre société.

Instances du CRTC concernant les obstacles potentiels au déploiement de réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies au Canada

Le 10 décembre 2019, le CRTC a publié *l'Avis de consultation de télécom CRTC 2019-406*, *« Appel aux observations sur les obstacles potentiels au déploiement de réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies du Canada ».* Dans le cadre de cette instance, le CRTC a sollicité des observations sur les obstacles potentiels avec lesquels les fournisseurs de services et les collectivités doivent composer relativement à la construction de nouvelles installations ou à l'interconnexion aux installations existantes afin d'étendre les réseaux dans les régions mal desservies et d'offrir des services qui répondent à l'objectif du service universel. Le CRTC a précisément identifié l'accès aux services de transport abordables et l'utilisation efficace des structures de soutènement comme étant des obstacles potentiels. Les questions relatives aux structures de soutènement ont été traitées dans le cadre d'une instance distincte, et une décision sur les services de transport est toujours attendue. Le dossier de l'instance est maintenant clos. Il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération

Le 14 juin 2021, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2021-199, « Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération »* (« 9-1-1 PG »), dans laquelle il stipule les échéances révisées pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada. Conformément aux exigences du CRTC, nous assurons le transit en direct du trafic 9-1-1 PG sur notre réseau 9-1-1 PG, mais la mise en œuvre intégrale des services 9-1-1 PG dans notre territoire 9-1-1 PG dépend de l'interconnexion avec les centres d'appels 9-1-1 et cette mise en œuvre est tributaire des autorités gouvernementales locales. Le 9 janvier 2024, les associations nationales des chefs de police, des chefs de pompiers et des chefs paramédics ont déposé une demande en vue d'obtenir une prorogation des dates de mise en œuvre des services 9-1-1 PG, soit de mars 2025 à mars 2026. TELUS et Bell ont appuyé la demande. Le résultat de ce processus ne devrait pas avoir d'incidence significative sur notre société, car nous poursuivons nos travaux visant à mettre pleinement en œuvre les services 9-1-1 PG.

Le 4 octobre 2023, un groupe de centres d'appels de la sécurité publique (les « CASP »), soit les entités qui reçoivent les appels 9-1-1 et déploient les services d'urgence, a déposé une demande auprès du CRTC exigeant que les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG, dont nous faisons partie, mettent à la disposition des CASP un environnement de test des services 9-1-1 PG. TELUS, Bell et Rogers se sont opposés à cette demande et attendent une décision du Conseil. L'issue de cette demande ne devrait pas être significative et n'aura pas d'incidence sur notre capacité de respecter notre mandat réglementaire en matière de mise en œuvre des services 9-1-1 PG.

Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies

Le 23 juin 2022, le CRTC a publié la *Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2022-170, « Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies et renforcer la sécurité en ligne des Canadiens ».* Le groupe de travail technique, soit le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, a examiné la question et produit un rapport sur la façon dont les fournisseurs de services Internet peuvent mettre en œuvre le blocage des réseaux de zombies malveillants. Une décision du Conseil sur ce rapport est en attente. Le résultat ne devrait pas être significatif.

Le projet de loi fédéral sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé propose d'abroger et de remplacer la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

La *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique* (le « projet de loi C-27 ») propose de promulguer la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (qui remplace la loi existante sur la protection de la vie privée dans le secteur privé et met en œuvre de nouveaux droits à la vie privée des consommateurs, des pouvoirs d'exécution accrus et un droit privé d'action), la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* (un nouvel organisme juridictionnel permettant d'assurer une surveillance indépendante des mécanismes d'application de la loi par l'organisme de réglementation) et la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* (un nouveau régime réglementaire pour l'utilisation de l'IA dans le secteur privé, appuyé par de vastes pouvoirs d'application de la loi). Le projet de loi C-27 était devant le comité de l'industrie du Sénat, mais il a pris fin lorsque la gouverneure générale a prorogé le Parlement, le 6 janvier 2025. La Chambre des communes pourrait choisir de rétablir le projet de loi C-27 au cours de la prochaine session parlementaire. Si le Parlement n'adopte pas le projet de loi C-27 ou une version semblable qui le remplace dans un avenir rapproché, il y a un risque que les autorités provinciales de réglementation de la protection de la vie privée, les autres organismes de réglementation et les tribunaux puissent agir davantage en matière de réglementation de la protection de la vie privée et de l'IA dans l'avenir, ce qui pourrait créer un contexte d'exploitation plus fragmenté et plus difficile.

Modifications aux lois sur la protection de la vie privée visant les secteurs public et privé du Québec

Le 22 septembre 2021, l'Assemblée nationale du Québec a édicté la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, et cette loi a été sanctionnée le même jour. D'importantes nouvelles exigences régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant les particuliers au Québec ont été graduellement mises en œuvre sur une période de trois ans. La loi prévoit un nouveau cadre d'application, qui comporte d'importantes amendes pénales et sanctions administratives pécuniaires relativement à certaines infractions, ainsi qu'un droit privé d'action prévoyant des dommages-intérêts punitifs préétablis minimaux.

Les autorités fédérales et provinciales de réglementation de la protection de la vie privée mènent une enquête sur OpenAI

Le 25 mai 2023, les autorités en matière de protection de la vie privée du Canada, de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec ont annoncé une enquête conjointe sur OpenAI, la société à l'origine de l'assistant virtuel ChatGPT alimenté par l'intelligence artificielle. L'enquête approfondie permettra de déterminer si OpenAI a obtenu un consentement valable et significatif pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels des utilisateurs de ChatGPT, ses obligations en matière d'ouverture et de transparence et si elle a recueilli, utilisé et/ou communiqué des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable jugerait appropriées. Les conclusions de cette enquête pourraient avoir une incidence significative sur notre utilisation de l'intelligence artificielle.

Examen par le CRTC des services de télécommunications dans le Grand Nord

Le 2 novembre 2020, le CRTC a amorcé la première phase d'un examen de son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunications dans le Nord du Canada, dans le cadre de l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367*. Le 20 janvier 2021, un certain nombre d'intervenants ont proposé d'importantes hausses des subventions pour Norouestel et pour d'autres entreprises fournissant des services dans le Nord du Canada. Le 8 juin 2022, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147*, lançant ainsi la deuxième phase de son examen et laissant planer la possibilité de hausse des subventions. Une audience a eu lieu à Whitehorse, au Yukon, du 17 au 21 avril 2023. Le CRTC a depuis déposé des demandes de renseignements préconisant la création d'une subvention pouvant aller jusqu'à 55 millions de dollars par année (montant dont nous serions tenus de payer environ 25 %), et nous avons transféré notre mandat de titulaire à Atlin, en Colombie-Britannique (ainsi que les obligations connexes) à Norouestel. Cette instance est maintenant close et nous attendons la décision du CRTC.

Consultation concernant l'accès fondé sur les petites cellules aux structures de soutènement filaires

Le CRTC a amorcé une instance, *Avis de consultation de télécom CRTC 2024-25*, *« Appel aux observations – Raccordement des installations sans fil sur les structures de soutènement dont des entreprises de services locaux titulaires ont la propriété ou le contrôle »*, afin d'examiner les questions portant sur l'aménagement possible d'installations sans fil sur les structures de soutènement dont des ESLT ont la propriété ou le contrôle. La consultation comprend un examen des défis techniques et opérationnels associés à ces raccordements, ainsi que la compétence du CRTC dans ce domaine. Les observations ont été soumises le 5 avril 2024 et notre réponse aux interventions reçues a été déposée le 6 mai 2024. Tant que le CRTC n'aura pas tiré de conclusion dans le cadre de cette instance, il est trop tôt pour déterminer son incidence sur notre société.

Instance concernant l'indemnisation pour le déplacement de structures de soutènement

Le 16 janvier 2023, nous avons déposé une proposition de révision de notre tarif du service de structures de soutènement qui permettra aux titulaires de licence pour des structures de soutènement de négocier les modalités de déplacement ainsi que l'indemnisation connexe directement avec la partie imposant le déplacement, en vertu de la directive énoncée dans la *Décision de télécom CRTC 2022-311, « Rogers Communications Canada Inc. et Shaw Cablesystems G. P. – Demande concernant l'indemnisation pour le déplacement de lignes de transmission en Colombie-Britannique ».* Parallèlement à l'instance relative aux demandes tarifaires, qui comprenait des demandes de renseignements et des réponses aux interventions, le 28 février 2023, le ministère des Transports et de l'Infrastructure (le « MTI ») de la Colombie-Britannique a déposé une demande auprès du CRTC afin de suspendre les directives du Conseil dans la décision, et de réviser et d'annuler ou de modifier la décision. Nous avons répondu le 30 mars 2023, en demandant au Conseil de rejeter la demande de révision et de modification du MTI et, le 16 mai 2023, le Conseil a rejeté la demande de suspension des directives du MTI, mais il n'a pas encore rendu de décision en ce qui concerne la demande de révision et de modification. Le 5 juin 2024, le CRTC a publié l'*Ordonnance de télécom 2024-122* nous enjoignant de déposer, dans les 30 jours, une proposition visant à indemniser les entreprises dont les lignes sont fixées à nos poteaux (« les entreprises rattachées ») par l'entremise de notre tarif du service de structures de soutènement. Le CRTC a également imposé une formule d'indemnisation provisoire avec prise d'effet le 5 juin 2024, nous obligeant à indemniser les entreprises rattachées en divisant toute indemnisation que nous recevons des autorités publiques par le nombre total d'entreprises rattachées. Le 5 juillet 2024, comme l'a ordonné le CRTC, nous avons déposé une demande tarifaire proposant une formule d'indemnisation pour les entreprises rattachées. Si elle est approuvée, l'incidence de cette demande devrait être limitée en pratique, car elle ne s'applique que lorsque nous recevons une indemnisation d'une autorité publique qui demande un déplacement des poteaux appartenant à TELUS. Nous avons reçu des interventions relatives à notre demande tarifaire le 8 août 2024 et nous avons répondu sous forme d'observations le 19 août 2024. Le 12 septembre 2024, le CRTC a publié des demandes de renseignements et nous avons déposé des réponses connexes le 26 septembre 2024. Les parties avaient jusqu'au 3 octobre 2024 pour déposer des réponses sous forme d'observations à nos réponses aux demandes de renseignements et nous attendons maintenant une décision du Conseil à l'égard de la demande tarifaire. Le 19 septembre 2024, le CRTC a également officiellement mis fin à la demande du MTI quant à la révision et à la modification de l'*Ordonnance de télécom 2022-311*, puisque le MTI n'avait pas indiqué s'il désirait toujours que le CRTC se penche sur sa demande.

Loi interdisant l'utilisation de travailleurs de remplacement durant une grève ou un lock-out

En novembre 2023, le gouvernement fédéral a présenté le projet de loi C-58 qui imposerait des limites plus importantes aux employeurs d'industries sous réglementation fédérale en matière d'embauche de travailleurs de remplacement pendant les arrêts de travail liés à la négociation collective. Le projet de loi C-58 a reçu la sanction royale en juin 2024, mais n'entrera en vigueur qu'en juin 2025. Il pourrait alors avoir une incidence sur la façon dont nous continuons de fournir nos services pendant les grèves ou les lock-out, sous réserve de l'applicabilité des exceptions et des restrictions prévues par la loi.

Questions en matière de radiodiffusion et de contenu

Plan réglementaire visant à moderniser le système de radiodiffusion au Canada

Le Parlement a modifié la *Loi sur la radiodiffusion* en avril 2023 afin d'y inclure les services de diffusion en continu en ligne. Par conséquent, le CRTC a commencé à mettre à jour son cadre réglementaire au moyen d'un processus de consultation en plusieurs étapes et a rendu ses premières décisions à ce sujet. En septembre 2023, le CRTC a déterminé que les grandes entreprises de radiodiffusion, ainsi que les entreprises de radiodiffusion traditionnelles comme TELUS, doivent enregistrer leurs services en ligne auprès du CRTC. En mars 2024, le CRTC a publié une décision exigeant que les services de diffusion en continu en ligne paient une partie des frais de radiodiffusion perçus auprès de l'industrie afin de couvrir les dépenses d'exploitation du CRTC. Étant donné que la réglementation élargit le bassin de payeurs, nous pouvons nous attendre à ce que notre quote-part de l'ensemble des contributions diminue. Plus récemment, le 4 juin 2024, le CRTC a déterminé que les entreprises de services en ligne qui ne sont pas affiliées à un radiodiffuseur canadien traditionnel (généralement les grandes entreprises de diffusion en continu) devront verser 5 % de leurs revenus canadiens pour soutenir le système de radiodiffusion national. Les services de diffusion en continu en ligne exploités par TELUS et d'autres services canadiens traditionnels ne sont pas assujettis à cette exigence.

En novembre 2024, le CRTC a lancé une consultation pour moderniser la définition de ce qu'est du contenu canadien pour la programmation télévisuelle et en ligne et pour examiner le cadre de contributions qui appuiera la création de contenu canadien. Le calendrier pour la suite de l'examen du cadre prévoit une consultation et une audience sur les relations structurelles (y compris en ce qui a trait à la diffusion en continu en ligne) qui devraient être lancées au premier trimestre de 2025. Le CRTC prévoit également lancer des consultations pour finaliser les contributions que les services de diffusion en continu en ligne et les radiodiffuseurs traditionnels devront apporter pour soutenir le contenu canadien et autochtone d'ici la fin de 2025.

Examen de la Loi sur le droit d'auteur *et consultations sur la réforme des droits d'auteur en vue de régler des questions précises*

Le dernier examen obligatoire de la *Loi sur le droit d'auteur* qui est prévu par la loi a été amorcé en 2017, et s'est soldé par la présentation, à la Chambre des communes, de rapports du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie et du comité permanent du ministère du Patrimoine canadien au cours de l'été 2019. L'examen parlementaire a donné lieu à d'autres consultations gouvernementales amorcées en 2021 et en 2023 visant à explorer des questions précises soulevées durant l'examen, notamment en ce qui concerne la façon de moderniser le cadre du droit d'auteur afin de tenir compte de la responsabilité des intermédiaires en ligne, de l'intelligence artificielle et de l'IdO. Le calendrier des modifications éventuelles à la *Loi sur le droit d'auteur* est incertain, bien que le prochain examen obligatoire prévu par la loi était censé être lancé en 2022. Il est difficile d'en déterminer l'incidence possible sur l'échéancier de la réforme complète de la *Loi sur le droit d'auteur* ou si une telle loi aura une incidence significative sur nous. Entre-temps, le gouvernement fédéral a apporté des modifications moins importantes à la *Loi sur le droit d'auteur*, comme l'inclusion dans le budget de 2022 de modifications proposées visant à prolonger la durée du droit d'auteur de 20 ans, une mesure nécessaire pour respecter les obligations du Canada en vertu de l'Accord Canada-États-Unis-Mexique.

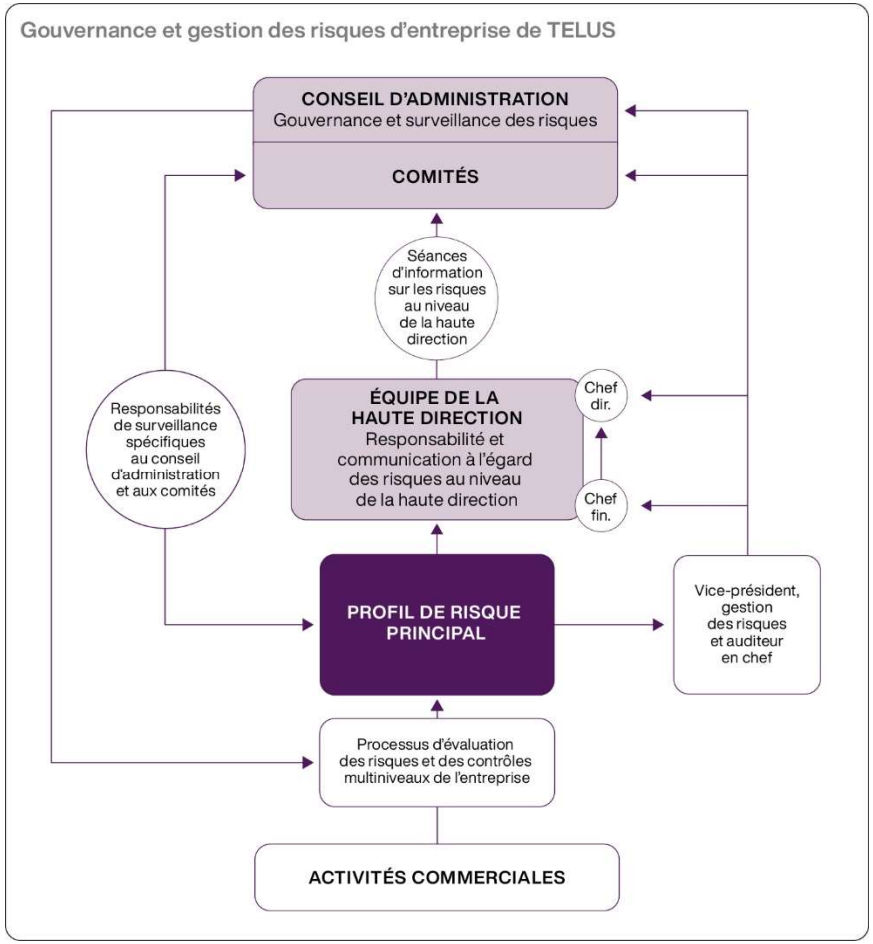
Consultation sur l'approche proposée du gouvernement pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne

Le 29 juillet 2021, le gouvernement a amorcé une consultation sur son approche proposée pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne. Les mesures proposées par le gouvernement ciblent principalement les plateformes de médias sociaux et de contenu, mais certaines de ces mesures auraient également une incidence sur les fournisseurs de services Internet. En conséquence, nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 25 septembre 2021. Dans les observations présentées conjointement, nous soutenons que le cadre juridique visant à s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne ne devrait pas créer d'obligations ou de responsabilités indues pour les entreprises de télécommunications, et que les exigences visant à bloquer l'accès au contenu en ligne ou à fournir des informations sur les abonnés devraient continuer de nécessiter des ordonnances judiciaires. En mars 2022, le gouvernement a mis sur pied un groupe consultatif d'experts sur la sécurité en ligne dont le mandat est de fournir au ministre du Patrimoine canadien des conseils sur la conception du cadre légal et réglementaire pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne et sur la meilleure façon d'intégrer la rétroaction reçue lors de la consultation nationale qui a eu lieu de juillet à septembre 2021. Après la publication du rapport du groupe, le gouvernement a mené de nouvelles consultations auprès de groupes de parties prenantes au sujet des conseils reçus de la part du groupe consultatif d'experts. Le 26 février 2024, le gouvernement a présenté au Parlement un projet de loi qui, s'il est adopté, créera une nouvelle *Loi sur les préjudices en ligne* et modifiera le *Code criminel*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la loi existante concernant la déclaration obligatoire de la pornographie juvénile. Entre autres choses, la loi exigerait des grands exploitants de médias sociaux qu'ils intègrent des caractéristiques de conception plus sûres et éliminent les contenus offensants, et qu'ils créent un nouvel organisme de réglementation chargé d'appliquer la loi et un ombudsman chargé de répondre aux préoccupations du public. Aux termes de la loi, les fournisseurs de services Internet ne seraient pas tenus responsables de la simple fourniture du service utilisé pour accéder au contenu en question. Tant que le projet de loi ne sera pas adopté dans sa forme définitive, il est trop tôt pour évaluer son incidence sur nous.

10. Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

Le risque découle de l'incertitude entourant des événements, des actions et nos activités commerciales susceptibles d'avoir une incidence négative sur l'atteinte de nos objectifs, mais il peut aussi susciter des occasions de croissance. Les processus de surveillance et de gestion des risques font partie intégrante de nos pratiques de gouvernance des risques et de planification stratégique.



Gouvernance des risques, surveillance et culture

Nous avons mis en place des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans le manuel des politiques de notre conseil d'administration (le « conseil »). Notre conseil a la responsabilité de s'assurer que les risques significatifs pour nos activités sont identifiés, et de surveiller la mise en œuvre des systèmes et processus qui servent à identifier, à surveiller et à gérer efficacement les risques significatifs, y compris les risques stratégiques, opérationnels, financiers et juridiques, ainsi que les risques liés à la conformité et au climat.

Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité en matière de gestion de l'exposition aux risques et de communication de l'information à l'égard de celle-ci est clairement définie. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons les compétences requises en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. L'éthique fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code d'éthique et de conduite guide les membres de notre équipe afin de satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient à l'égard de l'ensemble des actions et des décisions d'affaires.

Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous appliquons une démarche multiniveau en matière de gestion des risques, assurant le partage des responsabilités dans toute l'organisation et reconnaissant qu'une gestion des risques agile et efficace est une composante essentielle à l'atteinte de nos objectifs. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle; les membres de cette équipe sont chargés d'intégrer la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité à l'échelle de l'organisation, y compris au sein des fonctions Finances, Affaires juridiques, Éthique, Bureau du chef des données et des relations de confiance (qui comprend la Protection de la vie privée), Sécurité et d'autres secteurs opérationnels, qui constituent la deuxième ligne de défense. Les membres de ces équipes établissent des politiques, fournissent des lignes directrices et une expertise, et collaborent avec la direction afin de surveiller la conception et le fonctionnement des contrôles. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense, fournissant des évaluations indépendantes quant à l'efficacité et à l'efficience des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous nos secteurs d'activité.

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

Les événements externes et internes présentent à la fois des risques et des occasions pour notre société. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs, et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque; nous cherchons également à profiter des occasions qui se présentent, et ce faisant, nous tenons compte des répercussions de nos décisions sur nos nombreuses parties intéressées. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification de la performance, d'une gestion opérationnelle et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques.

Nous avons mis en place des processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles multiniveaux qui nécessitent et intègrent les observations des membres de la direction dans tous les secteurs de TELUS, ce qui nous permet d'effectuer un suivi des tendances pluriannuelles relativement aux risques principaux et émergents et à notre environnement de contrôle. Une évaluation annuelle exhaustive des risques et des contrôles est menée de concert avec les membres de la haute direction et une évaluation annuelle est également effectuée par les membres du conseil, ce qui permet d'obtenir une perspective de haut niveau à l'égard des principaux risques d'entreprise. Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction et au conseil, et orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques. Ces évaluations des risques sont également prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques opérationnels et de gestion de la performance. De plus, le comité d'audit effectue un examen semestriel des principaux risques d'entreprise en vue d'identifier et de communiquer les changements survenus, et des évaluations détaillées des risques liés à diverses initiatives en matière de gestion des risques ainsi qu'aux initiatives stratégiques et opérationnelles sont menées tout au long de l'exercice. Le conseil délègue la surveillance continue de la gestion de risques spécifiques à ses divers comités.

10.2 Risques principaux et occasions

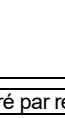
La présente rubrique décrit nos risques principaux et les occasions connexes. L'importance de ces risques est telle qu'ils pourraient, à eux seuls ou conjugués à d'autres, avoir une incidence importante sur nos activités, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur la méthode employée par les analystes en placements aux fins de l'évaluation de TELUS à titre de placement. Ces principaux risques et nos mesures connexes en matière d'atténuation des risques font l'objet d'une analyse dans les sections qui suivent.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures que nous prenons pour identifier et atténuer les risques sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'éliminer totalement ou d'atténuer efficacement les risques identifiés ni que de nouveaux développements et l'exposition à de nouveaux risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou nos résultats financiers. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles à l'égard de nos activités au pays et à l'échelle internationale, il n'existe aucune certitude que ces contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas. Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de gestion sont fondées sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation et de contrôle des risques seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives.* Nous classons notre exposition au risque dans quatre catégories, soit les risques stratégiques, opérationnels, financiers et de conformité. Nous faisons également la distinction entre les risques qui ne sont pas spécifiques à notre industrie (c.-à-d. ceux qui sont communs à une majorité d'industries et de sociétés) et les risques qui sont communs à notre industrie (c.-à-d. ceux qui touchent toutes les sociétés de notre industrie).

Risques stratégiques et occasions

Les risques stratégiques découlent des incertitudes qui pourraient influer sur la nature et l'optique de nos objectifs stratégiques d'entreprise, ainsi que notre capacité à maintenir une croissance rentable des produits d'exploitation.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3)	Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements tant au pays qu'à l'étranger. Les politiques et les approches mises de l'avant par des représentants élus ainsi que les examens et les décisions réglementaires et autres activités gouvernementales pourraient avoir des implications stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris des incidences sur nos produits d'exploitation et/ou nos flux de trésorerie disponibles).	• Défense des droits et intérêts à tous les paliers de gouvernement • Investissements prudents, diversification et stratégies d'efficience des coûts • Programmes de consultation et de conformité • Stratégies d'acquisition de spectre • Planification prenant en compte notre cadre réglementaire • Surveillance accrue de la réglementation canadienne et mondiale relative à la protection de la vie privée et à l'intelligence artificielle (l'« IA »)
Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4)	La croissance, les initiatives et l'intensité des activités de marketing des concurrents (tarifs, y compris les rabais et le regroupement de services), ainsi que la concurrence non traditionnelle, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation, le BAIIA, les flux de trésorerie disponibles, la dette nette et le levier financier).	• Stratégie visant à accorder la priorité aux clients • Diversification des placements • Surveillance de l'environnement concurrentiel, y compris des nouveaux concurrents, grâce à une analyse ciblée du marché et à une planification des scénarios possibles • Gestion du cycle de vie des produits • Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits • Améliorations à la structure des coûts et aux processus grâce à l'automatisation avancée et à la numérisation • Regroupement de services
Technologie (se reporter à la rubrique 10.5)	L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos produits et nos taux de désabonnement.	• Investissements dans l'infrastructure de réseau mobile et dans le déploiement continu de la fibre optique, comme le service par fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») • Stratégies d'acquisition de spectre • Expansion du réseau 5G et du portefeuille de services Internet des objets (« IdO ») • Mise hors service de notre réseau cuivre patrimonial • Examen périodique de la carte routière technologique

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Sécurité et protection des données (se reporter à la rubrique 10.6)	Notre capacité à déceler et à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles dépend de l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité à protéger nos infrastructures et notre environnement d'exploitation, ainsi que de notre rapidité à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités commerciales. Une attaque réelle pourrait nuire à l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à un accès non autorisé aux informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités, ou à l'interception, à la destruction, à l'utilisation ou à la dissémination non autorisées de ces informations.	• Politiques, normes et lignes directives en matière de sécurité • Formation continue des membres de l'équipe pour sensibiliser à l'importance de la sécurité • Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité • Évaluations des vulnérabilités • Programmes de surveillance continue et de renseignement • Processus efficace de gestion des interventions en cas d'incident
IA générative (se reporter à la rubrique 10.7)	Les technologies d'IA générative offrent une occasion sans précédent de transformer les processus de travail, de rationaliser les opérations et d'améliorer l'expérience vécue par nos clients. Cependant, elles présentent également des risques importants, notamment ceux liés à la fiabilité opérationnelle, à l'utilisation responsable de l'IA, à la confidentialité des données et à la cybersécurité. De nombreux organismes de réglementation, y compris les commissaires à la protection de la vie privée fédéraux et provinciaux au Canada, enquêtent sur l'IA générative et pourraient publier des conclusions qui auront une incidence sur la mise en œuvre future.	• Adoption d'un modèle de confiance, sous la supervision de la haute direction par notre comité de l'IA générative et les organes de gouvernance de l'IA • Outils, processus et cadres d'IA destinés à l'utilisation commerciale • Littératie et développement des compétences ciblés en matière d'IA dans l'ensemble de l'organisation • Surveillance accrue de l'évolution des attentes en matière de réglementation de l'IA à l'échelle nationale et mondiale et des mesures de conformité connexes • ISO 31700-1, Respect de la vie privée assuré dès la conception
Climat et environnement (se reporter à la rubrique 10.8)	Des catastrophes naturelles, des pandémies, des événements perturbateurs et des changements climatiques pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.	• Programme et guides de continuité des activités et de reprise après sinistre • Comité de gestion des opérations d'urgence (« CGOU ») • Interconnexion proactive avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), les centres provinciaux d'opérations d'urgence, les groupes d'intervention d'urgence, les partenaires d'infrastructure critique et les gouvernements autochtones pour permettre une intervention rapide lors d'un événement • Programme proactif de préparation aux changements climatiques • Engagements à mettre en place des pratiques commerciales durables et responsables en fonction de cibles qui assurent un équilibre entre la croissance économique et l'atteinte de résultats positifs sur les plans social et environnemental Une description détaillée de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présentée dans notre rapport sur les enjeux ESG[1] et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises (se reporter à la rubrique 10.9) 	Les investissements et acquisitions présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.	• Stratégie et gouvernance en matière d'investissement et d'acquisition • Partenariats en matière d'innovation • Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition et planification de l'intégration • Dans la mesure du possible, présence locale de dirigeants dont la responsabilité est clairement définie

1 Non intégré par renvoi.

Légende	Description
↑	Hausse du niveau de risque par rapport à l'exercice précédent
→	Niveau de risque inchangé par rapport à l'exercice précédent
↓	Baisse du niveau de risque par rapport à l'exercice précédent

Légende	Description
	Risques sans lien avec l'industrie
	Risques spécifiques à l'industrie

Risques opérationnels et occasions

Les risques opérationnels découlent des incertitudes avec lesquelles nous devons composer dans le cadre de nos activités quotidiennes. Notre approche se fonde sur notre code d'éthique et de conduite, et nos activités commerciales s'appuient sur nos politiques, nos procédures et nos contrôles internes.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Service à la clientèle (se reporter à la rubrique 10.10) ↑	Notre prestation de services a une incidence directe sur l'expérience client, sur les taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société. Nous pourrions ne pas être en mesure d'offrir l'excellence à laquelle nos clients s'attendent ou de maintenir notre avantage concurrentiel dans ce domaine.	• Simplification et numérisation des processus • Gestion de l'expérience client • Commentaires et rétroaction des clients • Évolution des pratiques de gestion du rendement pour les équipes de première ligne • Programme d'installations et de réparations virtuelles
Nos systèmes et processus (se reporter à la rubrique 10.11) →	Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.	• Fiabilité par conception • Redondance du réseau • Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes • Gestion des changements • Programmes de surveillance continue et d'intervention • Programmes et plans de reprise après sinistre

Notre équipe (se reporter à la rubrique 10.12) ↑	La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos marchés et de notre environnement d'exploitation conjugués à la mondialisation et à l'évolution du profil démographique de notre main-d'œuvre, de même que l'efficacité de nos programmes internes de formation, de perfectionnement, de relève et de santé et mieux-être, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.
	
	Les membres de l'équipe pourraient faire face à de plus grands défis en matière de santé mentale en raison des initiatives de changement importantes au sein de l'organisation, ce qui pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité à court ou à long terme.
		• Programme Gestion du rendement
		• Programmes efficaces d'éthique et de conformité
		• Mondialisation de nos pratiques en matière de ressources humaines
		• Programme d'engagement des membres de l'équipe (L'Heure juste)
		• Stratégie en matière de santé et de bien-être :
		  ◦ Formation continue en santé mentale à l'intention des dirigeants et de tous les membres de l'équipe
		  ◦ Sensibilisation et soutien continus dans cinq dimensions du bien-être : physique, psychologique, social, financier et environnemental
		  ◦ Stratégies d'intervention précoce visant à prévenir les invalidités de courte et de longue durée
		• Programme de rémunération et d'avantages du personnel
		• Rétention et planification de la relève
		• Planification détaillée de l'intégration postacquisition pour les membres

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
	Les risques liés à la main-d'œuvre découlent de l'intégration par suite d'acquisitions d'entreprises à l'échelle internationale, notamment les risques liés au maintien de la culture d'équipe, des valeurs et de l'engagement des employés de TELUS répartis dans plusieurs régions. Les activités d'intégration simultanées pourraient avoir une incidence sur l'efficacité du leadership et la dynamique des équipes, ce qui pourrait nuire à l'efficience opérationnelle et à l'harmonisation de la culture organisationnelle.	d'équipe des entreprises acquises et clarté quant à l'exécution des plans. Nous déployons de façon systématique nos principaux programmes culturels bien définis dans tous les secteurs d'activité et tous les territoires en mettant l'accent sur l'engagement rapide des parties prenantes après la mise en œuvre. Dans la mesure du possible, présence locale de dirigeants. Responsabilité clairement définie des dirigeants. ● Programme Styles de travail[MD] Des renseignements supplémentaires sur nos programmes offerts aux membres de l'équipe sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Fournisseurs (se reporter à la rubrique 10.13)	Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité du service.	● Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs avantageux sur le plan stratégique ● Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs et stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs ● Code de conduite à l'intention des fournisseurs ● Plans de gestion de la continuité des activités ● Audit des fournisseurs Des renseignements sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Questions liées aux biens immobiliers (se reporter à la rubrique 10.14)	Les placements immobiliers sont exposés à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement depuis la pandémie. Les projets d'aménagement immobilier futurs pourraient ne pas être achevés selon les budgets ou les délais établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.	● Contrats d'approvisionnement à prix fixe restreignant le risque de hausse et d'inflation et supervision de la gestion de projets par des experts ● Coûts liés aux projets immobiliers faisant l'objet d'un suivi au moyen de processus de contrôle du capital et d'approbation ● Rationalisation de biens immobiliers, y compris une solide diligence raisonnable et une surveillance continue des indicateurs clés de performance ● Surveillance continue des tendances du marché afin d'ajuster l'étendue des projets d'aménagement en fonction de la variabilité du marché ● Conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction afin de louer les locaux vacants

Risques financiers et occasions

Les risques financiers découlent des incertitudes liées au maintien des niveaux appropriés de liquidités, de financement et d'endettement aux fins de la poursuite des activités et de la prise en charge de la croissance future.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.15)	Notre capacité à obtenir du financement aux prix les plus avantageux pourrait être touchée par les conditions générales du marché ainsi que par l'évolution des évaluations sur les marchés des titres à revenu fixe et des capitaux relativement à notre capacité à générer des flux de trésorerie futurs suffisants pour assurer le service de notre dette. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.	• Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en septembre 2026 • Notations de première qualité • Calendrier d'échéances de la dette échelonnées • Liquidités provenant des facilités de crédit, du programme de titrisation et du programme de papier commercial • Production prévue de flux de trésorerie disponibles solides, soutenue par la croissance continue du BAIIA et par les dépenses d'investissement stables
Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.16)	La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions et l'expansion de nos activités ailleurs qu'au Canada accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.	• Mise en œuvre d'une stratégie fiscale solide • Embauche et maintien en poste d'une équipe de professionnels en fiscalité expérimentés et compétents • Appel à des conseillers externes
L'économie (se reporter à la rubrique 10.17)	L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris une possible récession et des attentes variables concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies.	• Activités d'exploitation efficientes • Contrats de change à terme • Gouvernance et surveillance des placements des régimes de retraite • Gammes de produits et composition des actifs diversifiées

Risques liés à la conformité et occasions

Les risques liés à la conformité découlent des incertitudes relatives à la conformité aux lois et aux règlements dans les nombreux pays où nous exerçons des activités à l'échelle mondiale.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Litiges et questions d'ordre juridique (se reporter à la rubrique 10.18)	La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements et nos attentes, pourraient se répercuter sur notre situation financière et notre réputation.	• Mise en place de politiques, de contrôles, de processus et d'ententes contractuelles • Embauche et fidélisation d'une équipe de professionnels du secteur juridique chevronnés et compétents • Appel à des conseillers externes • Programmes de conformité • Polices d'assurance

10.3 Questions de réglementation

Catégorie de risque : Stratégique

Le régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités à titre d'entreprise de télécommunications au Canada, y compris les lois, les règlements, les décisions relatives aux instances réglementaires et aux procédures judiciaires, les examens et appels, les annonces en matière de politiques et les autres faits nouveaux tels que ceux décrits à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, imposent des conditions quant aux produits et services que nous offrons et à la façon dont nous en faisons la prestation. Le régime de réglementation établit notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens.

La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par ISDE, qui établit les politiques relatives à la répartition du spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences d'utilisation et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication.

Nous sommes assujettis aux exigences concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété des actions ordinaires de TELUS Corporation par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens) conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »).

Nous détenons de multiples entreprises qui, en plus d'exercer leurs activités au Canada, exercent également des activités dans d'autres pays et territoires, comme TELUS Numérique, et doivent être conformes à tous les règlements, lois et décisions des pays où elles exercent leurs activités. Ces pays, ainsi que les contrats que nous concluons, nous obligent à nous conformer, ou à aider nos clients à se conformer, à de nombreux régimes juridiques complexes, qui évoluent rapidement et sont parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger. Ces lois et ces règlements portent sur plusieurs aspects de nos activités commerciales, notamment, mais sans s'y limiter, les mesures de lutte contre la corruption, les obligations en matière de contrôle financier interne et de communication de l'information, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, l'emplacement des données et le transfert transfrontalier des données, les exigences en matière de cybersécurité, les normes sur les salaires et la durée du travail, l'emploi et les relations de travail, les protections et les restrictions en matière commerciale, les contrôles à l'égard des importations et des exportations, les tarifs, l'imposition, les sanctions, la sécurité du traitement des données et des transactions, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, la gestion des dossiers et des documents, le contenu généré par les utilisateurs qui est hébergé sur les sites Web que nous exploitons, la résidence des données, la gouvernance d'entreprise, les mesures de concurrence et de législation antitrust, les plaintes formulées par les membres de l'équipe et des tiers, les règlements sur le télémarketing, les règlements sur les services de téléphonie offerts aux consommateurs, les règlements sur les appels importuns et frauduleux, les affaires gouvernementales et d'autres exigences des organismes de réglementation ayant une incidence sur le commerce et les investissements. Nos clients sont également situés partout dans le monde et les lois et règlements qui s'appliquent à eux comprennent notamment les lois portant sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les services d'administration fournis par des tiers, les services d'examen de l'utilisation et les services de télémarketing; et les lois des États portant sur le recouvrement des dettes aux États-Unis, qui sont collectivement appliqués par de nombreux organismes et procureurs généraux du gouvernement fédéral et des États; ainsi que les lois sur la protection des consommateurs semblables des autres pays dans lesquels les clients de nos filiales se trouvent. Tout défaut de fournir nos services d'une manière qui est conforme à ces exigences pourrait constituer une violation des contrats conclus avec les clients de nos filiales. L'application de ces lois et de ces règlements aux clients de nos filiales n'est souvent pas claire, et les lois et règlements de différents territoires peuvent parfois être contradictoires. La nature mondiale de nos activités augmente le degré de difficulté en matière de conformité. Par exemple, des pratiques commerciales qui sont interdites par la réglementation, notamment la *Loi sur la corruption publique d'agents étrangers*, au Canada, et la Foreign Corrupt Practices Act, aux États-Unis, ne sont pas rares dans de nombreux pays, en particulier ceux ayant une économie en développement, où notre société ou les clients de nos filiales exercent des activités. Nous ne pouvons pas garantir que les mesures prises par les clients de nos filiales ou leurs clients ne contreviendront pas à nos politiques internes ou aux lois canadiennes ou américaines. De plus, les lignes directrices dans l'industrie des cartes de paiement et en vertu de la Health Insurance and Portability and Accountability Act évoluent en raison des modalités de télétravail de plus en plus répandues partout dans le monde, ce qui génère de l'incertitude quant à notre capacité de continuer à nous conformer à ces normes évolutives et aux coûts supplémentaires connexes. La conformité avec ces lois et règlements pourrait nous obliger à engager des coûts considérables ou à consacrer beaucoup de temps et de ressources ou nécessiter que nous apportions des changements à nos pratiques commerciales, ce qui entraînerait une diminution de nos produits d'exploitation et de notre rentabilité.

Les modifications apportées aux lois et aux règlements sur la protection de la vie privée, tant au pays qu'à l'étranger, peuvent faire intervenir des exigences rigoureuses qui ont une incidence importante sur nos activités. Les autorités de réglementation ailleurs qu'au Canada pourraient avoir de plus grands pouvoirs d'exécution, notamment la capacité d'imposer des amendes, des sanctions et des restrictions à nos activités. Les organismes canadiens de réglementation de la protection de la vie privée, comme le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, mettent davantage l'accent sur les préoccupations relatives à la vie privée dans l'offre de services de santé numériques ainsi qu'au marketing secondaire et au suivi numérique. Le non-respect de ces lois pourrait entraîner des sanctions pécuniaires, des atteintes à la réputation et un effritement de la confiance des clients.

En tant qu'entreprise mondiale, notre cadre réglementaire en matière de cybersécurité, de protection de la vie privée, d'IA et de protection des données se complexifie, ce qui a des répercussions continues sur nos activités commerciales. Ces répercussions peuvent inclure une exposition accrue aux risques, une hausse des coûts et l'évolution et l'élargissement des obligations en matière de conformité. Tandis que le recours aux données est en croissance pour TELUS et nos clients, l'incidence potentielle de la réglementation [comme le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, la *loi européenne sur l'intelligence artificielle* (la « loi sur l'IA de l'UE»), et la directive sur la sécurité des réseaux et des systèmes d'information de l'Union européenne, ainsi que des lois semblables existantes ou émergentes aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et dans de nombreux autres territoires où nous exerçons nos activités) sur nos activités commerciales, sur notre exposition aux risques et sur notre réputation sera aussi en hausse. Nous nous attendons à ce que la promulgation et l'élargissement à l'échelle mondiale de lois, de règlements et de normes en matière de cybersécurité, d'IA, de protection des données et de protection de la vie privée continueront de faire augmenter les coûts de conformité, particulièrement en ce qui a trait aux mécanismes internationaux de transfert de données et à l'emplacement des données; d'élargir les exigences en matière de cybersécurité et les obligations en matière de présentation de rapports; d'entraver l'harmonisation de ces lois et règlements; d'intensifier les activités liées aux litiges et à l'application des lois par les gouvernements et les parties privées; d'augmenter le potentiel de dommages, d'amendes ainsi que de pénalités et de radiation; et mener à la réglementation potentielle de technologies nouvelles et émergentes. Les coûts et les pénalités supplémentaires associés à ces nouvelles exigences en matière de conformité, d'application des lois et de réduction des risques pourraient rendre certaines offres moins rentables ou faire en sorte qu'il soit encore plus difficile de mettre en marché ou de maintenir certaines offres.

Nous avons acquis un certain nombre d'entreprises et nous avons accédé à des sphères du secteur des services de santé au Canada et à l'échelle mondiale qui sont hautement réglementées et qui nous exposent à des risques liés à la qualité des soins et à la prestation de services pouvant être assurés par un régime public ou privé. Les activités de notre secteur de la santé au Canada et à l'échelle mondiale sont assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges provinciaux des médecins et d'autres associations qui régissent la pratique des professionnels de la santé (les détenteurs de licences et de permis qui fournissent des services de santé) que nous engageons pour la prestation de nos services. Dans le cas des soins virtuels et des services de pharmacie virtuelle, les lois, règlements, politiques, lignes directrices et directives applicables évoluent et sont donc susceptibles d'être interprétés et appliqués de diverses façons, et nous pourrions ne pas être en mesure de conclure des ententes avec les gouvernements de certaines provinces qui nous permettront de fournir des services de façon économique ni même de conclure de telles ententes.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

D'importantes activités liées aux faits nouveaux et instances en matière de réglementation auxquelles a pris part le gouvernement du Canada et ses divers organismes ainsi que les gouvernements et organismes de réglementation d'autres pays, se sont poursuivies tout au long de 2024. Certains faits nouveaux et procédures réglementaires importants ayant trait à nos activités et à notre secteur, y compris les mises à jour de l'obligation pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») et les changements apportés au cadre de services d'accès Internet haute vitesse de gros, en particulier en ce qui a trait à l'accès FTTP, sont mis en évidence à la *rubrique 9.4*. D'autres faits nouveaux importants sont survenus et comprennent notamment les suivants.

- En juin 2024, le projet de loi C-59 a reçu la sanction royale. Le projet de loi modifie la *Loi sur la concurrence* afin, entre autres, d'accroître la responsabilité des entreprises qui formulent des indications environnementales et sociales, d'accroître la capacité de recours des parties privées qui cherchent à intenter des poursuites devant le tribunal et d'accroître les pouvoirs en matière d'application concernant les fusions.
- Au Québec, la *Loi 5* est entrée en vigueur le 1er juillet 2024 et établit une réglementation sur la protection des renseignements personnels qui réglemente le traitement des renseignements personnels sur la santé. La Colombie-Britannique et le Nunavut sont maintenant les seuls territoires canadiens qui ne se sont toujours pas dotés d'une loi portant spécifiquement sur les renseignements personnels sur la santé. L'incidence de la *Loi 5* sur

les services cliniques de TELUS Santé est semblable à celle de la *Loi 25*, de sorte qu'aucun autre changement n'a été requis pour assurer la conformité à ses exigences.

- Le gouvernement du Canada a présenté le projet de loi C-72, *Loi visant un système de soins de santé connecté au Canada* dans le but à la fois de permettre, de façon sécurisée, d'avoir accès aux renseignements électroniques sur la santé, de les utiliser ou de les échanger et d'interdire le blocage des données par les fournisseurs de technologies de l'information sur la santé, afin de favoriser un système de santé connecté, sécurisé et axé sur la personne. Le projet de loi C-72 représente un jalon important dans l'élaboration continue des normes d'interopérabilité des données sur la santé, une initiative qui a permis de réaliser des progrès substantiels, tant au pays qu'à l'échelle internationale. Nous nous attendons à ce que ce projet de loi soit présenté de nouveau sous une forme similaire par un futur gouvernement.
- En 2024, les activités d'application de la loi en matière de protection de la vie privée indiquent une approche plus rigoureuse de la part des organismes canadiens de réglementation de la protection de la vie privée en matière d'avis et de consentement en ligne valables lorsque les organisations recueillent et utilisent des renseignements personnels. Les organismes canadiens de réglementation de la protection de la vie privée accordent également une plus grande attention à la validité des transferts de renseignements personnels à des tiers, comme les fournisseurs, et aux mesures de protection qui s'y rapportent.
- À l'échelle mondiale, on a pu observer en 2024 la prolifération continue de lois et de règlements en matière de protection de la vie privée et d'IA. Par exemple, le 1er août 2024, la loi sur l'IA de l'UE est entrée en vigueur, dans le but de favoriser le développement et le déploiement responsables de l'IA dans l'ensemble de l'Union européenne. Aux États-Unis, en 2024, le nombre de lois exhaustives sur la protection des renseignements personnels et de lois sur l'IA s'est multiplié de façon marquée dans les États.

Incidence possible

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités à titre d'entreprise de télécommunications au Canada, notamment des modifications aux lois et aux règlements ainsi qu'aux règlements concernant la propriété ou la promulgation de lois ou de règlements par les provinces ou les municipalités qui menacent l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications au Canada, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur nos activités. Ces modifications pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services, limiter l'éventail de services que nous offrons et autrement nous amener à réduire nos dépenses d'investissement et nos dépenses d'exploitation, y compris nos investissements dans les technologies réseau, et altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toute décision réglementaire connexe, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer réaliser sur nos investissements précédents et futurs dans notre réseau. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités commerciales pourrait s'avérer inexacte.

Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment notre capacité à améliorer nos services actuels et à offrir de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions liées à l'obtention de ces licences pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, y compris sur la qualité et la fiabilité de notre réseau et des services que nous offrons, ainsi que sur notre situation financière.

Des mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient de façon générale se répercuter sur notre société et sur les autres entreprises de télécommunications canadiennes, et pourraient entraîner des coûts supplémentaires significatifs non récurrents pour notre société.

Dans l'ensemble, la conformité avec les lois et règlements dans plusieurs pays pourrait nous obliger à engager des coûts considérables ou à consacrer beaucoup de temps et de ressources ou nécessiter que nous apportions des changements à nos pratiques commerciales, ce qui entraînerait une diminution de nos produits d'exploitation et de notre rentabilité. Nous pourrions également devoir faire face à des enquêtes réglementaires ou à des mesures d'application fastidieuses et onéreuses concernant notre conformité. Le défaut de se conformer pourrait entraîner l'imposition d'amendes, de dommages-intérêts ou de sanctions criminelles contre notre société, nos dirigeants ou les membres de notre équipe ou l'interdiction d'exploiter notre entreprise, ternir notre réputation, entraîner des restrictions à notre capacité de traiter de l'information, mener à des allégations de la part de nos clients selon lesquelles nous n'aurions pas respecté nos obligations contractuelles ou entraîner d'autres conséquences imprévues. De plus, nous sommes tenus, aux termes de diverses lois, d'obtenir et de maintenir les accréditations, les permis et les licences ou autres qualifications nous autorisant à exploiter notre entreprise dans toutes les régions dans lesquelles nous exerçons des activités et, dans certains cas, où nos clients reçoivent nos services, notamment le Canada, les

États-Unis, l'Europe et l'Asie. Si nous ne parvenons pas à maintenir ces accréditations, ces permis, ces licences ou ces autres qualifications nous permettant d'offrir nos services ou si nous ne nous adaptons pas aux changements dans la législation et la réglementation, nous pourrions être contraints de cesser d'exercer nos activités dans les territoires concernés et pourrions ne pas être en mesure de fournir des services aux clients existants ou d'attirer de nouveaux clients. En outre, l'évolution de la réglementation, en particulier en ce qui a trait à la prestation de services de modération de contenu et d'IA par nos filiales, pourrait entraîner l'imposition de restrictions ou d'exigences supplémentaires à l'égard de certaines de ces offres de services, ce qui pourrait augmenter le coût de la prestation de services ou rendre nos offres moins rentables ou moins attrayantes pour nos clients. Le défaut de nous conformer aux exigences des lois et des règlements applicables pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

La *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique* (le « projet de loi C-27 ») propose de promulguer la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (qui remplace la loi existante sur la protection de la vie privée dans le secteur privé et met en œuvre de nouveaux droits à la vie privée des consommateurs, des pouvoirs d'exécution accrus et un droit privé d'action), la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* (un nouvel organisme juridictionnel permettant d'assurer une surveillance indépendante des mécanismes d'application de la loi par l'organisme de réglementation) et la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* (qui instaure un nouveau régime réglementaire pour l'utilisation de l'IA dans le secteur privé, appuyé par de vastes pouvoirs d'application de la loi). Le projet de loi C-27 était devant le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes, mais il a pris fin lorsque la gouverneure générale a prorogé le Parlement, le 6 janvier 2025. Si le projet de loi C-27 ou un projet de loi semblable lui succédant était promulgué par le gouvernement fédéral du Canada, il pourrait considérablement élargir les exigences prescriptives en matière de protection de la vie privée, augmenter considérablement notre exposition au risque au regard des pouvoirs accrus en matière d'application de la loi et élargir la plupart des exigences actuelles au chapitre de la transparence et des droits d'accès à l'information. La disponibilité du consentement implicite et la capacité d'utiliser des données anonymisées peuvent également être compromises. Si le projet de loi C-27 ou un projet de loi semblable lui succédant ne devient pas une loi, le Canada pourrait ne pas être en mesure de préserver son adéquation avec la législation de l'Union européenne sur la protection de la vie privée, ce qui ajouterait aux défis que posent les transferts transfrontaliers de renseignements personnels concernant nos clients, nos employés et nos fournisseurs entre le Canada et les États membres de l'Union européenne. En 2024, la Commission européenne a renouvelé le statut d'adéquation du Canada dans une conclusion qui aurait pu s'appuyer en partie sur le projet de loi C-27 et sur ses réformes des lois fédérales sur la protection de la vie privée. Si le Parlement n'adopte pas le projet de loi C-27 ou une version semblable qui le remplace dans un avenir rapproché, il y a un risque que les autorités provinciales de réglementation de la protection de la vie privée, les autres organismes de réglementation et les tribunaux puissent agir davantage en matière de réglementation de la protection de la vie privée et de l'IA dans l'avenir, ce qui pourrait créer un contexte d'exploitation plus fragmenté et plus difficile.

L'incidence spécifique de la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* (la « LIAD ») incluse dans le projet de loi C-27 demeure incertaine, étant donné le flou entourant les dispositions de la LIAD et l'incertitude quant à son adoption sous sa forme actuelle. Au Québec, la *Loi 25* continue d'avoir des répercussions sur de nombreux processus et documents d'affaires, imposant des obligations en matière d'informations en langage clair et de transparence (notamment en ce qui concerne les technologies de profilage, les systèmes de décision automatisés et les données sur les mineurs). L'organisme de réglementation du Québec en matière de protection de la vie privée pourrait publier dans l'avenir des lignes directrices qui auraient une incidence sur nos activités et nous exposer à de nouveaux risques au Québec.

Des changements aux exigences des organismes de réglementation en matière de protection de la vie privée pour ce qui est des avis et du consentement en ligne pourraient avoir une incidence sur notre présence en ligne, sur nos activités de marketing et sur notre capacité à personnaliser les offres de services et le soutien.

Des modifications aux régimes de réglementation en vertu desquels nous exerçons nos activités dans le domaine de la santé, notamment la promulgation de lois, de règlements et de politiques, de lignes directrices ou de directives publiés par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges des médecins et d'autres associations qui régissent les professionnels de la santé, pourraient avoir une incidence défavorable sur la réputation, la marque, les résultats financiers et les activités dans ce domaine. En ce qui a trait à nos activités de soins virtuels, l'incertitude relative aux régimes de réglementation conjuguée aux modifications réglementaires en vertu de la *Loi canadienne sur la santé* qui pourraient être adoptées par les gouvernements, risque d'avoir une incidence défavorable sur nos activités si elles entraînent la révocation de notre capacité, ou l'imposition de limites importantes à notre capacité, d'assurer la prestation et la facturation de services de soins virtuels à nos clients.

Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mis en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*. Nous collaborons également avec les associations de l'industrie afin de promouvoir une approche pragmatique et équilibrée à l'égard des lois et des interprétations en matière de protection de la vie privée par les organismes de réglementation qui protègent la vie privée, renforcent la confiance et soutiennent l'innovation, tous paliers de gouvernement confondus.

Nous continuerons de surveiller les faits nouveaux en matière de réglementation, et il se pourrait que nous reconsidérions nos décisions au chapitre des investissements de manière à réaliser un rendement approprié sur le capital investi. Nos stratégies d'atténuation des risques concernant les décisions au chapitre des investissements pourraient inclure, sans s'y limiter, une diminution des dépenses d'investissement et d'exploitation ainsi que la mise en place de nouvelles initiatives en matière d'efficience, ce qui pourrait inclure la réduction de la taille de nos effectifs.

Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre offertes à la vente par des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux entreprises régionales et qu'un tel traitement n'est pas dans l'intérêt véritable des Canadiens, particulièrement ceux qui habitent dans des communautés rurales. Un tel traitement n'est pas non plus dans l'intérêt des entreprises de télécommunications régionales, y compris en ce qui concerne les services 5G, plus particulièrement pour les entreprises de télécommunications qui font actuellement partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

Le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes exige que nous surveillions et contrôlions le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans nos statuts et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Nous avons instauré des pratiques exemplaires ainsi que des processus, comme notre plan de mise en œuvre des données, qui faciliteront la conformité à la réforme de la loi sur la protection de la vie privée, y compris la tenue de dossiers, afin de nous permettre de démontrer nos efforts de diligence raisonnable et notre conformité au besoin. Nous surveillons de près les exigences juridiques et réglementaires relatives aux avis et au consentement en ligne à mesure qu'elles évoluent et ajustons notre présence en ligne en conséquence. Nous continuons de mettre l'accent sur la conformité en matière de protection de la vie privée et d'IA à l'échelle mondiale, en développant notre capacité de surveiller les faits sur les plans juridique et réglementaire dans les territoires où nous exerçons nos activités et de mettre en œuvre des programmes de conformité appropriés.

En ce qui a trait à l'IA, l'incertitude entourant la LIAD a été atténuée en partie par l'introduction du Code de conduite volontaire d'ISDE. En raison des préparatifs précoces proactifs que nous avons entrepris en vue de la gestion et de la gouvernance responsables de l'IA, TELUS a été la première entreprise du secteur des télécommunications au Canada à signer le Code de conduite volontaire. Nous continuons également de tenir des consultations auprès de diverses collectivités canadiennes afin d'améliorer nos pratiques et nos moyens de défendre les droits et intérêts dans le cadre de l'élaboration de règlements officiels sur l'IA. En ce qui a trait à la *Loi 25* du Québec, nous continuons de surveiller l'évolution de la législation et des directives réglementaires.

En ce qui a trait à nos activités liées à la santé, nous surveillons les nouveaux règlements, politiques, lignes directrices et directives et les modifications qui y sont apportées afin de conserver une longueur d'avance et de faire des plans en fonction des exigences nouvelles et en évolution. De plus, nous avons mis en place une gouvernance interne afin d'assurer la surveillance des pratiques cliniques dans l'ensemble des établissements de soins de santé, de gérer la conformité aux conditions pour l'obtention de permis d'exercice et d'accords contractuels et d'assurer la qualité des soins. Un audit de la vérification des titres de compétence des membres de notre équipe clinique est mené sur une base régulière afin d'assurer la conformité aux normes, aux règles des ordres professionnels provinciaux et à toutes les autres règles pertinentes. Nous faisons également valoir auprès des gouvernements fédéral et provinciaux que des règlements raisonnables devraient être en place, en participant notamment à des études de marché et à d'autres consultations. De plus, nous continuons d'évaluer le modèle d'affaires actuel et les secteurs de croissance stratégique de nos activités en matière de santé.

Notre entreprise d'agriculture animale est assujettie à des règlements exhaustifs sur les pratiques vétérinaires dans toutes les provinces et tous les États où nous exerçons nos activités, y compris la prestation de services vétérinaires et les ventes de produits pharmaceutiques. Nous continuons de nous conformer aux exigences réglementaires applicables en respectant nos protocoles opérationnels établis et en nous assurant que tous les services réglementés sont fournis par du personnel qualifié. Les membres de notre équipe participent activement aux associations de l'industrie, ce qui nous permet de surveiller les changements réglementaires émergents et de nous y adapter.

10.4 Environnement concurrentiel

Catégorie de risque : Stratégique

Tandis que l'industrie des télécommunications poursuit son évolution, nous avons élargi notre offre au-delà de la prestation de services de voix et de données dans les marchés des consommateurs et des entreprises. Nous offrons des services dans les secteurs de la sécurité et de la domotique, des solutions d'expérience client numérique, des soins de santé et des services liés à l'agriculture et à l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, et ce, tant au Canada qu'à l'étranger (se reporter à la *rubrique 4.1*, « *Principaux marchés et concurrents* »). Nous affrontons une concurrence intense en ce qui concerne la prestation de nos services de voix et de données, ainsi qu'en ce qui concerne tous les secteurs de nos activités commerciales et dans tous les marchés géographiques.

Dans le marché des services mobiles, nos concurrents ont recours à des offres promotionnelles vigoureuses et à des stratégies de financement d'appareils afin d'attirer et de fidéliser des clients. Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et d'autres concurrents offrent des services groupés à des tarifs mensuels réduits, notamment des services de voix résidentiels locaux et interurbains, des solutions de sécurité, un accès Internet et des services de voix et de données mobiles. Certains fournisseurs offrent maintenant des services Internet par satellite en orbite basse dans les zones rurales. Ces faits nouveaux contribuent à créer un contexte où il est plus difficile pour nous de maintenir notre part de marché et notre clientèle.

De plus, certains concurrents détiennent des actifs offrant du contenu de radiodiffusion qui fournissent du contenu pour leurs services. Par conséquent, nous comptons sur ces concurrents comme source de contenu pour nos propres services.

En plus des services de télé conventionnelle, les services par contournement comme Netflix, Disney+ et Prime Video exercent également une concurrence pour des parts du marché des téléspectateurs. Cette concurrence supplémentaire pourrait entraîner une hausse du taux de débranchement des services de télévision payants actuels et pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement.

Dans le marché des entreprises, la concurrence continue des autres entreprises titulaires propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence des entreprises à très grande échelle telles que Microsoft (Teams, Skype) et d'autres fournisseurs de services de voix sur IP et de services de collaboration en nuage tels que Zoom est axée sur les prix, la souplesse et l'aspect pratique. Ces fournisseurs de services ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci ni dans d'autres infrastructures, mais ils sont en concurrence directe avec les services vidéo, ainsi qu'avec les services de voix et les services de messagerie dans les marchés des consommateurs et des entreprises.

Dans le secteur des services de santé, nous livrons concurrence à des fournisseurs de programmes d'aide aux employés et la famille et de santé mentale, de soins virtuels et cliniques, de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux responsables du règlement des demandes, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et à d'autres fournisseurs de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des lignes d'activité connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux de services de santé. En ce qui a trait aux produits de santé avec lesquels les consommateurs ont un contact direct, nous livrons concurrence pour ce qui est de la prestation de services de soins virtuels (donnant accès à des omnipraticiens, à des infirmiers et infirmières praticiens, à des thérapeutes en santé mentale et à des diététistes dans le cadre de consultations virtuelles), de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle.

Dans le secteur des services liés à l'agriculture et à la chaîne d'approvisionnement, nous sommes un fournisseur mondial de services liés à la technologie numérique et à la science des données, tirant parti de l'innovation technologique pour optimiser la production agricole et les chaînes d'approvisionnement des secteurs alimentaire et des biens de consommation mondiaux et locaux. Bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles et de technologies liées aux biens de consommation, nous faisons concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO, tout en devant également composer avec les pressions concurrentielles découlant des récents investissements de certains clients dans leurs chaînes d'approvisionnement ainsi que dans l'intégration verticale.

Les concurrents de TELUS Numérique incluent des sociétés de services professionnels offrant des solutions basées sur l'IA, des services de consultation, des sociétés de technologies de l'information dotées de capacités numériques et des sociétés fournissant des services par l'entremise de centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui élargissent leurs capacités afin de proposer des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées. De plus, en raison de l'expansion continue des services offerts par TELUS Numérique et des marchés dans lesquels elle exerce ses activités, notre filiale est exposée à de nouveaux concurrents et à des concurrents différents, dont la notoriété sur le marché pourrait être beaucoup plus grande que celle de TELUS Numérique dans les marchés qu'elle pénètre, et devoir faire face à une concurrence additionnelle de la part de concurrents existants qui élargissent également leurs services pour englober des capacités numériques et d'IA. Bon nombre de ces concurrents existants et nouveaux possèdent des ressources différentes ou plus importantes dans les sphères financière, géographique, humaine et autres, une plus grande expertise technologique, un historique d'exploitation plus long et des relations étroites dans les marchés verticaux que TELUS Numérique dessert actuellement ou qu'elle pourrait desservir dans l'avenir. De plus, certains concurrents de TELUS Numérique peuvent nouer des relations stratégiques ou commerciales entre eux ou avec des sociétés plus importantes et établies depuis plus longtemps afin d'améliorer leur capacité à répondre aux besoins des clients ou conclure des ententes semblables avec des clients potentiels. TELUS Numérique fait également face à la concurrence des fournisseurs de services qui exercent leurs activités dans des pays où elle n'a pas de site de prestation de services, car ses clients pourraient, pour diversifier le risque géographique et pour d'autres raisons, chercher à réduire leur dépendance à l'égard d'un pays en transférant leurs activités dans un pays où ils n'exercent pas d'activités. De plus, TELUS Numérique pourrait être indirectement touchée par les politiques commerciales internationales et les tarifs, puisque ceux-ci pourraient entraîner des difficultés opérationnelles inattendues ou accroître le coût de ses services, ou encore avoir une incidence sur les activités de ses clients, et par conséquent, sur leur demande à l'égard des services de TELUS Numérique. Tous ces facteurs mettent en péril la capacité de TELUS Numérique à fidéliser ses clients et à faire croître ses activités. De temps à autre, les clients de TELUS Numérique qui utilisent actuellement ses services pourraient juger qu'ils peuvent assurer la prestation de ces services à l'interne. Nos contrats conclus avec des clients ont généralement une durée de trois à cinq ans et peuvent être résiliés au gré des clients moyennant un préavis minime et sans pénalité ni frais de résiliation, ce qui permet à ces derniers d'apporter des ajustements au titre des services qui pourraient avoir une incidence défavorable sur nos produits. Par conséquent, TELUS Numérique subit des pressions concurrentielles soutenues afin d'offrir ses services d'une manière que ses clients considéreront comme étant meilleure et plus rentable que de les fournir à l'interne.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

L'acquisition de Shaw par Rogers et la vente de Freedom Mobile à Vidéotron en 2023 continuent de transformer de façon importante l'environnement concurrentiel au sein de l'industrie canadienne des télécommunications. La vive concurrence en matière de prix a continué de s'intensifier pour les produits et les services mobiles et fixes, les concurrents s'efforçant de faire croître leur part de marché.

Le CRTC a récemment mis en œuvre des exigences supplémentaires afin de faciliter l'entrée de nouveaux concurrents dans l'industrie canadienne des télécommunications. Les règlements sur l'accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (les « ERMV ») et au service FTTP, tels qu'ils sont décrits dans les documents *CRTC 2021-130, CRTC 2023-56* et *CRTC 2024-180* et abordés à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »,* pourraient avoir une incidence immédiate et importante sur nos activités commerciales et l'avenir de nos activités d'exploitation de réseaux.

Les services de distribution de radiodiffusion virtuels changent la dynamique dans le paysage de la télédiffusion, présentant à la fois des défis et des occasions pour les fournisseurs de services existants. Ces plateformes émergentes élargissent la gamme de choix pour les consommateurs, ce qui nous incite à accélérer le développement de nouvelles fonctionnalités novatrices et à améliorer nos offres. Le modèle de ventes directes aux consommateurs adopté par certains de ces nouveaux services refaçonne la façon dont le contenu atteint le public, et nous amène à reconsidérer notre rôle dans l'écosystème médiatique en constante évolution. Comme les téléspectateurs explorent un éventail plus large d'options de contenu, nous nous concentrons sur les fonctionnalités qui rendent notre service Télé OPTIK unique et ajoutent de la valeur à nos relations avec nos clients en leur offrant des expériences exceptionnelles et du contenu qui correspond à leurs préférences. Depuis l'approbation par le CRTC d'un service Internet par satellite en orbite basse pour les régions rurales du Canada en 2020, les concurrents investissent dans leurs offres de services Internet par satellite. Nos concurrents canadiens ont également commencé à explorer ce marché, cherchant à fournir des services de téléphonie par satellite dans les régions éloignées en créant des partenariats avec des fournisseurs de services par satellite.

La diminution de la clientèle de nos services de voix résidentiels et la réduction des produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges plus élevées devraient se poursuivre, en raison du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et les services de voix sur IP et d'autres pressions concurrentielles. Ces baisses ont été partiellement neutralisées par l'accroissement additionnel de la demande globale et par la migration accrue des clients vers les plateformes IP et les solutions fondées sur l'infonuagique.

Les concurrents non traditionnels tels que Google pénètrent le marché des affaires et tirent parti de leur portée mondiale pour offrir des services infonuagiques et des services de stockage de données à faible coût. Par ailleurs, l'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions de virtualisation des fonctions réseau, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques.

Dans les marchés où notre entreprise dans le domaine de la santé exerce ses activités, les tendances indiquent que nos concurrents élargissent leurs gammes de produits et de services grâce à de nouvelles solutions numériques, ainsi qu'à l'ouverture de cliniques physiques, à des partenariats et à des acquisitions afin d'offrir aux clients des solutions complètes et intégrées en matière de bien-être.

Les marchés des produits agricoles et de consommation dans lesquels nous exerçons nos activités se caractérisent par la diversité de nos concurrents, qui se composant d'acteurs mondiaux, mais également d'un grand nombre de concurrents de moindre envergure à chaque étape de la chaîne de valeur alimentaire.

Dans les marchés où TELUS Numérique exerce ses activités, les concurrents prennent activement de l'envergure par l'entremise de la consolidation et de l'amélioration des capacités numériques au moyen d'acquisitions d'entreprises dans des niches de marché. Le taux d'attrition du personnel et le coût de la main-d'œuvre ont également affiché une tendance à la hausse soutenue, particulièrement en ce qui concerne les entreprises de TI mondiales, la demande de talents qualifiés donnant lieu généralement à des salaires plus élevés partout dans le monde.

Incidence possible

La rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience client qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes, ainsi que sur la prestation de produits et services pertinents et de réseaux fiables et à la fine pointe de la technologie.

L'intense concurrence de la part des fournisseurs de services mobiles, de services de téléphonie, de services de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des affaires, de même que les diverses offres promotionnelles incluant les services groupés et les forfaits inclusifs, a exacerbé les pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), les taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés. De plus, le remplacement de la technologie et les progrès technologiques dans tous les secteurs d'activité clés et tous les marchés estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la *rubrique 10.5, « Technologie »)*.

Si un ou plusieurs exploitants régionaux respectent les exigences connexes et choisissent de tirer parti des règlements sur l'accès de gros pour les ERMV et au service par FTTP (dont il est question à la *rubrique 9.4*) et de lancer des services mobiles ou filaires, ces nouveaux venus sur le marché pourraient intensifier la concurrence en matière de prix tandis qu'ils tentent d'accroître leur part de marché au moyen de stratégies de tarification et de promotions vigoureuses. De plus, il est important de tenir compte de l'incidence potentielle des tarifs de gros établis par le CRTC pour l'accès par FTTP et des tarifs négociés commercialement pour l'accès pour les ERMV. Si ces tarifs sont trop bas, les entreprises de télécommunications dotées d'installations, comme TELUS, pourraient devoir faire face à des difficultés pour recouvrer rapidement les coûts liés aux investissements dans l'infrastructure mobile et la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné. Cela pourrait exercer des pressions sur les tarifs du marché et avoir une incidence sur la rentabilité globale de nos lignes d'activité des services mobiles et filaires.

À court terme, les services Internet par satellite en orbite terrestre basse pourraient ne pas avoir d'incidence importante sur les exploitants de réseaux mobiles, puisque ces services sont principalement offerts dans les régions mal desservies. Les fournisseurs de services Internet par satellite sont également confrontés à des défis pour ce qui est de gérer les ressources de réseau et d'assurer une prestation de services fiable en raison de la hausse des coûts liés à l'infrastructure, des obstacles réglementaires et des contraintes en matière de spectre. Toutefois, à long terme, si ces services devenaient disponibles dans les zones urbaines, nos activités commerciales pourraient en subir les conséquences. Les entreprises à très grande échelle comme Amazon peuvent offrir des services groupés comprenant des produits qui sont offerts gratuitement ou vendus à des prix inférieurs au marché, ce qui pourrait éventuellement éroder notre part de marché.

Dans les secteurs de la santé, de l'agriculture et des technologies et services numériques, nous faisons également face à une concurrence intense de la part d'entreprises qui offrent des technologies et services semblables aux nôtres. Si nous ne réussissons pas à différencier avec efficacité notre offre dans ces marchés, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie, et il se pourrait que nous ne puissions pas bénéficier des investissements considérables que nous avons effectués aux fins de l'acquisition, de l'intégration et de la croissance des entreprises dans ces secteurs.

Advenant le cas où TELUS Numérique serait incapable de soutenir la concurrence de sociétés offrant des services semblables à ceux qu'elle offre ou d'offrir à ses clients une solution les incitant à opter en faveur de ses services au lieu d'en assurer la prestation à l'interne, cela pourrait notamment réduire les volumes d'affaires, faire augmenter les taux de

désabonnement des clients, entraîner des réductions des tarifs pour les services offerts, provoquer une perte de produits d'exploitation, exercer des pressions sur l'embauche et la rétention des membres de l'équipe, et entraîner une augmentation des frais de marketing et de publicité, et une diminution des marges d'exploitation, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Mesures d'atténuation

Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité à nos clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus, y compris la numérisation. Dans le cadre de nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons d'ajouter des produits et services novateurs au moyen de nos activités de recherche et développement, de partenariats et d'acquisitions. De plus, nous améliorons régulièrement nos services existants à l'aide d'offres groupées et nous investissons dans des initiatives axées sur l'expérience client qui procurent une plus grande transparence et la simplicité de nos services pour nos clients, tout cela dans le but de nous différencier de nos concurrents. En réaction à la rapide évolution du contexte réglementaire, concurrentiel et macroéconomique, nous avons mis en œuvre d'importants programmes d'efficience au chapitre des coûts dans l'ensemble de nos installations opérationnelles à l'échelle mondiale, y compris TELUS Numérique, lesquels ont impliqué des réductions des effectifs. Ces efforts continus en matière d'efficience devraient permettre de rationaliser de façon significative nos coûts d'exploitation et de contrebalancer les pressions concurrentielles qui ont eu une incidence sur les produits.

Notre réseau 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits. Nous continuons de développer notre réseau 5G partout au Canada, y compris dans les grandes villes, et il couvrait plus de 87 % de la population canadienne au 31 décembre 2024. Nous investissons dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, et d'améliorer nos canaux de distribution et nos capacités numériques. Ces investissements comprennent l'acquisition de spectre de manière à appuyer l'élaboration de nos gammes de services, à accroître le nombre de nos abonnés et à composer avec la demande croissante pour des données.

Afin de mieux faire face à la concurrence dans le marché des consommateurs, nous offrons une vaste gamme de services par l'intermédiaire de nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à *« Nos capacités »*, à la *rubrique 4.1*, ainsi qu'à *« Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution »*, à la *rubrique 4.2*). En 2024, nous avons renouvelé notre proposition de valeur de premier ordre, y compris l'offre de services groupés améliorés, grâce à l'accès au meilleur réseau et à une technologie de pointe, ce qui a donné lieu à une solide croissance des activations et des renouvellements de produits de premier ordre.

Tout en procédant à l'élargissement de notre couverture 5G, y compris l'exploitation du spectre, nous continuerons d'offrir un réseau rapide et fiable, élaboré de manière à être entièrement conforme aux directives en matière de sécurité de Santé Canada, dans le but d'offrir à nos clients des vitesses plus rapides, une capacité accrue et un temps de réponse quasi instantané, tout en créant des villes plus intelligentes, en soutenant le travail des premiers répondants, et en transformant les principaux marchés verticaux comme les soins de santé et l'agriculture (se reporter *à « Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nous continuons d'investir dans nos infrastructures à large bande en procédant au branchement d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques et en assurant la migration des clients du réseau cuivre vers les services à fibres optiques. Au 31 décembre 2024, environ 3,4 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés par l'intermédiaire de nos installations à fibres optiques, et ces installations leur fournissent un accès immédiat à notre service PureFibre. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 3,2 millions de foyers et d'entreprises connectés à nos installations au 31 décembre 2023. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions de soins de santé (se reporter *à « Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement (y compris Télé OPTIK et Stream+) nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme unique, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Netflix, Disney+ et Prime Video, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous

avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun. De plus, au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent de nouveaux services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau. L'introduction de EnContinu+, un forfait complet de divertissement en continu, et le lancement de la Pile de joie Koodo, y compris les services Koodo Mobile, Koodo Internet et notre forfait de divertissement EnContinu+, s'inscrivent dans notre stratégie visant à stimuler l'intensification de la vente de nos produits dans l'ensemble du pays.

Nous maintenons notre ferme engagement à mettre en œuvre une stratégie à long terme disciplinée en mettant l'accent sur les investissements stratégiques dans les secteurs de croissance tout en donnant la priorité à la satisfaction de la clientèle. Nous demeurons déterminés à mettre au point des services novateurs et différenciés et à offrir des solutions groupées complètes sur le marché des consommateurs et le marché des affaires. Nous nous concentrons sur l'amélioration des propositions de valeur à l'intention des clients, la différenciation de notre portefeuille de produits et l'intensification de la vente de produits par foyer. À titre d'exemple notable d'amélioration, nous avons procédé au lancement de TELUS Énergie intelligente sur notre plateforme Maison connectée+. Cette solution innovante permet aux clients de gérer les appareils connectés à leur domicile au moyen d'une plateforme unique et conviviale. Grâce à cette technologie, nos clients sont en mesure d'économiser de l'énergie, de gagner des récompenses et potentiellement réduire le coût des services publics dans une proportion pouvant aller jusqu'à 15 %. Cela illustre notre engagement à offrir une valeur concrète à nos clients tout en progressant vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Nous continuons également de surveiller et d'évaluer les faits nouveaux liés aux règlements sur l'accès de gros pour les ERMV et au service par FTTP, adoptant une approche vigilante et proactive en matière d'évaluation des incidences potentielles sur nos activités, notre position sur le marché et notre stratégie d'affaires globale. Nous devons absolument nous adapter et réagir efficacement à tout changement lié au contexte concurrentiel pouvant découler de la mise en œuvre de ces règlements. Nous demeurons déterminés à préserver nos intérêts commerciaux et à tirer parti des occasions qui se présentent.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des affaires au moyen d'activités de recherche et de développement de produits, d'acquisitions, de partenariats et d'investissements dans des solutions SD-WAN, dans des solutions de communications unifiées, dans la cybersécurité, dans les services de consultation en matière d'infonuagique et dans les services numériques et gérés. Nous avons créé GoCo, une organisation qui est rapidement devenue l'un des principaux fournisseurs canadiens de certaines des solutions affichant la croissance la plus enviable sur ce marché, comme les solutions SD-WAN et les solutions de communications unifiées. Nous avons également ajouté des services gérés et des capacités en matière de cybersécurité grâce aux acquisitions de Fully Managed, de BMC Networks et de Vumetric, tout en favorisant notre croissance en matière de services infonuagiques grâce à notre acquisition de Badal.

TELUS Santé continue de tirer parti de nos systèmes, de nos solutions exclusives et de nos solutions de tiers afin d'étendre notre présence croissante dans le secteur des soins de santé et de bénéficier des avantages des investissements effectués par les gouvernements et les employeurs dans le domaine de la santé et du bien-être. Grâce au lancement de nouveaux services et à l'amélioration continue de notre portefeuille de produits de santé cliniques et numériques, nous pénétrons de nouveaux marchés et nous nous distinguons davantage de nos concurrents.

TELUS Agriculture & Biens de consommation a continué d'aider les entreprises à améliorer la fiabilité et leurs chaînes d'approvisionnement, à protéger leur marque, et à stimuler leur efficacité et leur rentabilité. À titre d'un des rares fournisseurs de services dont la portée opérationnelle englobe l'intégralité de la chaîne de valeur, nous nous attendons à pouvoir démarquer nos offres par rapport à celles de nos concurrents dont le champ d'activité est plus restreint.

Nous continuons de mettre en œuvre une stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons continuer à commercialiser et à fournir des services novateurs et différenciés et à offrir des services groupés dans l'ensemble de nos portefeuilles de services pour les consommateurs et les entreprises.

Afin de répondre aux attentes des clients, TELUS Numérique offre une expérience qui est non seulement personnalisée et empathique, mais également cohérente et intégrée dans les points de contact omnicanaux. Afin de rapidement prendre note de la rétroaction des clients à l'échelle mondiale, de l'évaluer et de s'y adapter, elle a constitué une équipe dont les membres possèdent une expertise en analytique avancée, en IA, en apprentissage machine et en gestion de données, ainsi qu'en technologies numériques de pointe. Lorsque TELUS Numérique subit des pressions sur la rentabilité en raison d'un contexte concurrentiel difficile et, par conséquent, qu'elle constate une baisse des volumes, elle prend des mesures d'efficience en matière de coûts axées sur l'optimisation de l'alignement de ses coûts liés au soutien sur la demande actuelle pour améliorer les résultats. Sur une base continue, TELUS Numérique s'efforce de revoir et d'améliorer continuellement ses activités afin d'optimiser l'ensemble de l'efficience organisationnelle, d'accroître son levier d'exploitation et ses marges et de mieux servir ses clients. Elle a également

mis en place un modèle de prestation de services agile à l'échelle mondiale, la quasi-totalité de ses sites de prestation de services étant reliés par une infrastructure de classe transporteur soutenue par des technologies infonuagiques, ce qui permet la constitution d'équipes virtuelles réparties partout dans le monde. Tout au long de 2024, TELUS Numérique a effectué un examen de sa structure et de sa stratégie de vente, avec le soutien de TELUS, afin de s'aligner sur ce qu'elle estime être des pratiques exemplaires établies. Les principales améliorations apportées comprennent l'harmonisation de sa structure organisationnelle et de ses ensembles de compétences avec sa stratégie de mise en marché, la recherche d'occasions d'améliorer la diversification des clients, l'amélioration de ses processus de vente au moyen de l'utilisation de la technologie et de l'IA ainsi que la mise en œuvre de pratiques visant à mieux tirer parti des relations avec les clients et des occasions de ventes croisées. Grâce à la solution Fuel intelligent experience (iX), qui intègre l'IA générative pour offrir de l'innovation en matière d'expérience client de bout en bout et des expériences intelligentes propulsées par l'IA, TELUS Numérique peut offrir une gamme complète de services, combinant des services de consultation numérique, des services et de l'analytique de données, le développement d'applications Web et mobiles, ainsi que Fuel iX, sa plateforme d'IA destinée aux entreprises qui permet le développement et la gestion d'applications d'IA. Cette solution permet aux entreprises de surmonter les obstacles liés aux données non consécutives et aux silos organisationnels et d'intégrer l'IA dans les activités et les flux de travaux quotidiens en matière de service à la clientèle. Cependant, le principal facteur de différenciation concurrentiel de TELUS Numérique est le caractère unique de sa culture en milieu de travail, qui place les gens et un ensemble de valeurs communes au centre de tout ce qu'elle fait. Tout en tirant parti de ces offres de services novatrices, TELUS Numérique continue de miser sur cette culture axée sur la bienveillance, en assurant un engagement complet de la part des personnes qu'elle choisit pour intégrer son équipe et des clients et fournisseurs avec lesquels elle choisit de travailler. Dans le marché du travail en constante évolution, la capacité à attirer et à retenir des talents est essentielle à la réussite opérationnelle. TELUS Numérique continue d'adapter ses modèles et ses pratiques en évaluant les conditions régionales des marchés dans lesquels elle exerce ses activités et en offrant des programmes proactifs en matière de rémunération et de talents. En misant sur la croissance interne ainsi que sur l'adoption accélérée du numérique pour toutes les solutions et tous les services offerts, TELUS Numérique favorise l'innovation collaborative. Des fusions et acquisitions sont également envisagées afin de faire progresser sa stratégie de croissance, en élargissant son envergure et ses capacités numériques.

10.5 Technologie

Catégorie de risque : Stratégique

Nous sommes une entreprise axée sur les technologies et nous maintenons des stratégies à court et à long terme pour optimiser nos choix en matière de technologie, les coûts liés à cette technologie et son déploiement, pour réduire au minimum les risques et les incertitudes ainsi que pour diversifier nos offres de produits et de services. Notre technologie 5G, notre technologie 4G LTE, nos technologies LTE évoluées (« LTE-A ») et l'infrastructure de notre réseau TELUS PureFibre constituent les assises de notre croissance future (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Toute accélération du changement de paradigme lié à l'adoption par les clients de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts, le service voix sur IP et les services de collaboration en nuage ainsi que la technologie NaaS (réseau en tant que service), tous appuyés par un réseau Wi-Fi distribué à grande échelle et très accessible, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos flux de rentrées. Les services par contournement pourraient également avoir une incidence sur le contexte commercial en permettant des capacités qui étaient auparavant associées aux fournisseurs de services de télécommunications (p. ex., services infonuagiques et services d'itinérance). La prolifération des réseaux IdO étendus à faible consommation d'énergie (« LPWA ») et des services connexes pose également des défis quant à la faible utilisation de la largeur de bande, ce qui pourrait accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. La mise en œuvre de réseaux par satellite en orbite terrestre basse et par connectivité mobile via des réseaux non terrestres posera de nouveaux défis pour nos produits et services si ces services devaient être offerts dans les zones urbaines. Toutefois, cette connectivité non terrestre peut également être exploitée dans les réseaux à distance, ce qui créera de nouvelles occasions de générer des produits et améliorera la résilience du réseau. De plus, nous continuons d'axer nos efforts sur les progrès réalisés au chapitre de la cybersécurité, de manière à identifier les occasions qu'ils pourraient présenter.

Les déploiements de notre réseau d'accès radio ouvert (« Open RAN »), conjugués aux initiatives liées au réseau central et aux services fondés sur l'infonuagique, démontrent notre intention stratégique de demeurer à l'avant-garde de l'innovation en matière de réseau 5G, et génèrent également des avantages à long terme liés au coût total de possession. Nous atténuons les risques liés aux déploiements de la nouvelle technologie Open RAN en misant sur des partenariats stratégiques clés et en recrutant les plus grands experts en la matière pour intégrer des équipes de développement et de soutien. La technologie Open RAN compense également notre exposition à un risque important lié à la chaîne d'approvisionnement associé à l'écosystème existant des fournisseurs de réseaux d'accès radio en élargissant le bassin de

fournisseurs, ce qui procure un éventail de choix beaucoup plus large. En outre, la technologie Open RAN élimine le risque lié à la nécessité de remplacer tous les composants du réseau d'accès radio lors de la mise à niveau d'un composant unique provenant d'un autre fournisseur.

Les risques liés à la technologie pour TELUS Santé concernent spécifiquement le fait de s'assurer que les exigences en matière de résidence des données sont alignées à la fois sur les modalités de nos contrats avec les clients et sur les attentes gouvernementales, d'alléger la dette liée à la technologie reprise dans le cadre de nombreuses acquisitions et de renforcer notre position en matière de sécurité au moyen d'un programme ciblé visant à identifier les lacunes et à y remédier. La dette liée à la technologie comprend le matériel et les logiciels en fin de vie utile, les capacités insuffisantes en matière de confirmation de l'identité des clients et des membres de l'équipe et l'absence d'une vision globale de notre technologie qui contribuerait à appuyer nos efforts afin de répondre aux exigences en matière de continuité des activités, de fiabilité et d'intégration.

Nos produits et services technologiques novateurs de TELUS Agriculture & Biens de consommation offrent aux intervenants de la chaîne de valeur de puissantes solutions qui tirent parti des systèmes de données évolués pour générer de précieuses analyses à diverses étapes du cycle de production. Nous nous efforçons de maintenir et d'élargir nos gammes de produits et de services et d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions qui nous aident à répondre efficacement aux attentes en évolution de nos clients. Les futures avancées technologiques ou solutions de rechange pourraient surpasser nos offres actuelles, ce qui pourrait affecter nos relations avec les clients existants et nuire à notre capacité à attirer de nouveaux clients.

En tant qu'organisation mondiale, notre succès repose sur l'utilisation et la gestion efficaces des technologies de pointe. L'évolution rapide du contexte technologique, y compris l'étalement progressif des technologies et l'introduction de nouvelles technologies non normalisées, présente des occasions et des risques qui peuvent avoir une incidence importante sur nos activités, notre performance financière et notre position concurrentielle.

TELUS Numérique s'efforce constamment de mettre au point et de déployer de nouvelles technologies afin d'élargir ses gammes de produits et services existants, d'identifier de façon proactive de nouveaux flux de rentrées et d'améliorer les efficiences au chapitre des coûts dans ses activités, tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Les développements récents en ce qui a trait à la rapidité de la popularisation et de la commercialisation de l'IA créent des débouchés additionnels pour TELUS Numérique, mais exercent également de nouvelles pressions sur la société. Ces débouchés et ces pressions comprennent la nécessité de développer des offres liées à l'IA pour répondre aux attentes des clients, ainsi que l'intégration de l'IA dans ses processus d'affaires et outils afin de créer des efficiences au chapitre des coûts.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Tout au long de 2024, nous avons continué d'effectuer d'importants investissements dans l'avancement et le déploiement de nos technologies de prochaine génération, ce qui nous permettra de soutenir et d'améliorer la prestation d'une expérience client supérieure (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Incidence possible

Nos activités de services mobiles reposent sur le déploiement de technologies et sur le maintien d'un accès suffisant au spectre pour nous permettre d'assurer la prestation de services. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés, en fonction de structures de coûts concurrentielles.

Notre croissance et notre rentabilité ainsi que la diversité de nos sources de produits d'exploitation dépendront de notre aptitude à mettre au point et à déployer de nouvelles technologies qui nous aident à élargir nos gammes de produits et services existants, ainsi qu'à identifier de façon proactive de nouveaux flux de rentrées et à générer des efficiences au chapitre des coûts dans l'ensemble de nos activités tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Il se peut que nous ne puissions pas continuer à anticiper les attentes et les intérêts de nos clients ou à y répondre en ce qui a trait à l'adoption de nouvelles solutions technologiques en constante évolution et à l'intégration de ces solutions dans les services que nous offrons ni que nous puissions réaliser les améliorations ou les réductions de coûts voulues au sein de nos activités. Les nouveaux services et les nouvelles technologies offerts par nos concurrents pourraient rendre les services que nous offrons non concurrentiels. L'incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

L'incapacité à moderniser les infrastructures critiques ou à demeurer à jour avec les nouvelles technologies de pointe pourraient rendre désuets nos produits, nos services et nos infrastructures des technologies de l'information, compte tenu de la rapidité de l'évolution technologique. Les exigences des diverses parties prenantes visant à maintenir les services sur l'infrastructure patrimoniale pourraient nuire à notre capacité de migrer vers une nouvelle infrastructure plus rentable. Les technologies émergentes, comme l'IA et l'informatique quantique, suscitent à la fois des occasions et des incertitudes qui ne pourraient être réalisées ou résolues qu'à plus long terme. L'incapacité à intégrer ces technologies avec succès pourrait avoir une incidence sur notre position concurrentielle, notre structure de coûts et notre part de marché.

L'intégration fructueuse de nouvelles technologies et de nouveaux systèmes, que ce soit par l'entremise d'acquisitions ou de la mise au point à l'interne, est essentielle à la fourniture fluide de produits et services fiables. Les défis liés à l'intégration, comme les questions d'interopérabilité et les normes technologiques incohérentes, pourraient entraîner une hausse des coûts liés aux technologies de l'information, des perturbations opérationnelles, l'insatisfaction des clients et l'exposition à de nouveaux risques liés à la cybersécurité.

Mesures d'atténuation

Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les nouvelles capacités 5G, nous permettent de gérer de nouvelles demandes en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau central, le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies 5G. L'élargissement de notre technologie 5G continue d'accroître la capacité et la vitesse de notre réseau, permettant ainsi de réduire les coûts par mégaoctet, d'offrir une expérience client supérieure et de mettre au point de nouvelles applications novatrices pour les consommateurs et les entreprises.

Les investissements dans le réseau mobile sont axés sur des infrastructures et des systèmes infonuagiques natifs virtuels qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, des niveaux plus élevés de résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des installations nationales privées fondées sur l'infonuagique, réparties sur le plan géographique, dotées de capacités commerciales de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permet le déploiement des technologies SDN et NFV à grande échelle. Cette migration nous permettra de virtualiser la plus grande partie de nos infrastructures de réseau. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services plus rapide, tout en permettant de répondre au besoin de constamment faire évoluer les technologies IP/la fibre et l'infrastructure de réseau central.

La croissance rapide des volumes de données exige que nous fassions une utilisation efficace de nos licences de spectre. Nous poursuivons le déploiement du spectre 5G, y compris le spectre dans les bandes de 600 MHz et de 3 500 MHz, tandis que le spectre acquis récemment dans la bande de 3 800 MHz sera libéré par ses utilisateurs actuels entre 2025 et 2027. En tirant parti de notre connectivité IdO mondiale homogène dans plus de 200 pays et réseaux, nous continuons d'enrichir notre portefeuille, en élargissant nos offres grâce à une vaste gamme de solutions qui soutiennent la gestion des actifs à distance, comme la télématique des parcs de véhicules, et des solutions qui permettent l'évolution vers des bâtiments plus intelligents et plus durables, y compris les applications de gestion de la sécurité et de l'énergie (p. ex., le lancement de la solution TELUS Énergie intelligente sur notre plateforme Maison connectée+). Nous tirons également parti des technologies d'autoapprentissage évoluées et de l'automatisation, comme l'IA et l'automatisation des processus par la robotique, qui vont modifier la façon dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client, et qui ouvrent la voie à de nouvelles occasions de générer des produits. Se reporter à la *rubrique 10.7, « IA générative »*, pour plus de détails. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, reconnaissant que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement peuvent permettre d'offrir une plus grande visibilité des risques d'entreprise et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

Nos investissements continus dans les technologies FTTP, de même que notre démantèlement du réseau cuivre patrimonial dans la zone de couverture de notre réseau à fibres optiques, permettent de réaliser des économies de coûts à mesure que nous transférons les services vers une infrastructure de réseau central, et génèrent des occasions de monétisation immobilière à l'égard de certains centraux. La transition favorisera également l'évolution constante de la téléphonie IP; au fur et à mesure que ces services évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de voix. La convergence générale des services mobiles et des services fixes fournit des occasions de réaliser des économies de coûts et d'assurer le développement et le déploiement rapides de nouveaux services évolués. Afin de prendre en charge cette convergence dans un environnement d'applications IP commun, nous tirons parti de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires et des essais par des membres du personnel. Nous formons des partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, nous acquérons de l'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et nous mettons en œuvre des technologies de virtualisation des solutions infonuagiques natives, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum, afin de faire valoir la mise en œuvre d'une nouvelle gouvernance en matière d'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait nous permettre de simplifier davantage notre réseau.

Afin de nous assurer que nos solutions demeurent novatrices, concurrentielles, fiables et sécurisées, et qu'elles sont conformes aux normes du secteur, nous maintenons une carte routière technologique exhaustive, qui prévoit des investissements continus dans la modernisation de la technologie, dans la recherche et le développement ainsi que dans l'innovation en matière de produits grâce à des partenariats avec certaines entreprises mondiales à très grande échelle. De plus, nous avons mis en œuvre un solide programme de technologie postacquisition, aligné sur notre carte routière technologique, afin d'atténuer les risques liés à l'expansion de la technologie et aux technologies non normalisées. Nos initiatives comprennent la collaboration avec des partenaires stratégiques afin de construire une infrastructure quantique fondée sur notre réseau PureFibre en Colombie-Britannique et une plateforme de test de communication quantique au Québec.

Nous continuons de mettre l'accent sur la croissance de nos portefeuilles de produits et de services dans les secteurs de la santé et de l'agriculture et de la technologie de la chaîne d'approvisionnement dans les secteurs où TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation occupent une position de chef de file sur le marché, jouissent d'un solide profil de marque et offrent des technologies de produits de qualité supérieure.

10.6 Sécurité et protection des données

Catégorie de risque : Stratégique

En tant que fournisseur national de services de données, d'information et de communications, nous avons une vision élargie de l'évolution des menaces et des tendances en matière de sécurité. Nous tirons parti de ce point de vue et de cette compréhension afin de surveiller et de déterminer les tendances liées à la sécurité, à mesure qu'elles émergent dans l'environnement de cybermenaces plus vaste.

Certains de nos actifs peuvent être exposés à des risques liés à des menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent être vulnérables à des attaques terroristes, à du vandalisme et/ou à du vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des tours cellulaires, des câbles à fibres optiques et des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, ainsi que des éléments de l'infrastructure de la société.

Des cyberattaques contre la sécurité du réseau de nos centres de données, de nos produits et de nos systèmes, ou l'accès non autorisé aux renseignements personnels ou aux données confidentielles de nos clients ou de leurs utilisateurs finaux, ou la divulgation non autorisée de ceux-ci, pourraient ternir notre marque et notre réputation et miner la confiance des clients, autant de facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, sur notre responsabilité juridique ainsi que sur notre performance financière. TELUS Santé exploite des centres de données et utilise une infrastructure infonuagique pour assurer la collecte et la gestion de données pour le compte des clients, y compris des renseignements personnels sensibles sur la santé, lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les renseignements médicaux personnels sont reconnus comme la cible principale de ces attaques. Les atteintes à l'intégrité des renseignements personnels sur la santé pourraient avoir des répercussions financières importantes, porter atteinte à notre réputation et miner la confiance que nous accordent nos clients, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats futurs en matière de santé. En plus du risque lié à la sécurité des données, l'utilisation de renseignements personnels sensibles par nos entreprises dans tous les territoires où nous exerçons nos activités pourrait nous exposer au risque de non-conformité à la loi dans les cas où une telle utilisation est non autorisée, ou pourrait compromettre la perception de notre marque ou des normes éthiques dans les cas où une telle utilisation est considérée comme incompatible avec les attentes des clients ou les normes sociales.

Un certain nombre des contrats de service de TELUS Numérique prévoient l'engagement d'une responsabilité élevée ou illimitée à l'avantage des clients de TELUS Numérique à l'égard de dommages-intérêts susceptibles de résulter d'atteintes à la protection de la vie privée ou à la sécurité des données dans le cadre de la prestation de services par TELUS Numérique.

Bien que les mesures de sécurité de notre réseau et nos procédures d'authentification des identifiants de nos clients aient été conçues pour protéger les données figurant dans nos réseaux contre l'accès ou la divulgation non autorisé, l'altération et la destruction, il est impossible que ces mesures de sécurité soient d'une parfaite efficacité. Nous ne pouvons pas garantir que ces mesures fonctionneront comme prévu ou qu'elles seront suffisantes pour protéger l'infrastructure de notre réseau contre des attaques précises, et nous ne pouvons pas non plus garantir que ces mesures réussiront à empêcher ou à atténuer des interruptions de service ou d'autres incidents liés à la sécurité. L'infrastructure de notre réseau est vulnérable aux cyberattaques, qui évoluent rapidement, et les données de nos utilisateurs et les systèmes et les mesures de sécurité de notre entreprise pourraient faire l'objet de violations par l'entremise des gestes posés par des parties externes (notamment des cyberattaques malveillantes), d'une erreur d'un membre de notre équipe, d'un méfait,

d'agissements de personnes malveillantes faisant partie de notre équipe, d'une combinaison de ces situations ou de toute autre circonstance. Une violation pourrait également permettre à une personne non autorisée d'avoir accès à nos données ou à celles de nos clients, ou de les exfiltrer. De plus, certaines parties externes pourraient tenter d'inciter frauduleusement des membres de notre équipe, des utilisateurs ou des clients à installer des logiciels malveillants, à divulguer des renseignements sensibles, à accéder à des identifiants, ou à prendre des mesures qui pourraient permettre l'accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients. Tandis que les environnements informatiques et de réseautage gagnent en complexité, les techniques utilisées pour obtenir un accès non autorisé aux systèmes ou pour les désactiver, ou en diminuer le fonctionnement ou les saboter pourraient changer plus fréquemment, devenir de plus en plus sophistiquées au fil du temps ou s'activer uniquement à la survenance d'un événement préétabli et pourraient par conséquent ne pas être repérées tant qu'elles n'ont pas été déployées contre une cible, et nous pourrions ne pas être en mesure d'anticiper ces techniques ou de mettre en application des mesures de prévention adéquates. En cas de brèche réelle ou perçue relativement à nos mesures de sécurité (ou de brèche de sécurité aux mesures de sécurité d'un tiers fournisseur ou d'un client pouvant être attribuée à une défaillance de notre part ou pouvant être perçue comme étant notre faute), la perception du marché quant à l'efficacité de nos mesures de sécurité pourrait en souffrir et nous pourrions perdre des utilisateurs et des clients. En cas d'atteintes à la sécurité, nous sommes également exposés au risque de subir une perte d'informations, de devoir faire face à des recours collectifs ou à d'autres poursuites intentées par des clients et par des personnes dont les renseignements pourraient avoir été compromis, de devoir engager des coûts pour apporter des mesures correctives ou de voir nos coûts liés aux mesures de sécurité augmenter, ou de perdre des produits d'exploitation, ou que notre réputation soit ternie et que notre responsabilité puisse être engagée.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Bien que les attaques misant sur l'ingénierie sociale soient demeurées courantes dans l'environnement de cybermenaces plus vaste au cours de 2024, nous avons constaté que le volume de ces attaques a diminué de notre point de vue, par rapport à l'importante augmentation observée à la fin de 2022 et au début de 2023. Ce changement dans nos observations pourrait être attribuable au fait que les auteurs de menace ont moins de succès dans leurs démarches depuis le déploiement de nos contrôles techniques (p. ex., jetons d'authentification matériels, surveillance spécialisée) et de nos initiatives de sensibilisation à l'intention des membres de l'équipe. En 2024, on a observé que les auteurs de menace ont plutôt modifié leurs tactiques en tentant de recruter des membres de l'équipe pour qu'ils leur fournissent volontairement un accès aux données, aux systèmes et aux biens matériels, en leur promettant des récompenses financières sans aucune conséquence ou en les menaçant de s'en prendre à eux physiquement.

En 2024, nous avons également observé une augmentation importante des tensions géopolitiques mondiales, les auteurs de cybermenace parrainés par des États ayant étendu leurs activités malveillantes à l'égard des infrastructures essentielles du Canada. Des preuves indiquent que les fournisseurs de services de télécommunications aux États-Unis sont particulièrement visés par ces activités, car ils disposent d'informations et d'accès extrêmement précieux pour les auteurs de menace étrangers qui cherchent à se livrer à de l'espionnage. L'une des tactiques les plus couramment utilisées par ces auteurs de menace est l'« attaque hors sol », qui consiste à obtenir un accès non autorisé à l'environnement interne d'une cible, puis à exploiter tous les outils et logiciels ainsi trouvés.

Incidence possible

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données.

En plus de l'évolution rapide et de la sophistication de ces menaces, notre société et nos partenaires pourraient également être aux prises avec des défaillances ou des déficiences de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes ou actifs liés au réseau, lesquelles pourraient entraîner l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la destruction des données. Ces défaillances pourraient compromettre le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, les membres de notre équipe et nos fournisseurs, et elles pourraient entraîner la divulgation d'autres informations sensibles.

Une perturbation réelle de nos systèmes, de nos réseaux et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, y compris nos fournisseurs et partenaires, pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de nos réseaux, ou encore donner lieu à un accès non autorisé aux informations nous concernant ou concernant nos clients, ou à l'interception, à la destruction, à l'utilisation ou à la dissémination non autorisées de ces informations. De telles perturbations, qu'elles soient d'ordre physique ou numérique, ou de tels accès non autorisés à nos données pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ou par une atteinte à notre cote d'estime et à notre réputation. Qui plus est, une telle atteinte pourrait entraîner des coûts découlant de la tenue d'enquêtes, du remplacement ou de la remise en état d'actifs, ou encore des poursuites civiles potentielles ou des pénalités imposées par les organismes de réglementation.

Nous croyons que les membres de notre équipe reçoivent une formation appropriée. Cependant, si une personne, y compris un membre de notre équipe, ignore par négligence les contrôles et procédures auxquels

nous devons nous conformer à l'égard de données d'un client ou ne les respecte pas intentionnellement, ou gère mal ces données ou se les approprie de façon illicite, ou en cas d'accès non autorisé à des données qui sont en notre possession ou que nous contrôlons ou de divulgation de celles-ci sans autorisation, nous pourrions être exposés à une responsabilité importante. Cette responsabilité pourrait comprendre une responsabilité envers nos clients et les clients de TELUS Numérique ou la clientèle de ces clients pour avoir manqué à des dispositions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité ou pour avoir permis l'accès à des renseignements personnels protégés par les lois sur la protection de la vie privée, et engager notre responsabilité et être exposés à des sanctions relativement à toute violation des lois sur la protection de la vie privée applicables ou à des poursuites criminelles. La divulgation non autorisée de données sensibles ou confidentielles sur les clients ou les membres de notre équipe, que ce soit par suite d'intrusions dans les systèmes informatiques, de défaillances des systèmes, d'une erreur ou de la négligence d'un membre de notre équipe ou d'un fournisseur, d'une fraude ou d'une appropriation illicite de ces données, ou autrement, pourrait porter atteinte à notre réputation et nous faire perdre des clients et engager notre responsabilité envers les personnes dont les renseignements personnels ont été compromis.

De même, l'accès non autorisé à nos systèmes d'information ou à nos réseaux ou à ceux que nous développons ou que nous gérons pour nos clients, ou un accès non autorisé par l'entremise de ces systèmes d'information ou de ces réseaux, par des membres de notre équipe ou des tiers, pourrait entraîner de la publicité négative, ternir notre réputation, nous faire perdre des clients ou des occasions d'affaires, nous exposer à des recours collectifs ou à d'autres poursuites ainsi qu'à des enquêtes onéreuses par les organismes de réglementation et engager notre responsabilité à d'autres égards.

Nos activités sont de plus en plus exercées depuis un large éventail d'emplacements dans un grand nombre de territoires, et comprennent nos activités liées aux entreprises des secteurs de la santé, de l'agriculture et des biens de consommation, ainsi que celles de TELUS Numérique. Les activités commerciales à l'échelle mondiale sont associées à un environnement réglementaire plus complexe en matière de protection de la vie privée et à une exposition élevée au risque lié à la conformité. L'Union européenne a des lois exhaustives en matière de gouvernance des données assorties d'importants pouvoirs en matière d'application, tels que des pénalités fondées sur un pourcentage des produits bruts mondiaux. Par exemple, la non-conformité au Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») de l'Union européenne pourrait entraîner une amende pouvant atteindre 4 % de nos produits mondiaux annuels et des ordonnances qui nous obligeraient à cesser de traiter certaines données personnelles. D'autres territoires dans lesquels nous exerçons nos activités pourraient également nous exposer à différents risques liés à la réglementation et à la responsabilité en ce qui a trait à la sécurité des données, comme la responsabilité en cas d'atteinte à la protection des données. L'évolution des perceptions sociales peut également entraîner une plus grande exposition au risque lié à la marque, les attentes des clients concernant la transparence et les pratiques déontologiques en matière de gestion des données et des renseignements personnels étant accrues.

Mesures d'atténuation

Notre programme de sécurité permet de gérer les risques au moyen de diverses mesures, y compris ce qui suit :

- un examen de la sécurité des connexions avec des tiers, identification des risques et élaboration de plans de mesures correctives
- une diligence raisonnable accrue en matière de sécurité pour les nouvelles acquisitions d'entreprises afin de nous assurer que leurs mesures de sécurité respectent les mêmes normes élevées et le même niveau d'atténuation des risques que ceux mis en place pour nos infrastructures et applications existantes
- des programmes de sensibilisation à la sécurité
- des contrôles critiques fondés sur des politiques, des normes et des méthodologies conformes aux cadres et pratiques reconnus au sein de l'industrie
- la surveillance des sources d'analyse des menaces à la sécurité et des activités externes par des attaquants potentiels
- une réponse rapide aux incidents de sécurité
- des évaluations récurrentes de la sécurité de nos actifs à risque plus élevé
- l'exécution d'exercices de simulation proactifs sur la cybersécurité
- l'identification et la réévaluation régulière de notre exposition à des risques connus en matière de sécurité
- l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'elles tiennent compte des besoins et des menaces actuels
- l'examen régulier des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur
- un programme de prévention du vandalisme et du vol de cuivre
- un processus d'évaluation des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité
- un processus sécurisé par conception qui incorpore des dispositions au chapitre de la sécurité dans les nouvelles initiatives de grande envergure mises en œuvre dans l'ensemble de TELUS.

Les interventions en cas d'incident constituent un élément critique du contrôle interne dans l'ensemble de notre organisation. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en

matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore également avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte des menaces constantes et des événements perturbateurs, et offre une formation afin de sensibiliser les membres de notre équipe et de les aider à mieux reconnaître et signaler les menaces.

Notre programme en matière de données et de relations de confiance porte sur les risques liés à la confidentialité des données et à la gouvernance des données et comprend un certain nombre de mesures, notamment :

- Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/commitment-code**).
- Les engagements de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/health/about-telus-health/privacy**).
- Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS, qui comprend un cadre d'identification, d'atténuation, de surveillance et de signalement des risques liés à la protection de la vie privée. Ce cadre a été mis à la disposition de tous les membres de notre équipe ainsi que de nos clients (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/management-framework**).
- Notre solide modèle de gouvernance des données, qui tient compte des risques opérationnels liés à l'utilisation et à la gestion des données personnelles, comprenant des directives sur les risques associés aux données, sur l'importance de respecter la nature confidentielle des données sur les clients et sur l'objectif essentiel de préserver la confiance des clients.
- Notre processus d'élaboration du plan de mise en œuvre des données et de gestion des risques liés aux données, qui complémente les mesures existantes en vue de l'identification précoce, de l'évaluation, du traitement et de la surveillance des risques liés à la confidentialité des données. Tout cela est soutenu par un réseau croissant de responsables des données commerciales compétents déployés dans l'ensemble de nos unités fonctionnelles. Les responsables des données commerciales fournissent des informations pratiques et permettent un suivi plus éclairé en matière de gouvernance des données.

10.7 IA générative

Catégorie de risque : Stratégique

La venue de l'IA générative largement accessible offre des possibilités prometteuses d'avancées importantes en matière d'automatisation et de communications, mais elle pourrait aussi nous exposer à des risques impliquant notre stratégie, notre sécurité et notre marque. L'IA générative correspond à un sous-ensemble de l'IA axé sur la génération de contenu entièrement nouveau et inédit, tel que des images, du texte ou de la musique, fondée sur des modèles et des exemples identifiés dans des données existantes. Les algorithmes d'apprentissage profond peuvent également générer du contenu qui n'a pas été explicitement programmé. D'autres applications d'apprentissage machine utilisées dans de cadre de l'analyse des données massives ne sont pas visées par cette définition; toutefois, l'IA générative présente un risque inhabituel en raison de son accessibilité et de son adoption rapide. Ces développements accélérés sur les plans de la popularisation et de la commercialisation de l'IA ont créé des débouchés additionnels pour TELUS, mais exercent également de nouvelles pressions sur la société.

Une partie de la stratégie d'affaires de TELUS Numérique en matière de croissance future repose sur l'hypothèse qu'une part importante de ses services continuera d'être fournie par l'automatisation. TELUS Numérique pourrait ne pas mettre au point ni adopter des technologies de façon efficace ou assez rapidement, ou elle pourrait faire face à une réaction négative du public à l'égard d'une automatisation accrue, par exemple, parce que son utilisation pourrait entraîner des suppressions de postes. De plus, l'intensification de l'automatisation ou la réduction de l'effectif grâce au recours à l'IA ou à d'autres technologies par TELUS Numérique ou par ses clients pourrait réduire la demande pour bon nombre de ses services. Cela peut être particulièrement vrai en ce qui concerne les produits tirés des activités liées à l'expérience client, qui pourraient être touchés de façon défavorable par l'introduction de capacités d'IA sur son marché. En particulier, les outils reposant sur les algorithmes générés par l'IA, qui sont fondés sur l'apprentissage machine et l'analytique prédictive, pourraient générer de l'information inexacte, des biais involontaires et des effets discriminatoires susceptibles d'entraîner des erreurs dans les décisions relatives à la modération de contenu, pouvant en conséquence nuire aux marques de TELUS Numérique et de ses clients et ainsi avoir une incidence défavorable sur ses activités.

L'IA générative a déjà eu un profond impact sur pratiquement tous les types de milieux de travail et d'emploi, et l'émergence de technologies d'IA basée sur les agents pourrait intensifier cette transformation. Nous sommes conscients de l'avantage concurrentiel important et des gains de productivité que procure cette technologie perturbatrice tandis que nous en assurons le déploiement conformément à notre engagement à utiliser l'IA de façon

responsable. En démocratisant son utilisation dans l'ensemble de notre organisation, nous pouvons favoriser l'innovation qui mènera à une transformation complète de nos processus de travail. Encourager l'engagement généralisé à l'égard de ces technologies peut favoriser des solutions créatives et accélérer notre évolution numérique.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Nous avons lancé et itéré fréquemment un outil interne sécurisé d'IA générative intégrant de nombreuses fonctionnalités attrayantes et visant à offrir aux membres de notre équipe une solution de rechange sécurisée aux applications externes et accessibles au public. Cette solution interne offre des mesures de protection additionnelles pour les informations de l'entreprise, s'aligne sur nos politiques de gouvernance des données et soutient nos pratiques en matière de sécurité de l'information et de gouvernance de l'IA.

En juillet 2024, TELUS Numérique a lancé Fuel iX EX, un assistant d'employé sécurisé pour les entreprises visant à soutenir la productivité, la créativité et la recherche, et la première application mise au point à partir du moteur Fuel iX, donnant accès à une multitude de grands modèles de langage.

Le 1er août 2024, la loi sur l'IA est entrée en vigueur dans l'ensemble de l'Union européenne. La loi sur l'IA est la première législation exhaustive conçue pour réglementer le développement et l'utilisation de l'IA dans toute l'Union européenne. Sa mise en application se fera par phases sur une période de deux ans à compter de son entrée en vigueur. Aux États-Unis, le Colorado est devenu le premier État à adopter une législation similaire en 2024. Cela pourrait inciter d'autres États à lui emboîter le pas, et engendrerait un ensemble disparate de réglementations sur l'IA et d'exigences en matière de conformité au niveau des États. Nous pourrions être assujettis à ces lois.

Se reporter à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*, pour plus d'information sur les modifications proposées aux lois fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels en ce qui a trait à l'utilisation de l'IA.

Incidence possible
Aujourd'hui, les organisations sont exposées à des niveaux accrus de nouveaux risques en raison des avancées technologiques rapides, en particulier les avancées relatives aux applications d'IA génératives. L'IA générative est capable de générer des résultats sans précédent et imprévisibles, mais ces derniers peuvent aussi être non pertinents ou incorrects. L'utilisation de l'IA générative soulève également des préoccupations importantes en ce qui concerne la protection de la vie privée et des données sensibles, compte tenu de la diffusion potentielle d'informations confidentielles ou de l'utilisation abusive de données personnelles, ainsi que la génération de contenu susceptible de porter atteinte au droit d'auteur ou aux droits de propriété intellectuelle. Toute brèche relativement à nos mesures internes de gestion et de sécurité des données pourrait entraîner la diffusion d'informations sensibles, ce qui pourrait nuire à notre réputation et entraîner des conséquences juridiques possibles (se reporter à la *rubrique 10.18, « Litiges et questions d'ordre juridique »*).

L'IA générative peut intégrer ou amplifier des biais inhérents à ses données d'apprentissage sous-jacentes. Tout biais dans ces ensembles de données pourrait alors inciter l'application à générer des résultats qui sont également biaisés, le contenu étant susceptible d'être inexact, trompeur ou possiblement offensant, ce qui à son tour pourrait nous exposer à des risques liés à notre processus de prise de décision, à la protection de nos données et à notre marque.

De nouvelles lois et exigences réglementaires relatives à l'IA, et en particulier à l'IA générative, pourraient accroître la complexité de l'environnement de conformité et les risques liés aux litiges et à l'application de la loi, ou imposer des coûts de conformité ou des restrictions opérationnelles supplémentaires.

L'utilisation de l'IA ou d'autres technologies d'automatisation par nos activités de TELUS Numérique pourrait entraîner des perceptions négatives de la part des clients, y compris des sociétés ouvertes et privées, et les efforts législatifs connexes pourraient avoir une incidence défavorable sur la demande à l'égard de nos services. TELUS Numérique pourrait ne pas se maintenir à l'avant-garde des développements liés à l'IA ou ne pas y arriver en temps opportun et ne pas être en mesure de développer et de déployer de nouvelles solutions technologiques aussi rapidement ou efficacement que ses concurrents, ce qui pourrait entraîner une baisse des produits.

Mesures d'atténuation
L'IA a le potentiel d'avoir une incidence positive sur les entreprises et la société, mais uniquement dans la mesure où les parties prenantes continuent de faire confiance à la technologie ainsi qu'à son utilisation et à ses utilisateurs. Notre approche en matière d'utilisation de l'IA repose d'abord sur notre engagement envers nos clients. TELUS a établi un modèle de confiance qui préconise l'utilisation responsable des données selon des façons qui engendrent la confiance en créant de la valeur, en favorisant le respect et en assurant la sécurité des données. Notre programme d'IA responsable établit des principes et des lignes directrices pour le développement, la mise en œuvre et la gestion de manière éthique et responsable des technologies d'IA au sein de notre organisation. Nous croyons que l'utilisation responsable de l'IA nous aidera à mieux servir nos clients et à assurer un avenir prometteur.

En tant que société de technologies de communications de premier plan, nous avons créé un comité de l'IA générative afin d'assurer la gouvernance et la surveillance de la commercialisation des occasions en matière d'IA générative et de favoriser une compétence durable dans ce

domaine dans l'ensemble de nos équipes. Nous avons également mis en place un conseil de gouvernance de l'IA générative pour superviser nos initiatives et nos programmes de gouvernance de l'IA, ainsi que des groupes de travail sur la gouvernance de l'IA générative axés sur la mise en œuvre. Notre programme d'IA responsable fournit un cadre qui appuie l'adoption de l'IA générative centrée sur l'humain, y compris des tests contradictoires et des conseils en matière d'ingénierie de requêtes.

Nous sommes un chef de file national en matière d'IA responsable et consultons de façon proactive notre écosystème d'intervenants en matière d'élaboration de la réglementation de l'IA. TELUS a été la première société du secteur canadien des télécommunications à signer le Code de conduite volontaire d'ISDE, qui nous permet de mettre en œuvre des pratiques de pointe dans notre industrie alors que des règlements officiels sont toujours en cours d'élaboration. Se reporter à *la rubrique 10.3, « Questions de réglementation »* pour plus de détails.

Afin de nous assurer que nos employés sont préparés à un avenir propulsé par l'IA, nous avons mis en œuvre plusieurs programmes de littératie en matière d'IA dans l'ensemble de l'organisation. Nous démocratisons l'accès aux connaissances et aux outils d'IA en permettant aux membres de l'équipe de comprendre les possibilités offertes par ces technologies, ainsi que leurs risques et leurs limites. Cette initiative promet de favoriser une culture d'innovation éclairée et d'adoption éthique de l'IA. Notre bureau du chef des données et des relations de confiance a amélioré ses outils et la formation des membres de son équipe afin que les risques significatifs liés à la vie privée et à l'éthique relativement à l'utilisation de l'IA par TELUS soient identifiés et documentés et traités de façon appropriée au moyen de mesures d'atténuation ou d'autres mesures.

Nous avons mis au point une solide infrastructure d'IA pour entreprise qui comprend des cadres normalisés, des contrôles de sécurité et des processus de gouvernance. Notre plateforme d'IA pour entreprise offre aux membres de l'équipe un accès sécurisé et fiable à des outils d'IA, et des balises de protection qui atténuent les risques techniques, assurent la protection de la vie privée et des données et maintiennent des normes uniformes. Cette approche systématique nous permet d'élargir l'adoption de l'IA de façon responsable et sécurisée dans l'ensemble de l'organisation tout en maintenant des niveaux élevés de fiabilité et de sécurité.

Au sein de TELUS Numérique, dans le but de prendre en compte les changements et les développements au cadre réglementaire lié à l'IA, nous avons accru et amélioré nos ressources spécialisées afin de suivre ces développements et de nous aider à orienter la formation de nos employés, nos communications avec les clients et notre planification stratégique. Ces ressources appuient nos efforts visant à demeurer alignés sur les pratiques exemplaires de l'industrie et à suivre le rythme des exigences réglementaires. Par ailleurs, en nous tenant informés des développements dans le domaine de l'IA, ces ressources soutiennent notre innovation continue et nous permettent de tirer parti des avantages technologiques durables et de répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie, et ce, en nous adaptant aux changements d'ordre réglementaire. Lorsque les clients examinent l'offre d'autres fournisseurs pour déployer des technologies fondées sur l'IA, nous nous distinguons en fournissant des services que nous croyons être de meilleure qualité, plus complets et appuyés par une expertise. Les membres de notre équipe, nos candidats potentiels à l'embauche, nos fournisseurs, nos clients et le public en général ont des préoccupations à l'égard de l'utilisation éthique de l'IA et de l'incidence potentielle que cette utilisation pourrait avoir sur les possibilités d'emploi au sein de TELUS Numérique. En réponse à ces préoccupations, nous cherchons à nous maintenir à l'avant-garde des pratiques exemplaires et à favoriser le perfectionnement de nos employés. Ainsi, par l'entremise de ces initiatives, nous proposons à nos employés un travail plus stimulant et à forte valeur ajoutée, tout en leur offrant des occasions de perfectionnement et en leur procurant une plus grande satisfaction professionnelle et en entretenant notre culture axée sur la bienveillance.

10.8 Climat et environnement

Catégorie de risque : Stratégique

Nos activités, nos infrastructures, les membres de notre équipe, les fournisseurs, les clients et les collectivités sont exposés à des risques physiques liés aux changements climatiques qui comprennent des phénomènes météorologiques extrêmes et d'autres catastrophes naturelles. Il se pourrait également que nous soyons exposés à des risques de transition liés au changement climatique, tels que des modifications apportées aux lois ou aux politiques réglementaires ou la mise en œuvre obligatoire de technologies à plus faible émission.

Nos infrastructures de communication de données et de voix, y compris les sites de prestation de services de TELUS Numérique en Afrique, en Amérique centrale, en Chine, en Europe, en Inde, en Amérique du Nord et aux Philippines, pourraient être endommagées ou perturbées par des catastrophes naturelles ou des événements météorologiques extrêmes, y compris des catastrophes ou des événements causés ou exacerbés par les changements climatiques, tels que des séismes, des inondations, des pluies abondantes, des tempêtes de neige, des canicules, des tsunamis et des cyclones; des épidémies ou des pandémies ou d'autres éclosions de maladie; des défaillances techniques et des arrêts de fonctionnement des infrastructures, notamment des pannes des réseaux d'électricité, des systèmes de transport, des systèmes de communication ou des câbles de télécommunication ou des dommages causés à ceux-ci; des problèmes

constatés dans les systèmes et les réseaux de technologies de l'information, notamment des pépins informatiques, des vulnérabilités logicielles et des virus électroniques ou d'autres codes malveillants; des accidents et d'autres événements tels que des incendies et des inondations, et des défaillances sur le plan de la détection et de la suppression des incendies, des pannes des systèmes de chauffage, de ventilation ou de climatisation; ou d'autres événements tels que des manifestations, des émeutes, des agitations ouvrières, des menaces à la sécurité et des attaques terroristes. L'un quelconque de ces événements pourrait causer une panne des systèmes d'information et des services de télécommunications pendant de longues périodes et entraîner des retards et des inefficiences dans la prestation de services aux clients et, potentiellement, nous obliger à fermer nos sites en exploitation. Ces événements pourraient également faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de l'équipe de se rendre sur nos sites de prestation de services ou d'y travailler. Certains sites pourraient ne pas disposer du matériel convenable pour permettre aux membres de notre équipe de travailler à domicile en raison d'une connectivité insuffisante, de lacunes dans l'infrastructure externe ou de la nature des travaux.

Certaines de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la construction des infrastructures de télécommunications, la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les interventions en cas de déversements et de rejets. Le rythme auquel nous pouvons réduire les émissions de gaz à effet de serre (les « GES ») dépend de divers facteurs qui peuvent changer au fil du temps. Nos sources les plus importantes d'émissions de GES de niveaux 1 et 2 comprennent, sans s'y limiter, l'approvisionnement en énergie directe et indirecte pour utilisation par nos biens immobiliers détenus et loués au Canada, nos tours cellulaires et nos parcs de véhicules, ainsi que l'approvisionnement en carburant des générateurs à distance, qui est sous notre contrôle opérationnel, mais nous expose à d'autres risques. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, la protection des écosystèmes fragiles et de leur habitat faunique, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Un vent de changement souffle sur la réglementation, et des pays et territoires partout dans le monde entament une transition en matière de présentation d'informations liées à l'environnement et à la durabilité, qui auparavant volontaire est en voie de devenir obligatoire, et on observe des faits nouveaux importants à ce chapitre dans plusieurs pays et territoires. Au Canada, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières continuent de travailler à l'élaboration d'exigences pour les émetteurs canadiens, dont nous attendons la publication dans un avenir rapproché. Dans le monde entier, les pays et territoires se dirigent vers une présentation d'informations relatives aux changements climatiques plus exhaustives et obligatoires, y compris concernant la gouvernance, les stratégies, les mesures, les cibles et les pratiques de gestion des risques, et mettent de plus en plus l'accent sur la présentation de rapports normalisés sur les émissions de GES et sur l'analyse de scénarios liés aux changements climatiques.

Les incidences possibles liées aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire ont fait l'objet de préoccupations publiques, et nous prévoyons qu'elles continueront de faire l'objet de préoccupations publiques au fur et à mesure que nous déployons la technologie du réseau 5G, le nombre de petites cellules dans notre infrastructure devant augmenter alors que nous continuons à procéder à la mise à niveau de notre réseau. Des préoccupations ont également été soulevées à propos des câbles sous plomb dans les réseaux des entreprises de télécommunications.

Incidence possible

L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux entraînent une hausse des coûts de conformité, tandis que l'incapacité à reconnaître cette réglementation et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par une surveillance réglementaire et des pénalités, ainsi que par une atteinte à notre réputation et à notre marque.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'atteindre nos cibles et nos objectifs en matière de réduction des émissions de GES, ce qui pourrait entraîner de la publicité négative et ternir notre réputation. En ce qui a trait à nos obligations liées à la durabilité émises à ce jour (entre 2021 et 2024), l'incapacité d'atteindre notre objectif de performance en matière de durabilité, soit une réduction de 46 % en valeur absolue de nos émissions de GES de niveaux 1 et 2 d'ici 2030 par rapport aux émissions de l'année de référence 2019, entraînerait une hausse des paiements d'intérêts liés à ces obligations en raison d'une hausse des taux d'intérêt.

Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre marque et à notre réputation, aux relations que nous avons établies avec nos clients, nos fournisseurs et nos parties prenantes et à la capacité de notre équipe de direction de gérer et de superviser nos activités, et pourrait nous obliger à engager des dépenses supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer les infrastructures de réseau, l'équipement ou des sites qui ont été endommagés. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas

d'interruption de service résultant de dommages ou d'une destruction. Il se peut que nos dispositions en matière de résilience et nos plans de reprise après sinistre ne permettent pas d'assurer la prestation continue et fiable de nos services pendant des perturbations, ou de limiter la durée et l'incidence des interruptions de service de façon suffisante, ni même d'arriver à le faire. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure d'obtenir une telle couverture à des primes que nous jugeons acceptables dans l'avenir, ou une telle assurance pourrait devenir indisponible ou inabordable, car le secteur de l'assurance doit composer avec l'incidence des changements climatiques sur ses modèles d'affaires. En cas d'interruption prolongée de nos services, nos clients auraient également le droit de résilier les contrats qu'ils ont conclus avec nous, ou nous pourrions être tenus de leur payer des indemnités. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en place un programme complet de gestion des urgences et de continuité des activités, y compris le CGOU, qui prévoit des dispositions en matière de surveillance et de préparation, ainsi que d'atténuation, d'intervention et de reprise. Ces programmes accroissent la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures, nos activités commerciales et notre marque, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités ainsi que les premiers répondants à demeurer connectées.

En réponse au nombre croissant de défis liés aux changements climatiques qui émergent à l'échelle du Canada, nous avons investi 125 millions de dollars sur une période de cinq ans afin d'améliorer la résilience aux changements climatiques et l'infrastructure d'intervention d'urgence. Notre stratégie proactive est conçue pour améliorer notre capacité à résister aux menaces environnementales partout au pays et à y réagir efficacement. À cette fin, nous avons mis en œuvre un programme de gestion proactive de la végétation, ainsi que des évaluations approfondies afin de nous préparer aux mises à niveau des installations critiques au moyen de matériaux résistants au feu. En outre, grâce au déploiement de systèmes de prévision météorologique avancés et de robots reposant sur l'IA, nous avons amélioré nos capacités de détection des menaces et de communication d'urgence. Ces efforts ont rationalisé les processus de prise de décisions et réduit les délais d'intervention grâce à une meilleure coordination avec les organismes de gestion des urgences.

Nous avons établi des liaisons communautaires en matière de gestion des urgences partout au Canada et nous avons élargi la portée de notre collaboration avec nos pairs de l'industrie canadienne des télécommunications, nos partenaires de production d'énergie et d'autres parties intéressées clés afin d'améliorer la préparation aux événements majeurs et aux catastrophes. Afin de favoriser davantage notre excellence en matière de préparation, nous avons également amélioré nos programmes de formation et nos exercices fondés sur des scénarios. Le Disaster Recovery Institute Canada (« DRI Canada ») nous a remis le prix Réponse et récupération pour la troisième année consécutive en 2024, ainsi que le prix Préparation et atténuation décerné pour la première fois en 2024, en reconnaissance de notre engagement envers l'excellence en matière de gestion des urgences.

Nous continuons de réaliser des progrès à l'égard d'un certain nombre de projets et de programmes visant à réduire la consommation d'énergie – la principale source d'émissions de GES découlant de nos activités opérationnelles – comme le remplacement de l'éclairage et les mises à niveau de l'équipement réseau, ainsi qu'à l'égard d'initiatives à plus long terme comme notre programme d'électrification du parc de véhicules, qui comprend une composante d'adaptation aux besoins, l'installation de stations de recharge de véhicules électriques et l'optimisation continue de nos biens immobiliers.

Nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Nous avons mis en place des pratiques primées relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que des exigences en matière de présentation d'informations à cet égard. L'examen et le suivi de notre approche en matière d'environnement, de gouvernance et de durabilité relèvent de la responsabilité du comité d'audit et du comité de gouvernance d'entreprise, qui agissent au nom de notre conseil d'administration. Cela comprend nos plans et objectifs stratégiques, ainsi que les rapports sur nos expositions aux risques liés aux changements climatiques. Notre chef de la direction et notre équipe de direction assurent la surveillance des risques et occasions liés aux changements climatiques, et approuvent l'orientation stratégique globale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe responsable de la durabilité et de la conformité environnementale prépare des rapports trimestriels à l'intention du comité de gouvernance d'entreprise, et fournit d'autres mises à jour au conseil au besoin, qui portent sur les risques, les objectifs et d'autres mesures clés de la performance liés aux changements climatiques et à l'environnement.

Les informations présentées dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité et dans les autres documents déposés incluent des informations pertinentes sur la gouvernance et la gestion des risques et occasions liés aux changements climatiques.

Un système de gestion environnementale ayant obtenu la certification ISO 14001:2015 a été mis en place afin d'identifier et de limiter l'incidence de nos activités sur l'environnement et de prendre en charge les activités de conformité aux exigences réglementaires. Le système est audité chaque année par un tiers. Nous continuons de trouver de nouvelles façons de réduire notre incidence sur l'environnement.

Le gouvernement fédéral est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées à l'exposition humaine aux champs magnétiques de radiofréquences au Canada. Nous sommes convaincus que les appareils mobiles que nous vendons, de même que nos tours cellulaires et les autres éléments de matériel et appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé. Nous nous assurons également de la participation continue des parties prenantes dans le cadre du processus de réglementation visant l'installation de nouvelles tours cellulaires.

Nous comptons un très petit nombre de câbles sous plomb qui représentent moins de 0,3 % de l'ensemble de notre réseau cuivre patrimonial. Un pourcentage important des câbles sous plomb ont été retirés, et ces retraits se poursuivront à mesure que nous mettrons en œuvre notre stratégie de retrait des lignes de cuivre. La majorité des câbles sous plomb restants sont enfouis dans un conduit fermé (voûte) et inaccessible au public.

10.9 Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises

Catégorie de risque : Stratégique

Nous avons l'intention de former des partenariats et d'effectuer des acquisitions et des désinvestissements, au besoin, afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie de croissance. Dans le cadre des efforts visant à conclure certains partenariats et certaines acquisitions, nous pourrions tenter de repérer les occasions qui nous permettraient d'élargir l'étendue de nos services existants, d'ajouter de nouveaux clients ou de pénétrer de nouveaux marchés à l'échelle mondiale. Rien ne garantit que nous parviendrons à identifier des cibles appropriées dans l'avenir avec lesquelles nous pourrions former des partenariats ou effectuer des transactions stratégiques à des prix que nous jugeons acceptables ni que nous serons en mesure de former des partenariats ou de mener à terme de telles transactions.

Comme nous avons élargi nos activités dans de nouveaux secteurs d'activité et marchés géographiques, nous prévoyons étendre et améliorer nos systèmes internes dans les emplacements où nous exerçons nos activités afin de répondre à la croissance prévue de nos activités. Nous continuons également à chercher des sites de prestation de services et des gammes de services permettant de minimiser les risques liés à l'exercice d'activités dans un petit nombre de pays et d'élargir nos capacités et nos propositions de valeur aux clients. Pour mener à bien cette stratégie, nous devons gérer efficacement notre infrastructure et l'augmentation de nos effectifs, mettre sur pied d'autres sites de prestation de services ou embaucher des membres de l'équipe qualifiés au moment où nous en avons besoin pour répondre aux exigences de nos clients et maintenir notre trajectoire de croissance actuelle. Nous devons également gérer des différences culturelles entre les membres de notre équipe, y compris les conseils des travailleurs et les syndicats, ce qui pourrait faire augmenter notre exposition au risque de poursuites liées au droit du travail et accroître la complexité de nos activités. Notre incapacité à mettre en œuvre notre stratégie de croissance, à nous assurer du caractère adéquat en continu de nos systèmes actuels ou à gérer notre expansion ainsi que nos ressources, notamment nos ressources en capital, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie. Le caractère international de nos activités commerciales nous expose également à divers risques d'ordre économique et politique ainsi qu'à d'autres risques liés à l'exercice d'activités à l'échelle mondiale.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2024, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions et de dessaisissements non significatifs de plus petite envergure afin de soutenir notre stratégie de croissance. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Incidence possible

Les regroupements d'entreprises pourraient accroître la complexité de la structure de notre entreprise, des produits et services que nous offrons, ainsi que de nos systèmes et processus opérationnels. Une diligence raisonnable rigoureuse et une intégration rapide après l'acquisition sont nécessaires pour nous assurer de réaliser des synergies potentielles et de générer une croissance stratégique.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'identifier avec succès les principaux risques au cours du contrôle diligent, de mener à terme la transaction connexe ou d'intégrer avec succès nos acquisitions actuelles ou futures à nos activités et à notre culture dans les délais prévus, ou même d'arriver à le faire. Ainsi, nous pourrions ne pas être en mesure de réaliser les bénéfices découlant des acquisitions actuelles ou futures et nous pourrions ne pas parvenir à gérer les risques connexes. Par conséquent, toute acquisition que nous réalisons pourrait ne pas générer les avantages ou synergies à long terme auxquels nous nous attendions, et nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les risques liés au fait d'exercer des activités à l'échelle mondiale, et dans des marchés émergents qui posent des défis particulièrement grands, pourraient nuire à l'exécution de notre stratégie en limitant les pays et les régions dans lesquels nous pouvons prendre de l'expansion. Les incidences de ces risques pourraient également émerger seulement après que nous avons effectué des investissements et commencé les préparatifs en vue de fournir des services dans un nouveau pays ou une nouvelle région. Notre exposition à ces risques pourrait nous obliger à engager des coûts supplémentaires pour atténuer leur incidence possible sur nos activités. Enfin, les différends commerciaux internationaux et politiques peuvent avoir des conséquences défavorables sur les activités de multinationales telles que celles de TELUS en limitant ou en perturbant le commerce et les activités commerciales entre les pays ou les régions. Par exemple, nous pourrions être tenus de limiter ou d'interrompre les activités, de mettre fin à certaines relations avec nos clients ou de renoncer à des occasions d'affaires rentables avec des clients dans des pays qui pourraient, dans l'avenir, être visés par des sanctions ou faire l'objet d'autres restrictions visant les activités commerciales de sociétés telles que TELUS, imposées notamment par la législation canadienne ou américaine, un décret-loi ou de toute autre manière. Certains des clients de TELUS Numérique ont été visés par de telles sanctions par le passé et pourraient l'être à nouveau dans l'avenir. Des différends commerciaux opposant certains pays pourraient créer des difficultés imprévues sur le plan de l'exploitation dans certains pays, notamment une plus grande surveillance par les organismes de réglementation, des complications entourant le rapatriement de fonds ou des conséquences négatives sur les taux de change. Tous les risques dont il est fait mention ci-dessus pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos perspectives.

Compte tenu de l'évolution rapide des technologies, il se pourrait également que nous décidions de former des partenariats et d'investir dans des occasions émergentes qui pourraient ne pas être encore entièrement viables et établies. Ces investissements pourraient nécessiter des niveaux élevés de financement initial et se caractériser par de faibles taux d'adoption initiale, de croissance et de rendement, tous ces facteurs pouvant avoir une incidence sur notre situation financière à court terme.

Mesures d'atténuation

Afin de prendre en charge nos investissements continus dans les technologies de pointe et innovatrices, nous avons diversifié notre approche de manière à permettre divers niveaux d'investissement, que nous déterminons en fonction de la maturité relative d'une technologie à l'intérieur de son cycle de vie, de son alignement sur notre stratégie et de son lien avec notre proposition de valeur. Par l'intermédiaire de TELUS Capital de risque mondial, nous investissons dans le respect de notre engagement visant à développer de nouvelles technologies ayant le potentiel de générer des avantages pour nos clients, nos parties intéressées et nos actionnaires, tout en minimisant les risques. En outre, nous continuons de former des partenariats en matière de recherche et développement visant des technologies et des services novateurs de pointe dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, de l'agriculture, de la sécurité, de la domotique et du divertissement.

Au fil du temps, nous avons acquis une expertise rigoureuse en matière de développement d'entreprise et d'initiatives entrepreneuriales, notamment en ce qui a trait aux processus de diligence raisonnable et de planification des activités d'intégration postacquisition; cette expertise est renforcée par un processus bien défini et par une approche de gouvernance aux fins de l'évaluation des investissements, des acquisitions et de l'alignement des cultures en milieu de travail. Dans les cas où nous envisageons un regroupement d'entreprises de plus grande envergure, nos équipes suivent un processus de contrôle diligent collaboratif bien établi, sous la surveillance de la haute direction et du conseil. Par ailleurs, des plans postacquisition officiels sont élaborés afin de prendre en charge les activités d'accueil, d'engagement et d'alignement des cultures, ainsi que l'intégration opérationnelle dans le cadre de nos pratiques de surveillance et de gestion des risques.

10.10 Service à la clientèle

Catégorie de risque : Opérationnel

La fidélité de nos clients, la probabilité qu'ils élargissent leur utilisation de nos services et la probabilité qu'ils nous recommandent dépendent de notre aptitude à fournir une expérience en matière de service à la clientèle qui comble ou dépasse leurs attentes et qui se démarque de nos concurrents. Les membres de nos équipes responsables du service à la clientèle s'efforcent de favoriser l'excellence et l'efficience opérationnelles, de mettre en œuvre des processus extrêmement simplifiés, d'investir dans la numérisation afin d'améliorer l'expérience client et de chercher à devenir les meilleurs conseillers en solutions de leur catégorie, leur objectif étant de réduire au minimum en toute sécurité l'effort déployé par le client quand il interagit avec nous.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

L'évolution des attentes et des préférences des clients a eu une incidence sur de nombreux aspects de notre prestation de services. Parmi ces incidences, mentionnons l'accélération majeure de notre transformation en une organisation accordant la priorité au numérique et la prolifération de capacités de libre-service afin d'aider nos clients. Par conséquent, les membres de notre équipe partout dans le monde ont également été touchés, et nous avons dû faire preuve d'agilité dans les moyens que nous offrons aux membres de notre équipe pour qu'ils puissent travailler de façon virtuelle avec les clients et les aider à effectuer eux-mêmes les installations. Bien que nous ayons maintenu notre position de fournisseur national

affichant le plus faible nombre de plaintes soumises à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, nous avons observé un rétrécissement de l'écart qui nous sépare de nos concurrents. Nous nous penchons de façon proactive à cette situation en travaillant avec diligence à l'amélioration de nos services et de notre expérience client, en cherchant non seulement à maintenir, mais aussi à renforcer, notre position dans ce domaine critique.

Incidence possible

Si nous n'assurons pas la prestation d'une expérience optimale à nos clients quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, notre portefeuille de marques et notre capacité à accroître notre clientèle, y compris les clients de nos entreprises de télécommunications, de notre entreprise dans le domaine de la santé et de notre entreprise de services liés à l'agriculture et aux biens de consommation, en plus des clients de TELUS Numérique. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service, de l'exactitude des montants facturés, et de la fiabilité du réseau et des services) pourraient accroître le degré de mécontentement des clients et les taux de désabonnement. Si nous ne poursuivons pas la mise en œuvre efficace de nos initiatives organisationnelles, telles que le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification ou nos initiatives visant à accorder la priorité à nos clients, cela pourrait entraîner une détérioration de l'expérience client que nous offrons. Les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients et sur nos marques.

Nos activités en matière de durabilité d'entreprise et nos initiatives à vocation sociale représentent une part importante de notre culture organisationnelle et des facteurs clés pour attirer et retenir de nouveaux clients et employés, ainsi que pour nous différencier de nos concurrents. Si nous ne sommes pas en mesure de combler ou de dépasser les attentes en évolution de nos clients dans ces domaines, ou si nous ne sommes pas en mesure de mettre en place en temps opportun nos ambitieuses initiatives en matière de durabilité d'entreprise et des initiatives à vocation sociale de qualité supérieure, et de les communiquer efficacement à nos clients, cela pourrait nuire à notre réputation et avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients existants.

Une partie importante des produits que TELUS Numérique a tirés de ses services est générée par un petit nombre de clients importants, et nous croyons que cette situation se poursuivra à court terme. Pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, Google a été le plus important client externe de TELUS Numérique, représentant environ 14 % et 13 % de ses produits, respectivement. Le volume des services que TELUS Numérique fournit à certains clients en particulier ou les produits d'exploitation que celle-ci génère peuvent différer d'un exercice à l'autre. Toute diminution importante du volume des services que TELUS Numérique fournit ou le fait que l'on cesse d'utiliser ces services par suite d'un regroupement d'un client ou de notre retrait du réseau de fournisseurs d'un client clé, entraînerait une baisse des produits d'exploitation de TELUS Numérique et pourrait nuire à nos activités. De plus, un tel regroupement pourrait inciter les clients de TELUS Numérique à exercer de plus en plus de pressions pour qu'elle réduise les tarifs qu'elle facture pour ses solutions.

Mesures d'atténuation

Nos activités de simplification et de numérisation continues, y compris le développement de capacités en matière de réponse vocale interactive en mode conversationnel et de recomposition améliorée, ont permis de rehausser l'expérience client initiale en réduisant le nombre d'appels transférés et en raccourcissant le temps d'attente de nos clients. Nous continuons d'améliorer la fiabilité et la fonctionnalité de nos sites Web et de nos applications, et faisons la promotion de notre engagement en matière de technologies numériques afin de simplifier davantage les interactions pour nos clients et d'abaisser le volume d'appels liés aux transactions et autres préoccupations de base.

Nous demeurons fermement engagés envers l'excellence du service à la clientèle, et nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives importantes pour relever ces défis et renforcer notre position de chef de file dans l'industrie. Ces initiatives visent à rehausser l'expérience et la satisfaction des clients et à renforcer notre avantage concurrentiel en matière de qualité du service. Nous en sommes à renouveler notre stratégie exhaustive à plusieurs volets, y compris notre cadre de gestion du rendement en matière de satisfaction de la clientèle, afin d'apporter des améliorations dans ce domaine. Nous renforçons notre approche de leadership interfonctionnel à l'égard de nos paramètres essentiels visant à accorder la priorité aux clients, en intégrant une surveillance accrue de la fiabilité des réseaux et des systèmes. Notre plan d'amélioration des services mobiles comprend l'expansion stratégique du réseau et nous effectuons d'importants investissements dans la modernisation des systèmes de facturation en nous concentrant sur l'amélioration de l'expérience client. Afin de maintenir notre position de chef de file dans le secteur du service à la clientèle, nous élaborons une stratégie de communication avec la clientèle de bout en bout, tout en élargissant nos capacités en matière de services numériques. Ces initiatives nous permettront d'offrir des options de soutien de premier ordre accessibles en tout temps et de réduire notre recours aux centres de contact traditionnels, ce qui améliorera la satisfaction des clients tout en optimisant l'efficience opérationnelle.

Nous avons également lancé la Messagerie Expert TELUS, qui permet aux clients de nous joindre à leur convenance, de trouver des solutions à leurs problèmes plus rapidement qu'en nous appelant et d'accéder au service de soutien accessible en tout temps au moyen d'un agent. Cette

nouvelle fonctionnalité essentielle transforme notre modèle de soutien, réduisant les coûts en acheminant les appels de nos clients vers la messagerie pour une résolution plus efficace des problèmes. Nous continuerons de surveiller de près les mesures du service à la clientèle et nous ajusterons nos stratégies au besoin afin de maintenir notre longueur d'avance en matière de satisfaction de la clientèle.

Nous continuons de miser sur nos capacités novatrices pour améliorer l'expérience de nos clients. En exploitant les capacités de l'IA, nous avons mis au point des agents conversationnels virtuels, ou robots conversationnels, qui peuvent fournir des réponses automatisées aux requêtes des utilisateurs. Nous avons également mis en œuvre des capacités d'analytique des réseaux pour identifier les problèmes de réseau, optimiser les performances et améliorer la satisfaction des clients. Par ailleurs, nos équipes sur le terrain se concentrent sur la réduction du temps passé chez les clients en équipant ces derniers de matériel leur permettant d'effectuer eux-mêmes les installations, et en s'assurant que nos clients ont une bonne compréhension des services professionnels facturables. Combinées à nos programmes plus avancés d'installation et de réparation par le client, ces mesures permettront de réaliser de nouvelles économies de coûts et d'offrir plus d'options à nos clients. Notre engagement à accorder la priorité aux clients nous permet d'offrir constamment une expérience client de premier plan dans l'industrie, en nous assurant que les membres de notre équipe de première ligne sont en mesure d'offrir un meilleur service et de proposer de multiples options en matière de transactions. Nous donnons la priorité à la résolution au premier appel afin de répondre aux préoccupations des clients de façon plus efficace, sans qu'il soit nécessaire d'effectuer d'autres appels ou de faire des visites de service, ce qui améliore l'expérience client et l'efficience au chapitre des coûts. Nous travaillons assidûment pour réduire au minimum le nombre de plaintes nous concernant à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision en cernant les tendances et en offrant un encadrement plus éclairé et personnalisé à nos agents responsables de l'expérience client, ce qui leur permet de répondre efficacement aux préoccupations sous-jacentes de nos clients.

TELUS Numérique est le fruit d'une intense concentration sur l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration continue et une culture axée sur les valeurs, avec pour objectif stratégique de mieux servir un portefeuille croissant de clients mondiaux. Par l'entremise de TELUS Numérique, nous assurons la prestation de services à la clientèle et aux entreprises au sein d'une culture unifiée à l'échelle de TELUS et grâce à un effectif flexible regroupant plus de 75 000 membres de l'équipe dans 31 pays, ce qui nous permet de réduire au minimum l'interruption de nos activités. Nous avons acquis WillowTree au début de 2023, dans le but de soutenir et de rehausser les compétences de premier ordre en matière de conception et de développement frontaux que TELUS Numérique offre à ses clients.

10.11 Nos systèmes et processus

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous sommes un fournisseur principal de services de télécommunications et de sécurité au Canada. Par l'entremise de TELUS Santé, nous veillons à offrir des soins optimaux en combinant la puissance de la technologie et des données avec la prestation d'expériences de pointe sur le marché. Au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous tirons parti de la technologie et des données pour améliorer la circulation de l'information dans le secteur agricole et les secteurs de l'alimentation et des biens de consommation au Canada et à l'échelle internationale. De même, notre équipe de TELUS Numérique fournit des services d'expérience client numérique à des marques mondiales. Notre succès dépend notamment de notre capacité à assurer la prestation de services fiables et ininterrompus à tous nos clients.

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les acquisitions ainsi que le développement et le lancement de nouveaux services exigent généralement des efforts considérables sur le plan du développement de systèmes et de l'intégration. Si ces activités ne sont pas gérées efficacement, elles pourraient nous exposer à des risques potentiels liés à la cybersécurité, au respect de la vie privée et à la marque. Au fur et à mesure que les services de pointe sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant aussi compatibles avec les services patrimoniaux et les systèmes de soutien. De plus, nos contrats conclus avec des entreprises de grande envergure pourraient être assortis d'exigences complexes et multiples des entreprises clientes. Ces exigences pourraient notamment viser des rapports et des systèmes personnalisés pour soutenir la prestation de services, ce qui pourrait bloquer ou allonger le cycle de mise en œuvre et retarder davantage la comptabilisation des produits. Par ailleurs, en ce qui concerne TELUS Numérique, les contrats qu'elle conclut avec ses clients peuvent comporter des périodes de négociation prolongées, des programmes pilotes ou des périodes de mise en œuvre graduelle prolongées, ce qui pourrait également retarder la comptabilisation des produits.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Comme d'autres organisations, nous comptons sur des services infonuagiques de tiers pour fournir nos services de TI par l'intermédiaire de solutions SaaS (logiciel en tant que service) ou IaaS (infrastructure en tant que service). Bien que cette approche puisse être avantageuse sur le plan de la rapidité de notre mise en marché, de la fiabilité, de la performance et de la souplesse, elle demande un ajustement de nos activités et pourrait accroître le risque que des interruptions de service se produisent. Les

processus de soutien opérationnel et les négociations avec les fournisseurs doivent tenir compte du fait que la prestation de services relatifs au matériel et aux logiciels pourrait se faire à l'extérieur de notre infrastructure, et que, par conséquent, des contrôles doivent être incorporés dans nos processus et outils de soutien opérationnel.

Également, nous avons habituellement un grand nombre d'activités d'intégration, d'initiatives de développement et d'initiatives complexes ayant pour but la modification des systèmes et processus qui sont en cours. (Se reporter à la *rubrique 4.2 , « Ressources opérationnelles* ».)

Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, nos chaînes d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des perturbations de la fonctionnalité des infrastructures critiques découlant de menaces intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.6, « Sécurité et protection des données »*), par des conflits de travail (se reporter à la *rubrique 10.12, « Notre équipe »*), par les risques liés au climat et des catastrophes naturelles ou par des menaces non intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.8, « Climat et environnement »*), par des menaces pour la santé (comme des épidémies et des pandémies), par des menaces liées à la concurrence et des pressions géopolitiques. L'un quelconque de ces risques ou dangers pourrait nuire à notre capacité à assurer la prestation de services à nos clients et pourrait aussi faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de notre équipe de se rendre ou de travailler sur nos lieux de travail. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. L'expertise et les compétences de base dans tous les secteurs de notre organisation font l'objet d'une forte demande à l'échelle mondiale, et nos activités et notre croissance continue dépendent de notre capacité à embaucher, à retenir et à former des leaders et des membres de l'équipe clés qualifiés. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités commerciales.

Tandis que la complexité de nos systèmes s'accroît, leur stabilité et leur disponibilité pourraient être touchées. Il n'existe aucune certitude que les initiatives visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons d'un nombre suffisant de membres de l'équipe qualifiés pour mener à terme ces initiatives et maintenir notre position concurrentielle sur le marché. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer le déploiement et la maintenance de systèmes TI fonctionnels et fiables appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion de nos équipes, ou que nous n'arrivons pas à adapter et à rationaliser l'exploitation de nos nombreux systèmes patrimoniaux et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, nos activités et notre performance financière pourraient être touchées de façon défavorable.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel fondée sur les normes du TeleManagement Forum du secteur des télécommunications, qui sépare les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel des technologies de réseau sous-jacentes. Cette structure dissocie l'introduction et l'évolution continue des nouvelles technologies réseau de la prestation de services à la clientèle, de manière à ce qu'elles évoluent indépendamment l'une de l'autre, ce qui nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle. Par exemple, nous pouvons déployer les technologies des fournisseurs et les capacités SaaS et IaaS pour éviter d'avoir à développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Nous avons déployé cette structure pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel parallèlement au déploiement de nos installations à fibres optiques et à la migration du réseau cuivre patrimonial, et nous utilisons également cette structure pour la croissance et l'amélioration de notre technologie 5G. À mesure que nous effectuons d'importants investissements dans la résilience des systèmes et la fiabilité du réseau afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, la structure nous permet de moderniser et d'étendre ces systèmes et réseaux de façon indépendante et plus rapidement que jamais auparavant.

Nous continuons d'améliorer notre infrastructure de VPN afin d'assurer la stabilité, la productivité et la sécurité des membres de l'équipe qui travaillent à domicile et ou dans d'autres lieux de travail. Cela comprend des mises à niveau régulières de nos systèmes de VPN ainsi que l'amélioration de la capacité de connexion et de la fiabilité tout en améliorant les mesures de sécurité. Dans la mesure du possible, nous avons équipé les membres de l'équipe du service à la clientèle de TELUS Numérique pour leur permettre de fournir du soutien à distance à leurs clients. Par ailleurs, Solutions de données d'IA de TELUS Numérique utilise les services de fournisseurs de solutions reposant sur l'externalisation ouverte situés dans divers pays à l'échelle mondiale.

Conformément aux meilleures pratiques, nous continuons d'investir afin d'atténuer les risques inhérents aux technologies patrimoniales, à moderniser les plateformes et les capacités clés afin d'accroître la flexibilité et la fiabilité, et à tirer parti des avantages et des capacités que peut procurer une exploitation fondée sur l'infonuagique. Nous continuons de moderniser et d'améliorer nos systèmes et de nos applications critiques en mettant à profit des technologies et des capacités fondées sur l'infonuagique éprouvées et hautement perfectionnées. Nous continuons également de doter nos équipes d'une expertise et de compétences poussées en numérisation et en infonuagique afin qu'elles soient capables de jouer un rôle de premier plan, aujourd'hui et dans l'avenir. Nous tirons parti de notre partenariat avec Google pour la période de 2021 à 2030, ce qui nous permet de complémenter notre expertise et notre expérience à l'interne tandis que nous élargissons la numérisation de nos activités commerciales en exploitant les capacités de la plateforme Google Cloud, ainsi que de collaborations avec d'autres partenaires et fournisseurs de services fondés sur l'infonuagique.

Nous avons mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des versions et des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons à ces initiatives une approche intégrée qui comporte l'identification appropriée des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en appliquant les leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de continuité des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus élaborés dans le cadre de contrats antérieurs tout en incorporant d'autres éléments, au besoin, en appliquant une méthodologie contrôlée afin de concevoir une nouvelle solution personnalisée et en suivant les pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets et du soutien systèmes.

Nous effectuons une surveillance continue de nos systèmes et de nos applications critiques. Nous tirons parti des capacités de reprise après sinistre fondées sur des risques afin d'aider à prévenir les pannes et de limiter l'incidence de ces pannes sur nos clients et nos activités. En outre, des programmes de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise ont été mis en place afin de prendre en charge les activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise.

10.12 Notre équipe

Catégorie de risque : Opérationnel

Notre succès repose sur le bien-être et l'engagement des membres de notre équipe, sur leurs diverses compétences et expériences ainsi que sur notre capacité à attirer, à retenir et à perfectionner les employés talentueux et compétents dont nous dépendons pour offrir nos services.

Nous croyons que notre approche unique accordant la priorité aux clients et notre culture inclusive ont contribué à notre capacité à attirer et à retenir une main-d'œuvre mondiale hautement qualifiée, diversifiée, engagée et motivée, ce qui nous a valu la forte rétention de notre clientèle. Il pourrait être plus difficile à l'avenir pour nous de maintenir cette culture qui sous-tend notre succès à mesure que nous continuons à faire évoluer notre gamme de produits et services, à ouvrir de nouveaux sites de prestation de services, à augmenter notre effectif et à acquérir de nouvelles entreprises. Si nous ne parvenons pas à préserver notre culture unique, notre capacité à attirer et à retenir des membres de l'équipe hautement qualifiés dans nos principaux marchés d'affaires, ainsi qu'à conserver nos clients, pourrait être touchée de façon négative, et nos résultats opérationnels et financiers pourraient en subir l'incidence défavorable.

Nos activités pourraient également subir une incidence défavorable si des personnes fournissant leurs services d'annotation de données par l'entremise de Solutions de données d'IA de TELUS Numérique étaient désignées comme des employés. La désignation de certaines personnes qui fournissent leurs services au moyen des plateformes numériques de tiers à titre de contractuels indépendants a fait l'objet de contestations par les législateurs et les organismes gouvernementaux aux États-Unis et en Europe et dans d'autres pays dans lesquels Solutions de données d'IA de TELUS Numérique recourt aux services de contractuels indépendants. Dans le même ordre d'idées, certains des professionnels de la santé qui prennent en charge nos soins de santé virtuels au sein de TELUS Santé ainsi que certains ingénieurs qui prennent en charge le développement de nos solutions technologiques au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation pourraient être considérés comme des employés au lieu de contractuels indépendants par les tribunaux administratifs ou les cours de certains territoires. Nous considérons généralement que la plupart des personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données par l'entremise de Solutions de données d'IA de TELUS Numérique, les professionnels de la santé qui prennent en charge nos activités de soins de santé virtuels et les ingénieurs qui prennent en charge le développement de nos solutions technologiques sont des contractuels indépendants. Les contractuels indépendants peuvent choisir de fournir ou non des services et, le cas échéant, le moment et l'endroit où ils souhaitent fournir ces services, tandis que les professionnels de l'annotation de données peuvent fournir des services sur les plateformes de concurrents, et qu'ils utilisent leur propre équipement. Les fournisseurs de soins de santé, quant à eux, peuvent fournir des services dans d'autres environnements de soins de santé non virtuels. Nous pourrions ne pas réussir à défendre notre point de vue et à obtenir gain de cause concernant cette désignation des contractuels indépendants dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités ou dans lesquels cette désignation est contestée. Nous pourrions devoir engager des coûts importants pour assurer notre défense dans le cadre de poursuites éventuelles (y compris des demandes d'arbitrage) liées à la désignation des contractuels indépendants, ou pour conclure un règlement extrajudiciaire ou résoudre ces poursuites.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Les incertitudes persistantes sur les plans mondial, macroéconomique, social et environnemental, les acquisitions d'entreprises multinationales ainsi que des initiatives de restructuration internes et des programmes d'efficience, pourraient rehausser le niveau de stress que vivent les membres de notre équipe.

Incidence possible
Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel. La perte éventuelle de membres clés de l'équipe en raison de l'invalidité, de l'attrition ou du départ à la retraite ou de la difficulté à fidéliser des membres qualifiés de l'équipe pourrait avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités commerciales et notre rentabilité, ainsi que sur l'expérience que nous offrons à nos clients.

Les progrès technologiques ont une incidence sur les compétences requises des membres de l'équipe dans l'ensemble de notre effectif, ce qui intensifie la concurrence mondiale pour l'obtention de ressources.

Si nous ne parvenons pas à combler les attentes en constante évolution des membres de notre équipe dans les domaines de la durabilité d'entreprise et de vocation sociale, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer et à retenir les membres de notre équipe.

Nos récentes acquisitions d'entreprises multinationales pourraient nous exposer à des risques liés aux membres de notre équipe et à notre culture. Les défis liés à l'expansion rapide de la main-d'oeuvre pourraient avoir une incidence sur notre capacité à maintenir de la constance dans les valeurs culturelles, les niveaux d'engagement et la rétention des talents à l'échelle des diverses régions. Le volume et la complexité des multiples intégrations continues pourraient nuire à la capacité de leadership et impacter la cohésion de l'équipe, ce qui pourrait avoir une incidence sur la performance opérationnelle et l'alignement des cultures.

Mesures d'atténuation
Notre équipe responsable des personnes et de la culture élabore une stratégie comportant plusieurs volets afin de faire valoir auprès des membres de notre équipe une culture sécuritaire, habilitante et attrayante. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS. Ces valeurs ont été la pierre angulaire de notre culture de haut rendement, qui définit TELUS comme une organisation et une équipe, et guide nos interactions entre nous, avec nos clients et nos collectivités. Elles englobent notre état d'esprit visant à sans cesse accorder la priorité aux clients, notre engagement envers la diversité et l'inclusion, et notre soutien aux collectivités :

- Nous accordons la priorité aux clients et aux collectivités avec passion
- Nous adhérons au changement et innovons avec courage
- Le travail d'équipe inspiré nous fait grandir.

Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement et une culture unique et progressiste.

Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous adoptons une démarche proactive et globale, qui prévoit un programme de prévention des risques liés à la santé, une intervention préventive, un programme d'aide aux membres de notre équipe et aux familles, de la formation en matière de santé mentale, des initiatives sociales et éducatives intéressantes favorisant le bien-être, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité ainsi que des services d'adaptation et de retour au travail. Notre stratégie en matière de bien-être s'aligne sur les meilleurs cadres de référence qui soient, y compris la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, et incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être : bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux contractuels qui ont accès à nos installations.

Dans le cadre de notre sondage annuel sur l'engagement L'heure juste, nous continuons d'évaluer la santé et le bien-être de notre équipe et de recueillir leurs points de vue sur notre milieu de travail. Nous continuons de constater une forte réaction positive à l'égard de TELUS en tant qu'organisation responsable sur les plans social et environnemental, et notre taux d'inclusion demeure inchangé, à 85 % (en excluant TELUS Numérique), par rapport à l'exercice précédent, ce qui renforce encore davantage la culture inclusive et accueillante que nous avons créée au sein de TELUS. Notre taux d'engagement de 81 % (en excluant TELUS Numérique) permet à TELUS de se classer parmi les 25 % d'organisations ayant obtenu le meilleur taux à l'échelle mondiale, selon notre agence de sondages, Mercer (auparavant Kincentric).

Notre effort collectif visant à adopter un comportement éthique, transparent, inclusif et respectueux nous aide à continuer de tenir notre promesse d'accorder la priorité aux clients, tout en rehaussant notre culture de chef de file mondial et notre leadership mondial en matière de capitalisme social. En 2024, nous avons continué de faire progresser notre culture équitable en milieu de travail grâce à notre stratégie pluriannuelle d'évolution en matière de diversité et d'inclusion.

Nous apprécions et célébrons les talents, les opinions et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe, et nous les encourageons à toujours être totalement eux-mêmes au travail. Comme il est mentionné précédemment, en 2024, nous avons atteint un taux d'inclusion de 85 % (en excluant TELUS Numérique), un indicateur de la force de notre culture inclusive : une culture au sein de laquelle les membres de l'équipe

éprouvent un fort sentiment de connexion et d'appartenance, trouvent des occasions d'apprendre et de croître grâce à un travail dont l'importance est reconnue et développent un fort sentiment d'être appréciés pour leur apport et leur volonté de remettre en question le *statu quo* et participer à la construction d'un avenir meilleur.

Nous demeurons inébranlables dans notre engagement à l'égard de notre responsabilité et de la réconciliation, et nous continuons de travailler à la mise en œuvre de notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones. Nous croyons que l'innovation et la créativité sont essentielles à l'établissement de partenariats avec les communautés autochtones afin de susciter des retombées positives sur les plans économique et social. Des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/reconciliation**.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel appuie notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences spécialisées ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.

Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, qui tire parti de l'expertise, des connaissances clés et des pratiques fructueuses élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités d'acquisition et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité.

Nous avons un processus d'intégration postacquisition, qui permet la collaboration avec nos unités fonctionnelles ainsi qu'avec les entreprises acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures, tout en se concentrant également sur les caractéristiques uniques et sur la culture en milieu de travail des entreprises acquises, ce qui fait progresser la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise. En 2024, nous avons commencé à mettre en place notre guide sur l'intégration de la culture à l'échelle mondiale, que nous avons élaboré en 2023. Ce guide identifie les caractéristiques et les éléments fondamentaux de notre culture gagnante, qui est notre facteur de différenciation concurrentielle, ainsi que les étapes clés de l'intégration graduelle, fondées sur l'évaluation de l'état de préparation de la société acquise et qui peuvent être partagées entre nos secteurs d'activité et nos divers emplacements géographiques et opérationnels. L'intégration graduelle comprend l'établissement de stratégies de rémunération globale adaptées à chaque pays et qui cadrent avec notre philosophie. Nous offrons un accès mondial à des ressources de bien-être, comme notre programme d'aide aux employés et à la famille, notre plateforme axée sur le bien-être et l'application Calm. Notre philosophie en matière d'engagement communautaire se manifeste avant tout par notre collaboration avec des dirigeants locaux pour organiser les Journées du bénévolat de TELUS dans leurs communautés, un événement qui a démontré une grande mobilisation de notre équipe.

Nous nous efforçons constamment de rehausser le niveau d'engagement des membres de notre équipe. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client ainsi qu'à l'expérience des membres de notre équipe, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social influe sur le taux de participation élevé des membres de notre équipe. Nous continuons de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui encouragent l'engagement des membres de notre équipe, y compris l'amélioration du rendement, les perspectives de carrière, l'apprentissage et le perfectionnement, la reconnaissance, nos programmes favorisant la diversité et l'inclusion ainsi que les ressources et les programmes en matière de mieux-être, et notre programme de pointe appelé Styles de travail (qui permet aux membres de notre équipe de choisir leur lieu de travail et leur façon de travailler de manière à être le plus efficace possible, et qui leur offre la souplesse nécessaire pour trouver au quotidien un équilibre entre leurs activités professionnelles et personnelles et leur fournit des outils de collaboration numériques éprouvés afin qu'ils demeurent connectés), ainsi que notre bénévolat communautaire, y compris les Journées du bénévolat de TELUS. Des renseignements supplémentaires sur nos programmes sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

10.13 Fournisseurs

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous comptons sur nos relations avec de nombreux fournisseurs, y compris de grands fournisseurs tels que Amazon, Apple, Cisco, Ericsson, Google, Microsoft, Nokia et Samsung, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution de nos réseaux et services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que nos fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, qu'ils doivent faire face à des enjeux extérieurs comme des épidémies ou des pandémies, des pénuries dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ou des perturbations relatives au transport et aux activités portuaires, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer

certains produits, cessent d'offrir du soutien ou des mises à niveau de ces produits, ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Il se pourrait également que divers fournisseurs vendent directement leurs produits ou services à nos clients, plutôt que de vendre ces produits et services par notre entremise.

Dans certains cas, le nombre de fournisseurs d'un produit, d'un service ou d'une technologie que nous utilisons est limité, et ces contraintes peuvent être exacerbées par la consolidation continue, surtout lorsque celle-ci concerne des fournisseurs de technologies clés. Par ailleurs, les mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient avoir une incidence sur nos relations avec certains fournisseurs et sur notre utilisation future de leurs produits et services.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Bien que la plupart des contraintes imposées dans la foulée de la pandémie sur les secteurs de la fabrication et du transport se soient assouplies, un nouveau contexte opérationnel a émergé. Les délais de livraison de certains produits clés, qui étaient habituellement de quatre à six mois avant la pandémie, ne sont pas encore revenus à la normale et peuvent maintenant atteindre 11 mois. Dans l'ensemble, les chaînes d'approvisionnement sont devenues plus volatiles, les fournisseurs de composants essentiels tels que les jeux de puces tirant parti de leur position sur le marché pour prendre des décisions plus favorables en matière de prix et d'allocation des puces. Cette situation devrait persister, tout comme les pressions à la hausse sur les coûts qui en découlent, ce qui représente un changement fondamental dans la dynamique de la chaîne d'approvisionnement. De plus, les restrictions et les tarifs imposés par les gouvernements continuent d'avoir une incidence sur les prix des produits et de limiter leur utilisation, tandis que les conflits mondiaux comportent des risques liés à la disponibilité des matières premières et aux réseaux d'expédition. La mesure dans laquelle ces facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière futures est incertaine.

Dans le cadre du déploiement continu de nos réseaux mobiles 4G et 5G, nous avons lancé un programme en 2022 afin de nous conformer aux lois canadiennes à venir relatives aux fournisseurs d'équipement réseau, y compris les préoccupations concernant l'utilisation de l'équipement de Huawei. Nous avons choisi Ericsson, Nokia et Samsung Networks comme fournisseurs 5G, et notre programme de conformité continue d'aller de l'avant comme prévu.

Nous avons identifié deux tendances importantes en ce qui a trait aux activités commerciales de nos fournisseurs : la consolidation continue des fournisseurs de technologies clés et la migration des fournisseurs de logiciels vers des modèles d'établissement des prix fondés sur les abonnements ou la consommation. Ces deux tendances réduisent nos options en matière de fournisseurs et exercent une pression à la hausse sur nos coûts.

Incidence possible

La souplesse dont nous faisons preuve dans le cadre de la fourniture de produits et de la prestation de services est directement liée à notre capacité à engager ou à remplacer un fournisseur en temps opportun, sans engager des coûts supplémentaires. La dépendance envers certains fabricants et fournisseurs de logiciels pourrait renforcer leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un prix abordable. En conséquence, cette dépendance pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons à nos clients, de même que sur le coût d'acquisition de certaines technologies et certains systèmes, ou le temps nécessaire à leur déploiement (se reporter à la *rubrique 10.5, « Technologie »*, pour plus de détails).

Il n'existe aucune certitude que nos stratégies visant les fournisseurs et nos ententes avec ces derniers ne seront pas touchées par des difficultés d'ordre opérationnel ou des pressions gouvernementales ou réglementaires auxquelles feraient face ces fournisseurs, ni que nous ne devrons pas engager des coûts supplémentaires ou subir des retards relativement à la prestation de nos services fournis ou au déploiement de nos technologies et de nos systèmes.

Mesures d'atténuation

Nous valorisons nos relations avec nos fournisseurs, car elles nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux et contribuent à notre réussite. Nous travaillons en étroite collaboration avec des fournisseurs stratégiques clés pour assurer le caractère opportun des activités de fabrication, de livraison et d'entreposage de leurs produits de matériel ou de logiciels, de manière à ce que nos besoins puissent être comblés, peu importe l'évolution des conditions. Nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui ont démontré leur engagement indéniable envers le développement durable en adoptant des principes en matière de comportement éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité, et d'environnement et en mettant en œuvre des pratiques en matière de conformité qui sont alignées sur nos attentes et contribuent au bien-être de leurs employés, des contractuels et des collectivités.

Notre équipe responsable des activités d'approvisionnement, en collaboration avec nos équipes responsables du développement des produits et de la commercialisation, met au point des prévisions à long terme et ajuste les commandes de stocks en fonction de nos capacités de prestation de services, compte tenu des plus longs délais d'approvisionnement. De plus, nous continuons de chercher d'autres types d'appareils ou d'autres sources d'approvisionnement, et lorsque cela est possible, nous remettons à neuf certains appareils et les certifions en vue de la revente sous la forme d'appareils remis en marché, y compris des téléphones intelligents compris dans notre programme Option Retour et nos entreprises de services professionnels de réparation d'appareils, comme Mobile Klinik, afin de soutenir le développement durable.

En tant qu'agrégateur de réseau de premier plan, nous établissons des partenariats avec plusieurs fournisseurs d'équipement réseau et travaillons avec de nombreux fournisseurs internationaux et nationaux en vue d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible dans l'ensemble de nos lignes d'activité. Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que du soutien et de l'entretien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations fiables avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. En raison de l'actuelle attention portée aux fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle internationale, nos plans de continuité des activités ont été mis en place afin d'assurer la disponibilité des services conformément aux restrictions s'appliquant à la liste d'entités du Bureau of Industry and Security (le « BIS ») des États-Unis. En ce qui a trait à la mise en place de notre réseau 5G, nous avons conclu des partenariats avec Ericsson, Nokia et Samsung, conformément à notre stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs en vue de limiter le risque que la dépendance à l'égard d'un fournisseur unique entraîne un point de défaillance unique, qui pourrait être déclenché par des conditions économiques défavorables, des tensions géopolitiques, des catastrophes naturelles ou d'autres événements ou faits nouveaux importants. En adoptant la technologie Open RAN, nous élargissons notre bassin de fournisseurs et atténuons l'exposition importante aux risques liés à la chaîne d'approvisionnement associés aux fournisseurs actuels de réseaux d'accès radio. Nous bénéficions ainsi d'une gamme plus large de solutions et d'une plus grande souplesse en ce qui a trait à notre infrastructure de réseau et à l'évolution technologique (se reporter à la *rubrique 10.5, « Technologie »,* pour plus de détails).

De plus, nous surveillons régulièrement les profils de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises. Nous faisons la promotion de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

Afin de contrebalancer les risques liés au fait de faire affaire avec un fournisseur dominant sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à contribuer à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux. En ce qui a trait aux achats de logiciels, nous évaluons les options appropriées en matière de code source ouvert et de fournisseurs alternatifs afin d'éviter de devoir s'engager envers un fournisseur unique et d'atténuer le risque d'augmentations de coûts importantes, les fournisseurs de logiciels cherchant à augmenter les prix au moyen de modèles fondés sur l'abonnement.

Des renseignements supplémentaires sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

10.14 Questions liées aux biens immobiliers

Catégorie de risque : Opérationnel

Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent des locaux pour bureaux administratifs, des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et des centres de travail, des locaux réservés à nos équipements de télécommunications ainsi que d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre vocation sociale. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains que nous détenons en vertu de contrats de location, ou sur des immeubles détenus en vertu de contrats de location de diverses durées. Nous participons actuellement à des coentreprises immobilières axées sur le réaménagement stratégique et la monétisation de nos biens immobiliers excédentaires (se reporter à la *rubrique 7.11* pour plus d'information).

Les investissements dans l'aménagement de biens immobiliers, y compris le rendement de l'investissement et la réalisation des avantages connexes, peuvent être touchés par les conditions économiques locales, les changements dans les coûts et les échéanciers de construction, les coûts de financement ainsi que les ententes de partenariat. Nos investissements actuels et futurs dans l'immobilier pourraient également continuer d'être touchés par les dynamiques changeantes en milieu de travail et nous surveillons l'évolution des modèles de retour au bureau.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2024, nous avons fait ce qui suit :

- Nous avons conclu des ententes de coentreprise exécutoires et non exécutoires en matière de réaménagement visant plusieurs biens immobiliers excédentaires, qui devraient procurer les avantages de leur monétisation une fois les travaux menés à terme, soit au cours des trois à cinq prochaines années.
- Nous avons poursuivi le déploiement de notre programme de consolidation de nos immeubles de bureaux à l'échelle mondiale, ce qui a permis de réduire d'environ 57 % la superficie totale de nos immeubles de bureaux par rapport à la superficie totale avant la pandémie, et ce, tout en améliorant nos immeubles de bureaux restants pour soutenir les membres de notre équipe.

- Nous avons continué de réduire notre infrastructure de réseau critique située dans nos immeubles abritant les réseaux existants et nous avons réduit nos besoins d'espace pour l'équipement en effectuant la migration des clients du cuivre vers les services à fibres optiques.
- Nous avons continué de réaliser des progrès à l'égard de cinq projets d'aménagement en cours de construction en Colombie-Britannique, notamment à Victoria, à Nanaimo, à Sechelt, à Surrey et à Burnaby, et la préparation de conventions antérieures aux contrats de location se déroule comme prévu.

Incidence possible

Les risques liés à nos placements immobiliers comprennent les risques de financement et l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs. Il n'existe aucune certitude que les projets d'aménagement immobilier seront menés à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes en ce qui a trait à nos prêts et à nos placements, advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet d'aménagement immobilier ne serait pas mené à terme avec succès.

Mesures d'atténuation

En ce qui a trait à nos projets de construction (résidentiels et commerciaux) en cours, notre exposition aux risques liés aux dépassements budgétaires est atténuée au moyen de contrats d'approvisionnement à prix fixe et d'une surveillance par des experts en gestion de projets. Les coûts liés aux projets immobiliers font l'objet d'un suivi au moyen de notre processus de contrôle du capital et d'approbation et nous prévoyons atténuer tout risque lié à la location des locaux vacants en concluant des conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction.

En ce qui a trait aux nouveaux projets, les coentrepreneurs et les promoteurs sont partiellement rémunérés en fonction de l'avancement des travaux, ce qui les encourage à atteindre leurs objectifs en matière d'échéancier et de budget et nous faisons appel à des tiers consultants indépendants pour vérifier les hypothèses clés telles que les taux de location du marché, les coûts de construction et les dépenses de gestion. Nous comptons également sur nos équipes juridiques internes et externes pour nous assurer que les modalités de tous les contrats, partenariats et ententes d'approvisionnement avec des tiers représentent nos intérêts.

Nous planifions notre stratégie de location pour les immeubles dans lesquels nous avons investi, ou que nous ne détenons pas directement, y compris des examens trimestriels de la demande et des besoins actuels sur le marché, ainsi que toute exposition connexe au risque lié à l'expiration des baux, au risque lié aux taux de location, au risque lié au propriétaire et au risque physique (comme le mauvais état des bâtiments ou les inondations).

10.15 Financement, dette et dividendes

Catégorie de risque : Financier

Des facteurs de risque tels que les fluctuations des marchés financiers, la conjoncture économique ou les exigences réglementaires visant la capitalisation bancaire, les activités de prêts ou un changement du nombre de banques à charte canadiennes pourraient se répercuter sur la disponibilité des capitaux et sur le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité, y compris pour nous.

Le cours de nos actions ordinaires sur le marché pourrait être touché par divers facteurs tels que la capacité continue de TELUS Corporation à accéder à des facilités de crédit bancaire, au programme de titrisation et aux marchés de la dette publique, ainsi que par le maintien du plan de croissance du dividende décrit dans le cadre de nos objectifs pluriannuels.

Le cours de nos actions ordinaires pourrait également être touché par des facteurs liés à TELUS Numérique, notamment :

- Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.
- L'accès par TELUS Numérique à des facilités bancaires, à des investisseurs et aux marchés de la dette publique
- Les mesures prises ou les déclarations faites par TELUS, TELUS Numérique ou d'autres parties concernant notre relation avec TELUS Numérique;
- Les changements apportés aux prévisions financières et opérationnelles de TELUS Numérique
- Les facteurs se répercutant sur la performance opérationnelle de TELUS Numérique, qui pourraient avoir une incidence sur la performance financière de TELUS Numérique et, par le fait même, sur notre performance financière.

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la *rubrique 7.9, « Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »*.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au 31 décembre 2024, nos billets de premier rang non garantis totalisaient 22,3 milliards de dollars (se reporter à la *rubrique 4.3*). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,5 milliard de dollars US), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à un coût inférieur à celui de notre facilité de crédit renouvelable. Au 31 décembre 2024, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,4 milliard de dollars, et ce papier commercial était libellé en

dollars américains (1,0 milliard de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Incidence possible

Nos plans d'affaires et notre croissance pourraient être touchés de façon défavorable si le financement dont nous disposons actuellement ne suffit pas à couvrir nos exigences en matière de financement. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues, et pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial aux taux actuellement en vigueur.

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations actuelles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz à l'égard duquel nous avons effectué des paiements en 2024 et pour les prochaines enchères de spectre des ondes millimétriques, il se pourrait que nous ne puissions pas ramener le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA dans notre fourchette visée à moyen terme, ce qui pourrait éventuellement avoir une incidence défavorable sur nos notations. Par ailleurs, une baisse des notations de TELUS ou de TELUS Communications Inc. (« TCI ») pourrait se traduire par une augmentation de notre coût du capital et avoir une incidence sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations de première qualité pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future.

Mesures d'atténuation

Nous pourrions financer nos besoins en capital et nos exigences de financement dans le futur au moyen de flux de trésorerie autogénérés, y compris la monétisation possible des actifs non essentiels et les initiatives liées au fonds de roulement qui génèrent de la trésorerie, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation d'un programme de titrisation ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, en vertu de notre prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en septembre 2026, nous pouvions émettre un montant illimité de titres admissibles en vertu de ce prospectus au Canada et jusqu'à 3,5 milliards de dollars de titres admissibles en vertu de ce prospectus aux États-Unis. Nous sommes d'avis que nos notations de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 14 juillet 2028, ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*). En outre, nous sommes partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 22 mai 2027, en vertu de laquelle nous pouvons emprunter jusqu'à 1,6 milliard de dollars, dont une tranche de 0,7 milliard de dollars était disponible au 31 décembre 2024 (se reporter à la *rubrique 7.7, « Emprunts à court terme* »).

En 2023 et en 2024, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à *la rubrique 7.4*). De plus, les billets de premier rang de TELUS Corporation sont assortis d'échéances échelonnées, ce qui comprend un montant de 0,8 milliard de dollars arrivé à échéance en janvier 2025 et un montant de 1,4 milliard de dollars et dont les dates d'échéance s'échelonnent jusqu'en 2026. Nous utilisons des contrats de change à terme et des swaps de devises et de taux d'intérêt pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial, du financement lié à la fiducie de titrisation libellée en dollars américains et de la presque totalité des titres de créance à long terme à taux fixe libellés en dollars américains. Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Au 31 décembre 2024, TELUS International (Cda) Inc. disposait d'une facilité de crédit comprenant des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US. Pour de plus amples renseignements sur la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc., se reporter à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit ».*

Nous gérons notre structure du capital financier et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à nos activités. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations de première qualité actuelles. Toutes les agences de notation accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de notation de première qualité.

Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon nos indications à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende, se reporter à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement ».*

Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende déclaré chaque trimestre, ainsi que le montant du dividende, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives. Cette évaluation est assujettie à diverses hypothèses ainsi qu'à l'incidence de divers risques et incertitudes, y compris ceux décrits dans la présente *rubrique 10.*

10.16 Questions fiscales

Catégorie de risque : Financier

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de mesures conformes à de nouvelles lois revêt un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

TELUS (y compris TELUS Santé ainsi que TELUS Agriculture & Biens de consommation), de même que TELUS Numérique, exerce des activités dans de nombreux pays, notamment en Argentine, en Arménie, en Australie, en Autriche, aux Bahamas, au Brésil, en Bosnie-Herzégovine, en Bulgarie, au Chili, en Chine, en Colombie, au Costa Rica, en Tchéquie, au Danemark, en Équateur, au Salvador, en Finlande, en France, en Allemagne, au Guatemala, en Hongrie, en Inde, en Irlande, au Japon, en Lettonie, au Mexique, au Maroc, aux Pays-Bas, aux Philippines, en Pologne, au Portugal, en République de Corée, en Roumanie, à Singapour, en Slovaquie, en Afrique du Sud, en Espagne, en Suisse, en Türkiye, au Royaume-Uni et aux États-Unis, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux. En règle générale, chaque pays a certaines particularités (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), et affiche des différences sur le plan des assiettes fiscales et des taux d'imposition applicables, des lois et conventions fiscales ainsi que de la monnaie et des langues. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les politiques fiscales à l'échelle mondiale et locale changent continuellement, ce qui accroît la complexité de la fiscalité.

En 2021, le Canada ainsi qu'environ 140 autres pays qui appuient le Cadre inclusif sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices (le « BEPS ») de l'OCDE et du G20 ont accordé leur approbation de principe relativement à son modèle de règles globales anti-érosion de la base d'imposition. Ces nouvelles règles ont introduit une forme d'impôt minimum mondial de 15 %, également appelé Pilier Deux, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2024. En août 2022, le président des États-Unis a promulgué la loi intitulée Inflation Reduction Act (loi sur la réduction de l'inflation), qui prévoit un impôt minimum de 15 % sur les sociétés entré en vigueur en 2023. Ces politiques d'impôt minimal, combinées aux changements connexes aux lois et conventions fiscales locales, pourraient engendrer une augmentation de notre taux d'imposition effectif dans certains territoires.

Incidence possible

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes indirectes, y compris la charge d'impôt, soient considérablement différents des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'interprétations et de procédures de vérification plus rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon

des taux prévus par la loi applicables se situant entre 24,5 % et 25,1 % pour 2025 (comparativement à 24,5 % en 2024). Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des montants d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants des passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui avaient prise d'effet à la date du bilan, qui pourraient être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue des produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des impôts indirects à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en œuvre une stratégie fiscale exhaustive que notre conseil d'administration a adoptée. Cette stratégie énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette stratégie reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour gérer le risque fiscal sont énoncées dans la stratégie.

Pour appliquer cette stratégie, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen de toute modification relative aux systèmes et aux processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue à l'égard de tout potentiel de passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.17 L'économie

Catégorie de risque : Financier

Nos activités commerciales sont touchées par la conjoncture économique générale. Des conditions économiques défavorables, comme une récession, un ralentissement économique ou une hausse des taux d'inflation sur les marchés dans lesquels nous exerçons nos activités, pourraient avoir une incidence négative importante sur notre performance financière. Il est difficile de prévoir l'incidence que ces facteurs pourraient avoir sur nos activités commerciales dans l'avenir. La durée et l'incidence future de la conjoncture économique demeurent inconnues, particulièrement à mesure que les ménages continuent de gérer des niveaux d'endettement et des coûts de service élevés qui pourraient avoir une incidence défavorable sur l'économie.

L'économie canadienne est exposée à des risques importants, notamment les fluctuations des prix du pétrole, les hausses possibles des taux d'intérêt, l'accroissement des niveaux de la dette hypothécaire et des consommateurs, la persistance de l'inflation, la fluctuation des niveaux d'immigration, la volatilité du marché de l'habitation et les incertitudes liées aux questions commerciales, y compris les tarifs douaniers actuels et de futurs tarifs potentiels, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et les répercussions des changements climatiques. Par ailleurs, alors que nous continuons d'accroître nos activités à l'échelle internationale en effectuant des acquisitions, notamment celles qu'effectuent nos entreprises TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, et celles qu'effectue TELUS Numérique, notre exposition aux conditions sur les marchés mondiaux prend de l'ampleur. Parallèlement, les conflits commerciaux internationaux et les conflits géopolitiques, ainsi que d'autres incertitudes économiques et politiques au-delà des frontières du Canada, pourraient avoir des répercussions mondiales, compte tenu de l'importante intégration des chaînes d'approvisionnement.

Les résultats financiers de TELUS Numérique peuvent varier d'une période à l'autre au cours d'un exercice donné. Le caractère saisonnier de ses activités commerciales et, par conséquent, de sa performance financière, reflète généralement celui de ses clients. Les produits de TELUS Numérique sont habituellement plus élevés aux troisième et quatrième trimestres, mais cette variation peut fluctuer en cas de changements significatifs dans l'environnement d'exploitation de ses clients, comme l'éventuelle incidence d'une récession et la réaction de ses clients à cette incidence, ou à des variations significatives des taux de change relatifs à sa monnaie de fonctionnement.

Notre capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts pourrait nuire à nos activités commerciales et à l'expérience client. Ces initiatives comprennent, mais sans s'y limiter, notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers, l'intégration des activités, la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes, l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires, les activités de délocalisation et de réorganisation ainsi que les initiatives d'approvisionnement.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2024, l'économie canadienne et l'économie mondiale ont fait preuve de résilience malgré les défis posés par la volatilité des taux d'intérêt et les conflits opposant la Russie et l'Ukraine et au Moyen-Orient. Les banques centrales ont augmenté les taux d'intérêt tout au long de 2023 dans le but de réduire le taux d'inflation. En 2024, l'inflation a commencé à ralentir et les banques centrales ont amorcé des baisses des taux d'intérêt. La combinaison de la croissance économique au Canada, de la dépréciation des devises et des changements de politique commerciale pourrait entraîner une volatilité accrue des marchés.

La Banque du Canada a annoncé de multiples réductions des taux d'intérêt pour soutenir la croissance, et le taux d'inflation a affiché une tendance à la baisse, bien qu'il demeure supérieur aux moyennes historiques. Toutefois, les incertitudes géopolitiques et les tarifs commerciaux potentiels aux États-Unis présentent des défis continus. Le risque que l'économie canadienne et l'économie mondiale sombrent dans une récession demeure.

Incidence possible

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires réduisent ou reportent leurs dépenses discrétionnaires, ce qui se répercutera sur les achats de nouveaux services ou sur les volumes d'utilisation, et envisagent le remplacement de ces services par des solutions à plus faible prix.

Partout dans le monde, certains pays pourraient avoir besoin de soutien financier, les notations des États souverains pourraient continuer à baisser, et certains pays pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs obligations au titre de la dette souveraine. De telles répercussions sur le plan économique pourraient entraîner une augmentation du coût d'emprunt de sorte qu'il serait plus difficile d'obtenir du crédit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos flux de trésorerie. L'incertitude économique et politique pourrait miner la confiance des entreprises. Les conditions économiques défavorables pourraient également faire en sorte que nos clients commerciaux réduisent, reportent ou suppriment les dépenses en ce qui concerne nos services afin de réduire leurs coûts d'exploitation.

Les fluctuations des économies canadienne et mondiale pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos produits, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, de nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie. Les pressions inflationnistes persistantes pourraient entraîner une augmentation des coûts des intrants, comme la main-d'œuvre, qui pourrait ne pas être contrebalancée par une croissance des produits, et nuire aux marges. En outre, les perturbations continues de la chaîne d'approvisionnement internationale pourraient rendre difficile l'approvisionnement en composants clés (tels que des appareils) en quantité suffisante et à des prix raisonnables.

Les fluctuations de l'économie mondiale pourraient avoir des répercussions diverses sur différents marchés verticaux. Les industries contracycliques telles que celles des biens de consommation, des services publics et des soins de santé devraient poursuivre le cours normal de leurs activités. L'industrie des soins de santé, particulièrement en ce qui a trait aux produits et services liés à la logistique, devrait demeurer florissante, et les hôpitaux de même que les fournisseurs de soins de santé dans certains pays pourraient également afficher une bonne performance.

Comme certaines acquisitions et charges d'exploitation et certains produits, y compris les produits de TELUS Numérique, sont libellés en dollars américains ou en monnaie autre que le dollar canadien, les fluctuations du taux de change du dollar canadien pourraient avoir une incidence sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient également avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés, puisque nos obligations sont basées sur des hypothèses actuarielles spécifiques liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Mesures d'atténuation

Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients dans chaque phase du cycle économique, y compris les périodes de volatilité élevée. La performance de nos services de télécommunications est résiliente durant les périodes de récession, ce qui nous permet de parer à l'évolution des dynamiques de marché. Nous poursuivrons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités commerciales. Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial, le financement libellé en dollars américains lié à la fiducie de titrisation et les billets libellés en dollars américains dans le but d'atténuer les risques liés aux fluctuations des taux de change. Nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour gérer le risque d'investissement auquel nous sommes exposés, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés pour 2025 s'établiront à néant (6 millions de dollars en 2024). Des accords d'achat d'énergie virtuels conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes sont mis à profit pour gérer notre exposition au risque de prix lié à nos achats d'électricité.

10.18 Litiges et questions d'ordre juridique

Catégorie de risque : Conformité

En raison de la taille de notre société, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. L'élargissement continu de notre gamme de produits et services dans le domaine des services gérés, des services de sécurité, des solutions de soins de santé, et des technologies agricoles et liées à la chaîne d'approvisionnement, ainsi que le premier appel public à l'épargne relativement aux actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. en février 2021, ont donné lieu à un accroissement des exigences en matière de conformité que nous devons respecter et accru notre exposition aux risques de poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes. Nous pourrions également faire l'objet de recours collectifs en raison de nos relations avec des millions de clients. De plus, tout comme les autres sociétés ouvertes, nous pourrions être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés.

La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les marques de commerce, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle, et les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations ou pour régler ces dernières.

Des renseignements détaillés sur les recours collectifs autorisés et non autorisés, les litiges en matière de propriété intellectuelle et les autres réclamations nous concernant susceptibles d'avoir des incidences significatives sont présentés à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Puisque nous exerçons des activités commerciales dans de nombreux pays, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux des autres pays. Ces lois et règlements peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Nous continuons d'étendre nos activités commerciales dans d'autres pays et d'élargir la prestation de produits et services dans ces pays, ce qui pourrait accroître notre exposition à des risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal, y compris les amendes et pénalités potentiellement importantes (par exemple, 4 % des produits mondiaux en vertu des lois sur la protection des données de l'Union européenne). Dans certains cas, les lois prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Se reporter à la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation ».*

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité des caractéristiques de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux. Certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie sont présentés à la *rubrique 9.4*.

En juin 2024, le projet de loi C-59 a reçu la sanction royale. Le projet de loi modifie la *Loi sur la concurrence* afin, entre autres, d'accroître la responsabilité des entreprises qui font des déclarations environnementales et sociales, d'accroître la capacité de recours des parties privées qui intentent des poursuites devant le tribunal et d'accroître les pouvoirs en matière d'application concernant les fusions.

L'élargissement des gammes de produits et de services que nous offrons dans le domaine des technologies agricoles et de la chaîne d'approvisionnement (p. ex., des solutions de gestion et de surveillance de la santé des animaux) et l'offre de ces produits et services dans un plus grand nombre de pays nous exposent également à des risques accrus de litiges en cas de violation de données et de brèches de sécurité.

Incidence possible

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions juridiques en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; ainsi que la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Nous sommes généralement tenus de traiter et dans certains cas de recueillir et de stocker des données sensibles y compris, sans s'y limiter, des données personnelles réglementées par la réglementation portant sur la protection des données et le respect de la vie privée, le cas échéant, y compris le règlement intitulé General Data Protection Regulation (Union européenne et Royaume-Uni), ainsi que par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et le projet de loi C-27 (Canada) ainsi que de nombreux aspects des lois provinciales et étatiques en matière de protection des renseignements personnels et de protection des renseignements sur la santé (Canada et États-Unis), et les lois intitulées California Consumer Privacy Act, California Invasion of Privacy Act, Personal Data Protection Bill of 2018 et Data Privacy Act of 2012 (États-Unis). L'adoption et la mise en application par les gouvernements de lois sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourraient entraîner une hausse de notre exposition aux risques liés à la conformité et à la responsabilité. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause ou des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle couronnées de succès pourraient, en raison de leur nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur.

Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Mesures d'atténuation

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, tous dans le but d'assurer la conformité et de limiter notre exposition à tout risque connexe. Notre chef des services juridiques et de la gouvernance est responsable de veiller à ce que notre société ait des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons une équipe de professionnels internes et externes du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs et les autres poursuites intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux d'ordre juridique qui pourraient avoir une incidence sur les risques. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

Notre politique sur la divulgation de l'information de l'entreprise limite la divulgation d'information par les membres de l'équipe, définit le rôle du porte-parole de la société, prévoit un protocole pour communiquer avec les analystes en placements, les investisseurs et les autres parties, et énonce notre approche en matière de communication.

Nous comptons sur les membres de notre équipe, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour les membres de notre équipe et notre conseil, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière de protection de la vie privée, de sécurité et d'intégrité pour tous les membres de notre équipe et les contractuels particuliers.

Sous réserve des restrictions précédentes, et en fonction des évaluations juridiques et de l'information dont elle dispose actuellement, la direction est d'avis qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

11. Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer la performance de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS Expérience numérique. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS Expérience numérique a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines de ces mesures n'ont pas de définition généralement reconnue au sein de l'industrie.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action (« BPA ») de base ajusté : Ces mesures ne sont pas conformes aux PCGR et n'ont pas de signification normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, et des autres ajustements (présentés dans les tableaux suivants). Avec prise d'effet en 2024, sur une base rétrospective, nous avons revu notre définition du bénéfice net ajusté pour en supprimer les autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières pour la rendre cohérente avec la manière dont la direction évalue actuellement la performance. Le BPA de base ajusté est calculé au moyen de la division du bénéfice net ajusté par le nombre moyen pondéré de base d'actions ordinaires en circulation. Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et, selon la direction, elles ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Elles ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au BPA de base pour évaluer la performance de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2024**	2023	**2024**	2023
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**358**	288	**993**	841
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts	**60**	140	**469**	692
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts	**(13)**	(37)	**(111)**	(166)
Pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers	**(20)**	8	**82**	73
Incidence fiscale des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers	**5**	(2)	**(22)**	(19)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**(11)**	(13)	**(33)**	(48)
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**3**	(59)	**231**	—
Incidence fiscale des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(2)**	16	**(60)**	—
Bénéfice net ajusté	**380**	341	**1 549**	1 373

Rapprochement du BPA de base ajusté

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en dollars)	**2024**	2023	**2024**	2023
BPA de base	**0,24**	0,20	**0,67**	0,58
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts, par action	**0,04**	0,09	**0,31**	0,47
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts, par action	**(0,01)**	(0,02)	**(0,07)**	(0,11)
Pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, par action	**(0,01)**	0,01	**0,05**	0,05
Incidence fiscale des pertes de valeur liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers, par action	**—**	—	**(0,01)**	(0,01)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat, par action	**(0,01)**	(0,01)	**(0,02)**	(0,03)
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, par action	**—**	(0,04)	**0,15**	—
Incidence fiscale des variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, par action	**—**	0,01	**(0,04)**	—
BPA de base ajusté	**0,25**	0,24	**1,04**	0,95

Liquidités disponibles : Il s'agit d'une mesure non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les liquidités disponibles correspondent à la somme de la trésorerie et des placements temporaires, montant net, des montants disponibles sur la facilité de crédit renouvelable et des montants disponibles en vertu de notre programme de titrisation de créances clients et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement évalués à la fin de la période. Nous croyons que cette mesure est utile, car elle nous permet de surveiller la conformité à nos objectifs financiers. Elle ne devrait pas être substituée à la trésorerie et aux placements temporaires, montant net, pour évaluer le rendement de TELUS.

Rapprochement des liquidités disponibles

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**869**	864
Montants nets disponibles sur la facilité de crédit renouvelable de TELUS Corporation	**1 346**	1 729
Montants disponibles en vertu du programme de titrisation de créances clients et de montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	**680**	—
Montants disponibles en vertu du précédent programme de titrisation	**—**	500
Liquidités disponibles	**2 895**	3 093

Intensité des dépenses d'investissement : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement, excluant les projets d'aménagement immobilier, divisées par les produits d'exploitation et autres produits. Elle fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Calcul de l'intensité des dépenses d'investissement

	Secteur TTech		**Secteur TELUS Numérique**		**Éliminations**		**Total**	
Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – dépenses d'investissement, excluant les projets d'aménagement immobilier	**392**	450	**47**	36	**(16)**	—	**423**	486
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 677**	4 460	**967**	969	**(263)**	(231)	**5 381**	5 198
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**8**	10	**5**	4	**n.s.**	n.s.	**8**	9

Calcul de l'intensité des dépenses d'investissement

	Secteur TTech		**Secteur TELUS Numérique**		**Éliminations**		**Total**	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – dépenses d'investissement, excluant les projets d'aménagement immobilier	**2 347**	2 611	**143**	125	**(48)**	—	**2 442**	2 736
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**17 583**	17 205	**3 724**	3 682	**(921)**	(771)	**20 386**	20 116
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**13**	15	**4**	3	**n.s.**	n.s.	**12**	14

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. (Se reporter à la *rubrique 4.3, « Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

Calcul du ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement

Calculé selon les mesures conformes aux Normes IFRS de comptabilité les plus comparables

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023
Numérateur – total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés	**2 314**	2 111
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 847**	4 499
Déduire : Dépenses d'investissement	**(2 635)**	(2 822)
Dénominateur – flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation moins les dépenses d'investissement	**2 212**	1 677
Ratio (en %)	**105**	126

Calcul du ratio de distribution lié aux actions ordinaires, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes

Calculé selon les mesures de la direction

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023
Total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés	**2 314**	2 111
Total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés réinvestis dans des actions ordinaires	**(709)**	(755)
Numérateur – total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 605**	1 356
Dénominateur – flux de trésorerie disponibles	**1 982**	1 770
Ratio (en %)	**81**	77

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**993**	841
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	**267**	219
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires)[1]	**1 321**	1 183
Numérateur	**2 581**	2 243
Dénominateur – coûts d'emprunt	**1 321**	1 183
Ratio (fois)	**2,0**	1,9

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation et autres produits moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du ratio de couverture des intérêts par le **BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du ratio **dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Le **BAII (**bénéfice avant intérêts et impôts) est calculé pour nos secteurs à présenter, car nous estimons qu'il constitue un indicateur utile de notre performance opérationnelle puisqu'il représente le bénéfice tiré de nos activités d'exploitation avant le coût du capital et les impôts.

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2024	Secteur TTech 2023	Secteur TELUS Numérique 2024	Secteur TELUS Numérique 2023	Éliminations 2024	Éliminations 2023	Total 2024	Total 2023
Bénéfice net							**320**	310
Coûts de financement							**321**	278
Impôt sur le résultat							**118**	76
BAII	**768**	535	**7**	129	**(16)**	—	**759**	664
Amortissement des immobilisations corporelles	**562**	615	**56**	50	**—**	—	**618**	665
Amortissement des immobilisations incorporelles	**330**	316	**63**	60	**—**	—	**393**	376
BAIIA	**1 660**	1 466	**126**	239	**(16)**	—	**1 770**	1 705
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**51**	132	**17**	10	**—**	—	**68**	142
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et **BAIIA ajusté**	**1 711**	1 598	**143**	249	**(16)**	—	**1 838**	1 847

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2024	Secteur TTech 2023	Secteur TELUS Numérique 2024	Secteur TELUS Numérique 2023	Éliminations 2024	Éliminations 2023	Total 2024	Total 2023
Bénéfice net							**938**	867
Coûts de financement							**1 576**	1 273
Impôt sur le résultat							**290**	222
BAII	**2 700**	2 085	**154**	277	**(50)**	—	**2 804**	2 362
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 316**	2 328	**197**	186	**—**	—	**2 513**	2 514
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 276**	1 309	**247**	246	**—**	—	**1 523**	1 555
BAIIA	**6 292**	5 722	**598**	709	**(50)**	—	**6 840**	6 431
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**432**	653	**61**	65	**—**	—	**493**	718
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et **BAIIA ajusté**	**6 724**	6 375	**659**	774	**(50)**	—	**7 333**	7 149

Le **BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement** est calculé pour nos secteurs à présenter puisqu'il représente une mesure de la performance susceptible d'être plus comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs.

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2024	Secteur TTech 2023	Secteur TELUS Numérique 2024	Secteur TELUS Numérique 2023	Éliminations 2024	Éliminations 2023	Total 2024	Total 2023
BAIIA ajusté	**1 711**	1 598	**143**	249	**(16)**	—	**1 838**	1 847
Dépenses d'investissement	**(520)**	(497)	**(47)**	(36)	**16**	—	**(551)**	(533)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**1 191**	1 101	**96**	213	**—**	—	**1 287**	1 314

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Secteur TTech 2024	Secteur TTech 2023	Secteur TELUS Numérique 2024	Secteur TELUS Numérique 2023	Éliminations 2024	Éliminations 2023	Total 2024	Total 2023
BAIIA ajusté	**6 724**	6 375	**659**	774	**(50)**	—	**7 333**	7 149
Dépenses d'investissement	**(2 540)**	(2 697)	**(143)**	(125)	**48**	—	**(2 635)**	(2 822)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**4 184**	3 678	**516**	649	**(2)**	—	**4 698**	4 327

Nous calculons la **marge du BAIIA** et la **marge du BAIIA ajusté** afin d'évaluer la performance de nos secteurs opérationnels, et nous sommes d'avis que ces mesures sont également utilisées par les investisseurs comme indicateurs de la performance opérationnelle d'une société. Nous calculons la marge du BAIIA en divisant le BAIIA par les produits d'exploitation et autres produits. La marge du BAIIA ajusté est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de définition normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Nous calculons la marge du BAIIA ajusté en divisant le BAIIA ajusté par les produits d'exploitation et autres produits ajustés.

Calcul de la marge du BAIIA

	Secteur TTech		Secteur TELUS Numérique		Éliminations		Total	
Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – BAIIA	**1 660**	1 466	**126**	239	**(16)**	—	**1 770**	1 705
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 677**	4 460	**967**	969	**(263)**	(231)	**5 381**	5 198
Marge du BAIIA (en %)	**35,5**	32,9	**13,1**	24,7	**n.s.**	n.s.	**32,9**	32,8

Calcul de la marge du BAIIA

	Secteur TTech		Secteur TELUS Numérique		Éliminations		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – BAIIA	**6 292**	5 722	**598**	709	**(50)**	—	**6 840**	6 431
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**17 583**	17 205	**3 724**	3 682	**(921)**	(771)	**20 386**	20 116
Marge du BAIIA (en %)	**35,8**	33,3	**16,1**	19,3	**n.s.**	n.s.	**33,6**	32,0

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		Secteur TELUS Numérique		Éliminations		Total	
Trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – BAIIA ajusté	**1 711**	1 598	**143**	249	**(16)**	—	**1 838**	1 847
Produits d'exploitation et autres produits ajustés : Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 677**	4 460	**967**	969	**(263)**	(231)	**5 381**	5 198
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**36,5**	35,8	**14,9**	25,7	**n.s.**	n.s.	**34,1**	35,5

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		Secteur TELUS Numérique		Éliminations		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Numérateur – BAIIA ajusté	**6 724**	6 375	**659**	774	**(50)**	—	**7 333**	7 149
Produits d'exploitation et autres produits ajustés : Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**17 583**	17 205	**3 724**	3 682	**(921)**	(771)	**20 386**	20 116
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**38,2**	37,1	**17,7**	21,0	**n.s.**	n.s.	**36,0**	35,5

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Elle est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023
Numérateur – couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7 333**	7 149
Dénominateur – montant net des charges d'intérêts	**1 357**	1 272
Ratio (fois)	**5,4**	5,6

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités comme il est présenté dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des normes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, telles que IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2024**	2023	**2024**	2023
BAIIA	**1 770**	1 705	**6 840**	6 431
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**(39)**	16	**(34)**	206
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils mobiles Paiements faciles de TELUS	**(230)**	(175)	**(201)**	(143)
Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)	**(158)**	(144)	**(661)**	(538)
Éléments des tableaux des flux de trésorerie :				
Rémunération fondée sur des actions, déduction faite des sorties de trésorerie relatives au régime d'actionnariat des employés	**42**	22	**165**	128
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	**23**	26	**73**	72
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(6)**	(5)	**(22)**	(28)
Perte liée aux placements mis en équivalence et autres placements	**5**	26	**18**	26
Intérêts payés	**(319)**	(308)	**(1 330)**	(1 196)
Intérêts reçus	**3**	12	**33**	23
Dépenses d'investissement[1] (excluant l'acquisition auprès d'une partie liée)	**(458)**	(533)	**(2 542)**	(2 822)
Dépenses d'investissement pour l'acquisition auprès d'une partie liée	**(93)**	—	**(93)**	—
Remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction entre apparentés effectué parallèlement aux dépenses d'investissement pour l'acquisition auprès d'une partie liée	**94**	—	**94**	—
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**634**	642	**2 340**	2 159
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(100)**	(47)	**(358)**	(389)
Flux de trésorerie disponibles	**534**	595	**1 982**	1 770

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

	Trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2024**	2023	**2024**	2023
Flux de trésorerie disponibles	**534**	595	**1 982**	1 770
Ajouter (déduire) :				
Dépenses d'investissement[1]	**551**	533	**2 635**	2 822
Incidence de la composante capital des contrats de location	**158**	144	**661**	538
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation qui ne sont pas inclus dans les postes précédents et d'autres éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie	**(166)**	42	**(431)**	(631)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 077**	1 314	**4 847**	4 499

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles – calculés comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

Dette nette : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les Normes IFRS de comptabilité qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du ratio **dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts.**

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. (Se reporter à la *rubrique 7.5, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la *rubrique 7.6, « Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2024**	2023
Numérateur – dette nette	**28 569**	26 494
Dénominateur – BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7 333**	7 149
Ratio (fois)	**3,90**	3,71

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts.** Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts.

Calcul du montant net des charges d'intérêts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**	2023
Coûts de financement	**1 576**	1 273
Ajouter (déduire) :		
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**(9)**	(7)
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres – comptabilisés à l'actif	**21**	6
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(231)**	—
Montant net des charges d'intérêts	**1 357**	1 272

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services fixes. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité.

Taux de désabonnement – calculé comme le nombre d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'abonnés dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles représente la moyenne totale des taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés et des services postpayés. Un abonné des services prépayés de téléphone mobile de TELUS, de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Abonné des appareils connectés – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'Internet des objets, la technologie prêt-à-porter et les véhicules connectés) appuyés par TELUS et dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes.

Abonné des téléphones mobiles – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les téléphones mobiles et les téléphones intelligents) pour lequel TELUS procure une connectivité voix, messagerie textuelle et/ou données.

Abonné des services Internet – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services Internet ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services Internet.

Abonné des services de voix résidentiels – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de téléphonie ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services de voix.

Abonné des services de sécurité – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de sécurité ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents connecté à la plateforme de solutions de sécurité et d'automatisation de TELUS.

Abonné des services de télévision – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de télévision ainsi qu'un abonnement à un appareil générateur de produits récurrents en vertu duquel il peut accéder aux services vidéo au moyen d'une plateforme TELUS TV.

Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé – nombre d'utilisateurs (adhérents principaux et leurs personnes à charge) participant à divers programmes de santé appuyés par les services de TELUS Santé (p. ex., soins virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs, sécurité en matière de santé personnelle et programmes d'aide aux employés et à la famille). Certains membres et leurs personnes à charge utiliseront probablement plusieurs services de TELUS Santé.

Membre des services de soins de santé virtuels – adhérent principal à un programme de soins virtuels de TELUS Santé actif.

Nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques – nombre total de demandes de règlements pour des soins de santé, de demandes de règlements pour des soins dentaires, de consultations ou autres transactions soutenues par les produits et services de TELUS Santé.

TELUS CORPORATION

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

31 DÉCEMBRE 2024

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2024, en fonction des critères établis dans le document intitulé I*nternal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2024. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2024.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2024.

/s/ « Doug French »

Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 13 février 2025

/s/ « Darren Entwistle »

Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 13 février 2025

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2024 et 2023, des états consolidés du résultat net et des autres éléments du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2024, ainsi que des notes annexes (collectivement, les « états financiers »). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2024 et 2023, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des exercices compris dans la période de deux ans close le 31 décembre 2024, conformément aux Normes IFRS de comptabilité publiées par l'International Accounting Standards Board.

Nous avons également audité, conformément aux normes du Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (PCAOB), le contrôle interne de la société à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2024, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 13 février 2025 comporte une opinion sans réserve sur le contrôle interne de la société à l'égard de l'information financière.

Fondement de l'opinion

La responsabilité des présents états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous sommes tenus d'être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits conformément aux normes du PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Nos audits impliquent la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et la mise en œuvre de procédures pour répondre à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Nos audits comprennent également l'appréciation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Élément critique de l'audit

L'élément critique de l'audit indiqué ci-dessous est une question qui a été soulevée lors de l'audit des états financiers de la période considérée, qui a été communiquée ou qui devait être communiquée au comité d'audit, et qui 1) est liée à des comptes ou à des informations significatifs au regard des états financiers et 2) a nécessité l'exercice d'un jugement particulièrement complexe ou subjectif de notre part. La communication d'éléments critiques de l'audit ne modifie aucunement notre opinion sur les états financiers, dans leur ensemble, et en présentant l'élément critique de l'audit ci-dessous, nous n'exprimons pas d'opinion distincte sur l'élément critique de l'audit ni sur les comptes ou les informations auxquels il se rapporte.

Perte de valeur du goodwill – Se reporter aux notes 1 f) et 18 d) des états financiers

Description de l'élément critique de l'audit

La société évalue la perte de valeur du goodwill en comparant la valeur recouvrable de ses unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable. La société a calculé la valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique (« TELUS Expérience numérique ») en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie, qui utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés employant les hypothèses clés suivantes : des projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance; le coût moyen pondéré futur du capital; et le taux de croissance perpétuel. Des variations de ces hypothèses pourraient avoir une incidence importante sur la valeur recouvrable. La direction a déterminé que la valeur recouvrable de TELUS Expérience numérique excédait sa valeur comptable à la date d'évaluation et, par conséquent, aucune perte de valeur n'a été comptabilisée.

Étant donné les jugements importants portés par la direction, l'auditeur a dû, dans le cadre de l'audit des hypothèses clés, démontrer un degré de jugement élevé et effectuer un travail plus étendu, notamment en devant faire appel à un spécialiste de la juste valeur.

Façon dont l'élément critique de l'audit a été traité dans le cadre de l'audit

Nos procédures d'audit liées aux hypothèses clés utilisées pour déterminer la valeur recouvrable de TELUS Expérience numérique ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l'efficacité des contrôles à l'égard des hypothèses clés utilisées par la direction.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions de la direction au titre des flux de trésorerie futurs et des projections relatives à la croissance en tenant compte de ce qui suit :
  - Produits historiques, marge bénéficiaire et bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements;
  - Rapports d'analystes et rapports de l'industrie visant TELUS Expérience numérique et certains de ses pairs;
  - Changements connus dans les activités de TELUS Expérience numérique qui devraient avoir une incidence sur la performance opérationnelle future;
  - Communications internes avec la direction et le conseil d'administration.
- Avec l'aide d'un spécialiste de la juste valeur, nous avons évalué le caractère raisonnable des projections du coût moyen pondéré du capital, de la croissance et du taux de croissance perpétuel :
  - en testant les informations sources qui sous-tendent la détermination du coût moyen pondéré du capital;
  - en établissant une fourchette d'estimations indépendantes relatives aux projections du coût moyen pondéré du capital et de la croissance et en les comparant aux taux choisis par la direction;
  - en comparant le taux de croissance perpétuel à des sources pertinentes sur le marché.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 13 février 2025

Nous sommes l'auditeur de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Nous avons audité le contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2024, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2024, selon les critères établis dans le document *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également audité, conformément aux normes du Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (PCAOB), les états financiers consolidés au 31 décembre 2024 et pour l'exercice clos à cette date de la société, et notre rapport daté du 13 février 2025 comporte une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Fondement de l'opinion

Il incombe à la direction de la société de maintenir un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, évaluation qui est incluse dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière ci-joint. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société, sur la base de notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous sommes tenus d'être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes du PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue un fondement raisonnable à notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers ont été établis, aux fins de la publication de l'information financière, conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et procédures qui : 1) concernent la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont enregistrées comme il se doit pour établir les états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus, et que les encaissements et décaissements de la société ne sont faits qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection à temps de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, toute projection du résultat d'une évaluation de son efficacité sur des périodes futures comporte le risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de changements de situation ou que le niveau de respect des politiques ou des procédures diminue.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 13 février 2025

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	*Note*	**2024**	2023
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Services		**17 588 $**	17 508 $
Équipement		**2 551**	2 497
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	*6*	**20 139**	20 005
Autres produits	*7*	**247**	111
Produits d'exploitation et autres produits		**20 386**	20 116
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achat de biens et services	*16*	**7 639**	7 537
Charge au titre des avantages du personnel	*8, 16*	**5 907**	6 148
Amortissement des immobilisations corporelles	*17*	**2 513**	2 514
Amortissement des immobilisations incorporelles	*18*	**1 523**	1 555
		17 582	17 754
BÉNÉFICE D'EXPLOITATION		**2 804**	2 362
Coûts de financement	*9*	**1 576**	1 273
BÉNÉFICE AVANT IMPÔT		**1 228**	1 089
Impôt sur le résultat	*10*	**290**	222
BÉNÉFICE NET		**938**	867
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL	*11*		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**(101)**	(137)
Écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**133**	(30)
		32	(167)
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		**(20)**	(12)
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**5**	1
		(15)	(11)
		17	(178)
BÉNÉFICE GLOBAL		**955 $**	689 $
BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :			
Actions ordinaires		**993 $**	841 $
Participations ne donnant pas le contrôle		**(55)**	26
		938 $	867 $
BÉNÉFICE GLOBAL ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :			
Actions ordinaires		**937 $**	688 $
Participations ne donnant pas le contrôle		**18**	1
		955 $	689 $
BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE	*12*		
De base		**0,67 $**	0,58 $
Dilué		**0,67 $**	0,58 $
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D'ACTIONS ORDINAIRES EN CIRCULATION			
De base		**1 488**	1 451
Dilué		**1 493**	1 457

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2024	2023
ACTIF			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**869 $**	864 $
Débiteurs	*6 b)*	**3 689**	3 597
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir		**161**	205
Stocks	*1 l)*	**629**	484
Actifs sur contrat	*6 c)*	**465**	445
Charges payées d'avance	*20*	**769**	682
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**65**	36
		6 647	6 313
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*17*	**17 337**	17 248
Immobilisations incorporelles, montant net	*18*	**20 593**	19 721
Goodwill, montant net	*18*	**10 544**	10 058
Actifs sur contrat	*6 c)*	**325**	303
Autres actifs à long terme	*20*	**2 577**	2 493
		51 376	49 823
		58 023 $	56 136 $

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2024	2023
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*22*	**922 $**	104 $
Créditeurs et charges à payer	*23*	**3 630**	3 391
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer		**142**	126
Dividendes à payer	*13*	**605**	550
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**1 039**	971
Provisions	*25*	**236**	317
Tranche courante de la dette à long terme	*26*	**3 246**	3 994
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**11**	25
		9 831	9 478
Passifs non courants			
Provisions	*25*	**686**	744
Dette à long terme	*26*	**25 608**	23 355
Autres passifs à long terme	*27*	**869**	867
Impôt sur le résultat différé		**4 231**	4 390
		31 394	29 356
Passif		**41 225**	38 834
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*28*	**15 620**	16 112
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 178**	1 190
		16 798	17 302
		58 023 $	56 136 $

Passifs éventuels *29*

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

/s/ « David L. Mowat »
David L. Mowat
Administrateur

/s/ « John P. Manley »
John P. Manley
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

(en millions)	Note	Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires						Participations ne donnant pas le contrôle	Total
		Capital d'apport							
		Actions ordinaires *(note 28)*							
		Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total		
Solde au 1er janvier 2023		1 431	11 399 $	956 $	4 104 $	110 $	16 569 $	1 089 $	17 658 $
Bénéfice net		—	—	—	841	—	841	26	867
Autres éléments du résultat global	*11*	—	—	—	1	(154)	(153)	(25)	(178)
Dividendes	*13*	—	—	—	(2 111)	—	(2 111)	—	(2 111)
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	30	749	—	—	—	749	—	749
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence		4	99	5	—	—	104	—	104
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises		1	23	—	—	—	23	—	23
Variation des participations dans des filiales	*28 b)*	2	54	36	—	—	90	100	190
Solde au 31 décembre 2023		1 468	12 324	997	2 835	(44)	16 112	1 190	17 302
Bénéfice net		**—**	**—**	**—**	**993**	**—**	**993**	**(55)**	**938**
Autres éléments du résultat global	*11*	**—**	**—**	**—**	**5**	**(61)**	**(56)**	**73**	**17**
Dividendes	*13*	**—**	**—**	**—**	**(2 314)**	**—**	**(2 314)**	**—**	**(2 314)**
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	**32**	**698**	**—**	**—**	**—**	**698**	**—**	**698**
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence	*14 b)*	**3**	**88**	**25**	**1**	**—**	**114**	**9**	**123**
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises	*18 b)*	**1**	**14**	**—**	**—**	**—**	**14**	**—**	**14**
Variation des participations dans des filiales	*28 b)*	**—**	**—**	**59**	**—**	**—**	**59**	**(39)**	**20**
Solde au 31 décembre 2024		**1 504**	**13 124 $**	**1 081 $**	**1 520 $**	**(105) $**	**15 620 $**	**1 178 $**	**16 798 $**

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2024	2023
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Bénéfice net		**938 $**	867 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**4 036**	4 069
Impôt sur le résultat différé	*10*	**(167)**	(140)
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*14 a)*	**151**	117
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	*15 a)*	**73**	72
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**(22)**	(28)
Profit sur l'apport des coentreprises immobilières	*7, 21*	**(110)**	(35)
Perte liée aux placements mis en équivalence	*7, 21*	**18**	26
Autres		**(91)**	103
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*31 a)*	**21**	(552)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 847**	4 499
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*31 a)*	**(2 750)**	(3 182)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	*18 a)*	**(637)**	(29)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	*18 b)*	**(359)**	(1 289)
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	*21*	**(18)**	(138)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*21*	**109**	10
Produit de cessions		**21**	12
Investissement dans des placements de portefeuille et autres		**(66)**	(132)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement		**(3 700)**	(4 748)

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2024	2023
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	*31 b)*		
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*13 a)*	**(1 562)**	(1 315)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		**825**	(2)
Émission de titres de créance à long terme	*26*	**6 455**	9 223
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	*26*	**(6 818)**	(7 690)
Actions d'une filiale achetées des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	*28 b)*	**(25)**	(57)
Autres		**(17)**	(20)
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement		**(1 142)**	139
SITUATION DE TRÉSORERIE			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**5**	(110)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**864**	974
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**869 $**	864 $
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION			
Intérêts payés		**(1 330) $**	(1 196) $
Intérêts reçus		**33 $**	23 $
Impôt sur le résultat payé, montant net		**(358) $**	(389) $

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 DÉCEMBRE 2024

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada offrant un vaste éventail de solutions technologiques, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes, des services de soins de santé et des solutions technologiques et logicielles (y compris les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel), les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données), ainsi qu'une expérience numérique. Les services de données comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité et d'automatisation résidentielle et d'entreprise.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 5, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales. Nos principales filiales sont : TELUS Communications Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 100 % au 31 décembre 2024; et TELUS International (Cda) Inc. (qui exerce ses activités sous le nom de TELUS Expérience numérique) dans laquelle nous détenions une participation de 57,6 % au 31 décembre 2024, comme il est décrit plus en détail à la *note 28 b)*, et qui a mené à terme son premier appel public à l'épargne en février 2021.

Notes annexes		Page
Application générale		
1.	Résumé des principales méthodes comptables	11
2.	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	21
3.	Politiques financières liées à la structure du capital	23
4.	Instruments financiers	26
Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés		
5.	Information sectorielle	37
6.	Produits tirés de contrats conclus avec des clients	39
7.	Autres produits	40
8.	Charge au titre des avantages du personnel	40
9.	Coûts de financement	41
10.	Impôt sur le résultat	41
11.	Autres éléments du résultat global	44
12.	Montants par action	45
13.	Dividendes par action	45
14.	Rémunération fondée sur des actions	46
15.	Avantages du personnel futurs	51
16.	Coûts de restructuration et autres coûts	59
Éléments portant sur la situation financière consolidée		
17.	Immobilisations corporelles	60
18.	Immobilisations incorporelles et goodwill	62
19.	Contrats de location	65
20.	Autres actifs à long terme	66
21.	Coentreprises immobilières et participations dans des entreprises associées	67
22.	Emprunts à court terme	69
23.	Créditeurs et charges à payer	70
24.	Facturation par anticipation et dépôts de clients	70
25.	Provisions	71
26.	Dette à long terme	72
27.	Autres passifs à long terme	78
28.	Capitaux propres	78
29.	Passifs éventuels	79
Autres		
30.	Transactions entre parties liées	81
31.	Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	84

1 résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous appliquons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « Normes IFRS® de comptabilité ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi des méthodes conformes. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est requis, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 13 février 2025.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, les principales étant TELUS Communications Inc. et TELUS International (Cda) Inc. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et fixes, à l'exclusion des services liés à l'expérience client propulsée par le numérique et à la transformation de la capacité numérique offerts par l'entremise de l'entreprise de services à la clientèle et aux entreprises de TELUS International (Cda) Inc.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
Application générale		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
Éléments portant sur les résultats d'exploitation		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
Éléments portant sur la situation financière		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Placements		X

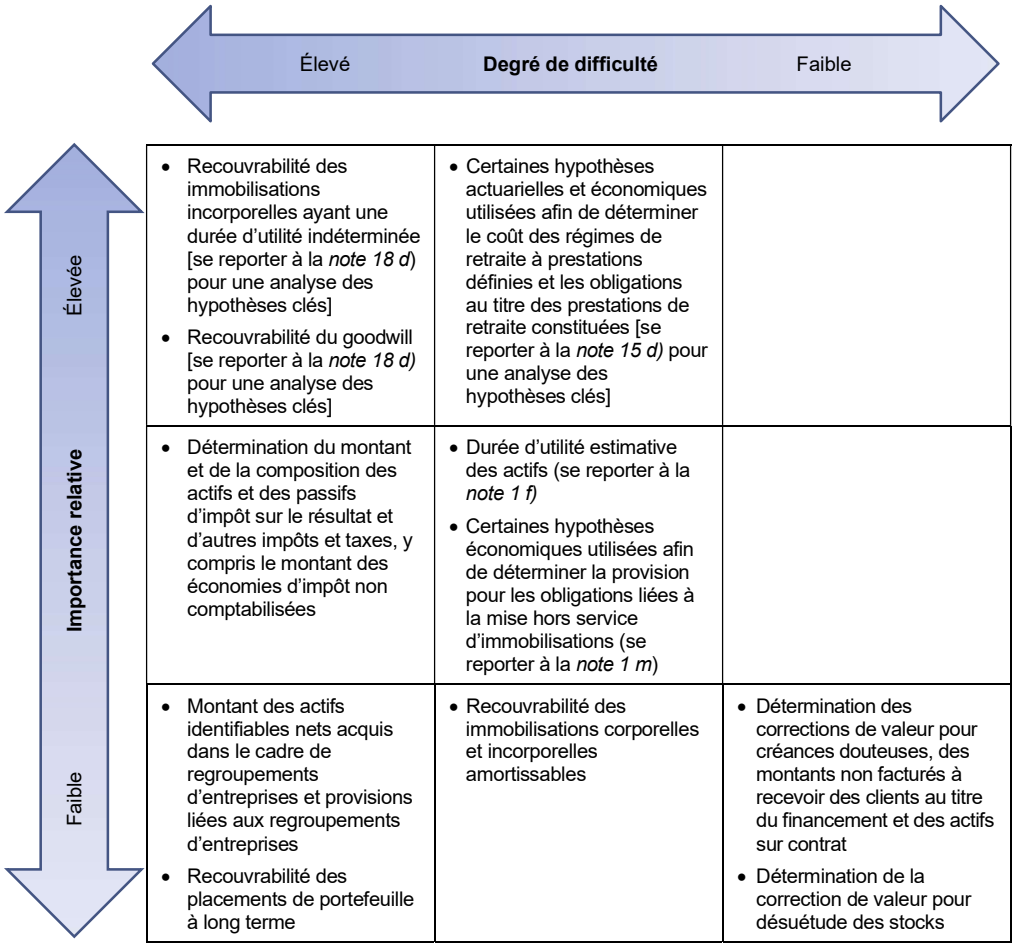
b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur le classement et les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Estimations
Le graphique ci-dessous présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.



Élevé	Degré de difficulté	Faible
• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 18 d*) pour une analyse des hypothèses clés] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 18 d)* pour une analyse des hypothèses clés]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 15 d)* pour une analyse des hypothèses clés]	
• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 f)* • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 m*)	
• Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises • Recouvrabilité des placements de portefeuille à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination des corrections de valeur pour créances douteuses, des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et des actifs sur contrat • Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

Jugements
Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.

  Plus particulièrement, en ce qui concerne l'état de la situation financière, en l'absence d'obligations d'information spécifiques des Normes IFRS de comptabilité, notre présentation ventile généralement les catégories d'actifs et de passifs qui dépassent 5 % du total de l'actif et 5 % du total du passif, respectivement, sauf dans le cas des actifs courants et des passifs courants pour lesquels les dénominateurs sont le total de l'actif courant et le total du passif courant, respectivement.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode représente fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la *note 1 e*).

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous avons conclu que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, représente avec plus d'exactitude la substance économique de ces transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. En raison de ce jugement, aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.
- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer des jugements pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20*). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et amortie sur une base systématique lorsque les obligations de prestation connexes sont remplies.

  Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont liés à l'établissement, à l'activation ou à la mise en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, mais ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20*).
- La décision d'amortir les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète plus fidèlement l'utilisation des ressources sur la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique de leur utilisation sous-jacente.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la *note 5, « Information sectorielle »*).

  L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons depuis toujours entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles, y compris la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement. Il est souvent intrinsèquement difficile et objectivement peu pratique de faire une distinction claire entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Cette difficulté et cet aspect peu pratique démontrent l'interdépendance de nos unités fonctionnelles. À mesure que nos activités continuent d'évoluer, il se pourrait également que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.
- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (y compris les licences de spectre qui nous ont été subordonnées) seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 c)*.
- Lors du test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, des jugements pourraient devoir être formulés relativement à la répartition de nos actifs nets (y compris les actifs communs et administratifs partagés) entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)*, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et l'élément doit donc être comptabilisé comme une provision.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

Les politiques suivantes ont été adoptées à l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (ceux qui nécessitent une livraison réelle) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la mise en œuvre.
- Les coûts de transaction, à l'exception des éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes profitant de ces coûts.
- Un contrat visant la réception de crédits au titre de l'énergie renouvelable et l'accord d'achat d'énergie virtuel connexe (que nous concluons dans le cadre de notre engagement à réduire notre empreinte carbone) sont comptabilisés comme des unités de comptabilisation distinctes. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis que la réception des crédits au titre de l'énergie renouvelable constitue un contrat à exécuter, tandis que l'accord d'achat d'énergie virtuel répond à la définition d'un dérivé.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 a)* et *d)*.

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci reflète plus fidèlement la substance économique des transactions sous-jacentes.

L'application de la comptabilité de couverture exige une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). L'efficacité anticipée des relations de couverture désignées est évaluée lors de la mise en place et leur efficacité réelle est évaluée pour chaque période de présentation de l'information financière ultérieure. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement; et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas).Toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme et au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains, comme il est indiqué à la *note 4 i)*.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, la valeur de couverture est comptabilisée aux états consolidés de la situation financière pour représenter la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits liés aux services de solutions technologiques de TELUS des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci, y compris :

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- Le réseau mobile (voix et données);
- Les services de données fixes (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise);
- Les services de voix fixes;
- Les services liés à la santé.

Le reste de nos produits tirés des solutions technologiques de TELUS [équipement relatif au secteur des services mobiles et autres services, équipement relatif au secteur des services fixes et autres services, services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (qui comprennent des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données)] provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à l'infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci. Les produits tirés des services de notre secteur TELUS Expérience numérique proviennent de la prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris des solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, et le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune; nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Aux fins de l'application d'IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, nos contrats conclus avec les clients ne sont pas considérés comme comportant d'importantes composantes financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Lorsque nous concluons des contrats multiples avec un client au cours d'une courte période, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Les produits sont comptabilisés déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15 *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Actifs sur contrat
Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du regroupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat ou de montant non facturé à recevoir des clients au titre du financement, selon la forme du contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe facturé de façon cumulative au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.
- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation. De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Passifs sur contrat
La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant notre prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat
Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif sur contrat est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus à titre de composante de la charge au titre des avantages du personnel.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Services de voix et de données
Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et fixes sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant notre prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres
Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du contrat de location. Nous comptabilisons les produits qui découlent des programmes d'aide aux employés et à la famille et des solutions logicielles (y compris l'administration des avantages du personnel) dans la période comptable au cours de laquelle ils sont fournis.

Nous comptabilisons les produits qui découlent de notre prestation de solutions d'expérience numérique, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, dans la période comptable au cours de laquelle ils sont fournis, en fonction habituellement de modèles de facturation par heure de production ou par transaction.

f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles
Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, qui sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du contrat de location connexe, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, des révisions et ajustements annuels étant effectués au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) amortissables	
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles	5 à 20 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables et actifs au titre de droits d'utilisation	3 à 40 ans
Immobilisations incorporelles amortissables	
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 15 ans
Abonnés des services fixes	25 ans
Logiciels	3 à 10 ans
Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	5 à 30 ans

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Perte de valeur – généralités
Le test de dépréciation implique la comparaison de la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (soit la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de sortie). Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées lorsque la valeur comptable excède la valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant précédemment subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées peuvent être reprises, à l'exception de toute perte de valeur relative au goodwill. De telles reprises sont permises uniquement dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables
Un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs évalue certains facteurs comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure et le climat; ces évaluations peuvent indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable, auquel cas une perte de valeur est comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill
La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. La fréquence de ce test est inversement liée à la stabilité des événements et circonstances, mais il doit être effectué au moins une fois par année; nous avons choisi le mois de décembre pour notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable, y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées, mais excluant tout goodwill affecté. Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie, y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées, mais excluant tout goodwill affecté, est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie (ou groupes d'unités génératrices de trésorerie) à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affecté). Dans la mesure où la valeur comptable d'une unité génératrice de trésorerie, y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affecté, est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises
Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, tel qu'il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites à la *note 1 d)* précédente.

Pour certaines de nos filiales dont la monnaie fonctionnelle n'est pas le dollar canadien, les profits et les pertes de change découlant de la conversion de leurs comptes en dollars canadiens sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est présenté à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes
Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons les crédits d'impôt à l'investissement uniquement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c)*.

i) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en déterminant leur juste valeur au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et est comptabilisée dans les états financiers. Lorsque des attributions d'options sur actions sont exercées, le produit ainsi que les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées sont portés au crédit du capital social. Comme il est indiqué à la *note 14 d)*, les attributions d'options

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies
Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant les taux des futures augmentations de la rémunération et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11* et *15*. Le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes est déterminé en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin au moins une fois par année. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous.

Régimes à cotisations définies
Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19 *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net
La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques à la date de l'état de la situation financière. Lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires, le montant net est classé comme un passif. Ce classement à titre de passif peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks
Les stocks se composaient essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 528 millions de dollars au 31 décembre 2024 (2023 – 369 millions de dollars), de même que d'équipement de communications détenu en vue de la revente. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Le coût des marchandises vendues pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 totalisait 2,5 milliards de dollars (2023 – 2,4 milliards de dollars).

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités
Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

importance suffisante et d'une durée appréciable, nous comptabilisons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux d'intérêt servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lors de la vente d'immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart qui en découle, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global à titre de composante du poste « Autres produits ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations
Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur à l'aide d'une méthode d'actualisation, et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, des modifications du taux d'actualisation fondé sur le marché et des modifications du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

n) Placements
Nous comptabilisons nos participations dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date initiale d'acquisition du placement, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire est attribué; les placements ultérieurs dans des entreprises associées n'entraînent pas d'attribution de coût exédentaire.

De même, les participations dans les coentreprises immobilières, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, sont comptabilisées au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les coentreprises immobilières, y compris les apports non monétaires, sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Les autres placements à long terme sont comptabilisés à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos autres placements à long terme à leur juste valeur, nous appliquons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Une baisse importante ou prolongée de la valeur d'un placement classé dans nos autres placements à long terme entraîne un ajustement de sa valeur comptable qui est ramenée à sa juste valeur estimative.

2 faits nouveaux concernant les méthodes comptables

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

- En mai 2023, l'International Accounting Standards Board a publié *Accords de financement de fournisseurs*, qui a modifié IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* et IFRS 7 *Instruments financiers : Informations à fournir et exige des informations quantitatives et qualitatives supplémentaires sur les accords de financement de fournisseurs*. Les modifications entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2024, mais l'application anticipée était permise; la présentation de l'information

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

comparative des exercices antérieurs n'est pas requise pour le premier exercice d'application de la nouvelle norme. L'application des modifications n'a actuellement aucune incidence significative sur nos informations financières, présentées à la *note 23*.

b) Normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées

- En avril 2024, l'International Accounting Standards Board a publié IFRS 18 *États financiers : Présentation et informations à fournir,* qui établit les exigences générales en matière de présentation et d'informations à fournir dans les états financiers. La nouvelle norme remplacera IAS 1 *Présentation des états financiers*. Bien qu'une grande partie de la substance d'IAS 1 *Présentation des états financiers* sera maintenue dans la nouvelle norme, celle-ci comportera les nouveautés suivantes :
  - Afin d'améliorer la comparabilité entre les entités, la norme exige la présentation, dans l'état du résultat net, d'un sous-total pour le bénéfice d'exploitation et d'un sous-total pour le bénéfice avant coût de financement et impôt (les deux sous-totaux étant définis dans la nouvelle norme);
  - La norme exige la présentation et le rapprochement, dans une même note des états financiers, des mesures de performance définies par la direction qui sont utilisés dans les communications publiques pour présenter l'opinion de la direction sur divers aspects de la performance d'une entité et qui sont tirés de l'état du résultat net et des autres éléments du résultat global;
  - Elle rehausse les exigences relatives au regroupement et à la ventilation des montants des états financiers;
  - La norme exige certains changements au tableau des flux de trésorerie, y compris l'élimination des options relatives au classement des flux de trésorerie provenant des intérêts et des dividendes.

  La nouvelle norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2027, et l'adoption anticipée est permise. Nous évaluons actuellement l'incidence de la nouvelle norme. Bien qu'il y aura un certain changement de l'endroit où sont présentées et rapprochées plusieurs de nos mesures de performance définies par la direction (principalement un déplacement du rapport de gestion aux états financiers), ainsi que de l'endroit où sont classés certains flux de trésorerie dans nos tableaux des flux de trésorerie (principalement un déplacement des intérêts payés qui passeront des activités d'exploitation aux activités de financement), nous ne prévoyons pas que l'application de la nouvelle norme aura une incidence significative sur la totalité de nos informations financières.
- En mai 2024, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications au classement et à l'évaluation des instruments financiers (modifications d'IFRS 9 et d'IFRS 7). Les modifications à portée limitée visent à tenir compte de la diversité des pratiques comptables en ce qui a trait au classement des actifs financiers présentant des caractéristiques liées à l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance d'entreprise et des caractéristiques similaires, et à préciser la date à laquelle un actif financier ou un passif financier est décomptabilisé lorsqu'on utilise des systèmes de paiement électronique. La nouvelle norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2026, et l'adoption anticipée est permise. Nous évaluons actuellement l'incidence de la nouvelle norme, mais nous ne prévoyons pas que nous serons touchés de façon significative par l'application des modifications.
- En décembre 2024, l'International Accounting Standards Board a publié *Contrats faisant référence à l'électricité produite à partir de sources naturelles* (modifications d'IFRS 9 et d'IFRS 7), qui modifie IFRS 9 *Instruments financiers* et IFRS 7 *Instruments financiers : Informations à fournir*. Ces modifications permettront dorénavant l'application de la comptabilité de couverture dans les cas où il y a une variabilité dans la quantité sous-jacente d'électricité découlant du fait que la source de production d'électricité dépend de conditions naturelles incontrôlables (par exemple, les conditions météorologiques). Plus précisément, la comptabilisation de la composante à terme latente de nos accords d'achat d'énergie virtuels, qui ont été conclus pour la première fois en 2022, sera touchée. L'évaluation de la juste valeur de la composante à terme latente de nos accords d'achat d'énergie virtuels n'est pas touchée par les modifications, qui entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2026, et l'adoption anticipée est permise. Nous évaluons actuellement l'incidence de l'application des modifications.

3 politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

Nous gérons le capital financier dans le but de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un niveau de risque acceptable. Dans notre définition du capital financier, nous incluons :

- les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global);
- les participations ne donnant pas le contrôle;
- la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé à des facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture liés aux éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global);
- la trésorerie et les placements temporaires;
- les emprunts à court terme (y compris ceux découlant des créances clients titrisées et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement);
- les autres éléments de la dette à long terme.

Nous gérons notre structure du capital financier et l'ajustons en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital financier, nous pouvons :

- ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires;
- racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités;
- émettre de nouvelles actions [y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.];
- émettre de nouveaux titres de créance, et émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes;
- accroître ou réduire le montant des emprunts à court terme découlant des créances clients titrisées et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement.

Nos objectifs financiers en 2024, qui sont revus chaque année, sont demeurés inchangés par rapport à 2023. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital financier au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA »*) excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité à certaines clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	**2024**	2023
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**28 569 $**	26 494 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**7 333 $**	7 149 $
Montant net des charges d'intérêts[3] *(note 9)*		**1 357 $**	1 272 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,20 à 2,70[4]	**3,90**	3,71
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**2,0**	1,9
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**5,4**	5,6

* Le BAIIA n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des Normes IFRS de comptabilité et pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

1 La dette nette et le total du capital investi sont calculés comme suit :

Aux 31 décembre	*Note*	**2024**	2023
Dette à long terme	*26*	**28 854 $**	27 349 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**120**	118
(Actifs) passifs dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains, montant net		**(68)**	13
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		**(390)**	(226)
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(869)**	(864)
Emprunts à court terme	*22*	**922**	104
Dette nette		**28 569**	26 494
Actions ordinaires		**15 620**	16 112
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 178**	1 190
Moins : cumul des autres éléments du résultat global compris ci-dessus dans les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ainsi que dans les participations ne donnant pas le contrôle		**34**	46
Total du capital investi		**45 401 $**	43 842 $

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	*Note*	**2024**	2023
BAIIA	*5*	**6 840 $**	6 431 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*16*	**493**	718
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**7 333 $**	7 149 $

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, les variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts) (se reporter à la *note 9*).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,20 à 2,70 fois. Au 31 décembre 2024, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio soit d'environ 2,70 fois à moyen terme (après les enchères de licences de spectre de 2021 et de 2023 et les prochaines enchères de licences de spectre des ondes millimétriques), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,25:1,00 (se reporter à la *note 26 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et correspond au bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts capitalisés, en excluant les montants attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,90 fois au 31 décembre 2024 comparativement à 3,71 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation des niveaux de la dette nette, qui tient essentiellement aux acquisitions de spectre et aux acquisitions d'entreprises, était supérieure à l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts; les niveaux de la dette nette étaient déjà élevés au cours de la période considérée et des périodes comparatives en raison de nos acquisitions de spectre et de nos acquisitions d'entreprises.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 2,0 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024, soit une hausse comparativement à 1,9 fois à l'exercice précédent. Une augmentation du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,3 du ratio et l'augmentation des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,2 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 5,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024, en baisse par rapport au ratio de 5,6 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,1 du ratio et la hausse de 85 millions de dollars du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 0,3 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation
Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est présenté comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires de TELUS Corporation des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes (se reporter à la *note 13*), divisé par le total des flux de trésorerie disponibles* pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par les flux de trésorerie disponibles annuels si le montant présenté se rapporte à un exercice). La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2024 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre	Objectif	**2024**	2023
Calculé selon les mesures conformes aux Normes IFRS de comptabilité les plus comparables			
Ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement		**105 %**	126 %
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	60 % à 75 %[1]	**81 %**	77 %

1 Notre fourchette cible pour le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**2 314 $**	2 111 $
Montant des dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation	**(709)**	(755)
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 605 $**	1 356 $

* Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure normalisée prescrite par les Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, ils pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, les flux de trésorerie disponibles correspondent au BAIIA (produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel) excluant les éléments que nous considérons comme ayant une valeur prédictive limitée, y compris les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Nous avons publié des indications au sujet des flux de trésorerie disponibles et les avons inclus dans l'information présentée parce qu'ils constituent des mesures clés de performance auxquelles la direction et les investisseurs ont recours pour évaluer la performance de nos activités.

Le tableau qui suit présente notre calcul des flux de trésorerie disponibles et son rapprochement avec les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
BAIIA	*5*	**6 840 $**	6 431 $
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements		**(34)**	206
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils mobiles Paiements faciles de TELUS		**(201)**	(143)
Incidence de la composante capital des contrats de location	*31 b)*	**(661)**	(538)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :			
Rémunération fondée sur des actions, déduction faite des sorties de trésorerie relatives au régime d'actionnariat des employés	*14*	**165**	128
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	*15*	**73**	72
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(22)**	(28)
Perte liée aux placements mis en équivalence et autres placements		**18**	26
Intérêts payés		**(1 330)**	(1 196)
Intérêts reçus		**33**	23
Dépenses d'investissement (excluant l'acquisition auprès d'une partie liée)		**(2 542)**	(2 822)
Dépenses d'investissement aux fins de l'acquisition auprès d'une partie liée	*17, 21, 30*	**(93)**	—
Remboursement de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction auprès d'une partie liée effectué parallèlement aux dépenses d'investissement aux fins de l'acquisition auprès d'une partie liée	*21, 30*	**94**	—
Flux de trésorerie disponibles avant impôt		**2 340**	2 159
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements		**(358)**	(389)
Flux de trésorerie disponibles		**1 982**	1 770
Ajouter (déduire) :			
Dépenses d'investissement	*5*	**2 635**	2 822
Incidence de la composante capital des contrats de location		**661**	538
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation qui ne sont pas inclus dans les postes précédents et d'autres éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie		**(431)**	(631)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 847 $**	4 499 $

4 instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être exposés sont présentés dans le tableau suivant.

		Risques				
				Risques de marché *g)*		
Instrument financier	Classement comptable	Crédit *b)*	Liquidité *c)*	Change *d)*	Taux d'intérêt *e)*	Autre risque de prix *f)*
Évalué au coût amorti						
Débiteurs	Coût amorti[1]	X		X		
Actifs sur contrat	Coût amorti[1]	X				
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Coût amorti[1]				X	
Emprunts à court terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti[1]		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)	Coût amorti[1]		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	JVRN[2]	X		X	X	
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable)[3]	JVRN/JVAERG[3]			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[4]	JVRN[2]	X	X	X		
Accords d'achat d'énergie virtuels[4]	JVRN[2,5]					X

1 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé au coût amorti.

2 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé à la juste valeur par le biais du résultat net (« JVRN »).. Les *variations latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le résultat net, sauf si les instruments font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie. La partie efficace des *variations latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture est comprise dans les autres éléments du résultat global.

3 Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable. Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, et isolément pour chaque placement, les placements à long terme sont classés soit à la juste valeur par le biais du résultat net, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global (« JVAERG »).

4 Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles nous pouvons conclure des transactions.

Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues, les profits et pertes de couverture sont inclus dans les dépenses connexes et passés en charges lorsque la transaction est comptabilisée dans nos résultats d'exploitation. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement des profits et pertes de couverture et des risques faisant l'objet de couvertures.

Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

5 Le classement comptable pourrait changer en raison de la prise en considération nécessaire de la publication, en décembre 2024, de *Contrats faisant référence à l'électricité produite à partir de sources naturelles* (modifications d'IFRS 9 et d'IFRS 7), comme il est indiqué à la *note 2 b)*.

Instruments financiers dérivés

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée au moyen de notre recours à des dérivés de change qui agissent comme swaps efficaces des taux (taux variable/taux fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**869 $**	864 $
Débiteurs	**4 319**	4 234
Actifs sur contrat	**790**	748
Actifs dérivés	**178**	215
	6 156 $	6 061 $

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de première qualité et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par l'intermédiaire de la taille et de la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Un programme d'évaluation du crédit des clients est mis en œuvre et le montant du crédit accordé est limité lorsque nous le jugeons nécessaire. Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou au taux négocié.

Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]
2024				
Moins de 30 jours après la date de facturation		**975 $**	**(20) $**	**955 $**
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**504**	**(18)**	**486**
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**147**	**(20)**	**127**
Plus de 90 jours après la date de facturation		**202**	**(42)**	**160**
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**1 661**	**(34)**	**1 627**
		3 489 $	**(134) $**	**3 355 $**
Courantes[2]	*6 b)*	**2 844 $**	**(119) $**	**2 725 $**
Non courantes[3]	*20*	**645**	**(15)**	**630**
		3 489 $	**(134) $**	**3 355 $**
2023				
Moins de 30 jours après la date de facturation		1 077 $	(14) $	1 063 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		550	(14)	536
De 61 à 90 jours après la date de facturation		139	(17)	122
Plus de 90 jours après la date de facturation		193	(36)	157
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		1 630	(36)	1 594
		3 589 $	(117) $	3 472 $
Courantes[2]	*6 b)*	2 938 $	(103) $	2 835 $
Non courantes[3]	*20*	651	(14)	637
		3 589 $	(117) $	3 472 $

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la *note 6 b*).
2 Montant présenté dans les états consolidés de la situation financière au poste « Débiteurs ».
3 Montant présenté dans les états consolidés de la situation financière au poste « Autres actifs à long terme ».

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. Les facteurs pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance comprennent les suivants : la conjoncture économique actuelle (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que la ligne d'activité d'où proviennent les créances clients. Ces facteurs sont également considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les soldes des créances clients dépassant un certain seuil et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses, puisque cette charge est incluse dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Achat de biens et services ».

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Solde au début	**117 $**	109 $
Ajouts (charge pour créances douteuses)	**173**	110
Comptes radiés[1] d'un montant inférieur aux recouvrements	**(160)**	(109)
Autres	**4**	7
Solde à la fin	**134 $**	117 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, les comptes radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement ont totalisé 254 $ (2023 – 180 $).

Actifs sur contrat
Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Un programme d'évaluation du crédit des clients est mis en œuvre et le montant du crédit accordé est limité lorsque nous le jugeons nécessaire.

Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur

Aux 31 décembre (en millions)	Montant brut	Correction de valeur	Montant net *(note 6 c)*
2024			
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après	**634 $**	**(20) $**	**614 $**
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	**287**	**(9)**	**278**
Par la suite	**48**	**(1)**	**47**
	969 $	**(30) $**	**939 $**
2023			
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après	616 $	(21) $	595 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	259	(9)	250
Par la suite	54	(1)	53
	929 $	(31) $	898 $

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux actifs sur contrat. Les facteurs pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées comprennent les suivants : la conjoncture économique actuelle, les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation) et la ligne d'activité d'où proviennent les actifs sur contrat. Ces mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat en diminution des actifs sur contrat.

Actifs dérivés (et passifs dérivés)
Les contreparties à nos dérivés liés aux opérations de change significatifs sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation de première qualité. L'exposition au risque de crédit lié à toute institution financière en particulier est limitée, et les notations des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes de crédit qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention relative aux emprunts à court terme visant les créances clients et les montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement (*note 22*), des facilités bancaires bilatérales (*note 22*), un programme de financement de la chaîne d'approvisionnement (*note 23*), un programme de papier commercial (*note 26 c*) et des facilités de crédit consortial [*note 26 d)* et *f)*];
- en maintenant des prospectus préalables de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 26 i)*. Au 31 décembre 2024, comme c'était le cas au 31 décembre 2023, TELUS Corporation pouvait émettre en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2026 (2023 – septembre 2024) un montant illimité de titres au Canada et des titres d'une valeur maximale de 3,5 milliards de dollars US aux États-Unis. Nous estimons que nos notations de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. TELUS International (Cda) Inc. a déposé un prospectus préalable de base canadien en vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux

propres d'un montant illimité pourraient être offerts et qui est en vigueur jusqu'en juin 2026 (2023 – mai 2024).

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux ci-joints.

d) Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais nous négocions couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts d'exploitation habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative à la date de l'état de la situation financière.

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, sur tous les emprunts à

	Non-dérivés				Dérivés				
			Dette à long terme composée						
Au 31 décembre 2024 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] *(note 26)*	Contrats de location *(note 26)*	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)[2]	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Montants des swaps de devises devant être échangés[3] (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés[3] Payés	Total
2025	**3 228 $**	**40 $**	**3 629 $**	**837 $**	**(1 670) $**	**1 601 $**	**(707) $**	**685 $**	**7 643 $**
2026	**233**	**40**	**2 544**	**700**	**(234)**	**207**	**—**	**—**	**3 490**
2027	**103**	**942**	**2 677**	**550**	**(1 802)**	**1 654**	**—**	**—**	**4 124**
2028	**64**	**—**	**4 234**	**349**	**(617)**	**585**	**—**	**—**	**4 615**
2029	**8**	**—**	**2 141**	**249**	**(125)**	**116**	**—**	**—**	**2 389**
2030 à 2034	**9**	**—**	**10 825**	**484**	**(1 808)**	**1 617**	**—**	**—**	**11 127**
Par la suite	**—**	**—**	**11 902**	**408**	**(2 942)**	**2 662**	**—**	**—**	**12 030**
Total	**3 645 $**	**1 022 $**	**37 952 $**	**3 577 $**	**(9 198) $**	**8 442 $**	**(707) $**	**685 $**	**45 418 $**
			Total (*note 26 i*)			**40 773 $**			

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées aux taux d'intérêt et aux taux de change, selon le cas, en vigueur au 31 décembre 2024.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans la colonne « (Reçus) » des swaps de devises de la dette à long terme ont été calculés aux taux de change en vigueur au 31 décembre 2024. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu des contrats de swaps de devises.

3 Les montants compris dans les emprunts à court terme non actualisés à l'égard des emprunts à court terme libellés en dollars américains, et les montants correspondants des passifs dérivés, le cas échéant, inclus dans la colonne « Payés » des swaps de devises ont été calculés aux taux de change en vigueur au 31 décembre 2024. Les montants de la couverture des passifs dérivés, le cas échéant, à l'égard des montants contractuels couverts des emprunts à court terme libellés en dollars américains sont inclus dans la colonne « Payés » des swaps de devises puisque les flux de trésorerie nets sont échangés en vertu des contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés				Dérivés					
			Dette à long terme composée							
Au 31 décembre 2023 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] *(note 26)*	Contrats de location *(note 26)*	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)[2]	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total
2024	3 126 $	111 $	4 408 $	685 $	(1 271) $	1 267 $	— $	(572) $	578 $	8 332 $
2025	164	—	2 027	547	(219)	207	1	—	—	2 727
2026	93	—	2 378	416	(215)	206	1	—	—	2 879
2027	152	—	2 383	331	(1 657)	1 653	1	—	—	2 863
2028	43	—	3 388	202	(567)	576	—	—	—	3 642
2029 à 2033	—	—	10 092	503	(1 702)	1 662	—	—	—	10 555
Par la suite	—	—	12 018	323	(2 778)	2 734	—	—	—	12 297
Total	3 578 $	111 $	36 694 $	3 007 $	(8 409) $	8 305 $	3 $	(572) $	578 $	43 295 $
			Total			39 597 $				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées aux taux d'intérêt et aux taux de change, selon le cas, en vigueur au 31 décembre 2023.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans la colonne « (Reçus) » des swaps de devises de la dette à long terme ont été calculés aux taux de change en vigueur au 31 décembre 2023. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » des swaps de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu des contrats de swaps de devises.

court terme en vertu de la convention de titrisation libellés en dollars américains ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que les emprunts à court terme en vertu de la convention de titrisation libellés en dollars américains et le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture puisque l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas des emprunts à court terme en vertu de la convention de titrisation libellés en dollars américains et du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture puisque la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les variations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché auront une incidence sur la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs des placements temporaires, sur les avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, sur les obligations à court terme, de la dette à long terme ou sur les dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation avant l'échéance.

Nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt si le solde des placements temporaires ou des placements à court terme comprenait des instruments de capitaux propres versant des dividendes.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière n'a pas été touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts ne seraient pas touchés tant que ces avances n'auront pas été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts découlant de la fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée est à taux fixe, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c)*, *d)* et *f)*]. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctue en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, ou le cas échéant, en l'absence d'une hausse du taux d'intérêt des billets liés à la durabilité, si un certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité n'a pas été obtenu (*note 26 b*), les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

Les montants prélevés sur nos facilités de crédit à court et à long terme seront touchés par les variations des taux d'intérêt sur le marché de la même façon que le papier commercial.

f) Autres risques de prix

Accords d'achat d'énergie virtuels

Nous avons conclu des accords d'achat d'énergie virtuels dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager et à exploiter des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone. La juste valeur de la composante à terme de ces accords et des flux de trésorerie futurs connexes variera en fonction des variations réelles et estimatives du prix au comptant de l'électricité et du montant de l'électricité produite à partir de sources naturelles qui sera générée dans l'avenir en vertu de chaque accord, facteurs énoncés dans les contrats sous-jacents réglés en trésorerie pour tenir compte des différences.

Placements à long terme
Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

g) Risque de marché
Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change du dollar américain par rapport à l'euro, les taux d'intérêt du marché et l'évaluation de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et en euros et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et serait demeurée constante jusqu'à la date de l'état de la situation financière concerné. Les montants en capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque relatif à l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne et au risque relatif à la prime liée à l'énergie solaire a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les valeurs nominales des accords d'achat d'énergie virtuels à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisées aux fins des calculs.

Dans l'analyse de sensibilité, nous avons pris en compte la charge d'impôt sur le résultat sur une base nette, calculée au moyen des taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de leur échéance immédiate ou à court terme. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

La juste valeur de notre dette à long terme, en excluant les contrats de location, est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2024	2023	**2024**	2023	**2024**	2023
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**(7) $**	(6) $	**112 $**	110 $	**105 $**	104 $
Dépréciation du dollar CA	**7**	6 $	**(112) $**	(110) $	**(105) $**	(104) $
Variation de 10 % du taux de change du dollar US par rapport à l'euro						
Appréciation du dollar US	**13 $**	12 $	**(72) $**	(68) $	**(59) $**	(56) $
Dépréciation du dollar US	**(13) $**	(12) $	**72**	68 $	**59 $**	56 $
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**(6) $**	(9) $	**76 $**	79 $	**70 $**	70 $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**(62) $**	(72) $	**(62) $**	(72) $
Taux d'intérêt combiné	**(6) $**	(9) $	**14 $**	7 $	**8 $**	(2) $
Diminution des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**6 $**	9 $	**(79) $**	(82) $	**(73) $**	(73) $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**65 $**	75 $	**65 $**	75 $
Taux d'intérêt combiné	**6 $**	9 $	**(14) $**	(7) $	**(8) $**	2 $
Variation de 20 points de base de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne						
Augmentation de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**(24) $**	(43) $	**— $**	— $	**(24) $**	(43) $
Diminution de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**24 $**	43 $	**— $**	— $	**24 $**	43 $
Variation de 20 points de base de la prime liée à l'énergie solaire						
Augmentation de la prime liée à l'énergie solaire	**14 $**	26 $	**— $**	— $	**14 $**	26 $
Diminution de la prime liée à l'énergie solaire	**(14) $**	(26) $	**— $**	— $	**(14) $**	(26) $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt du marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires dotés d'échéances similaires et exposés à des risques similaires (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates des états de la situation financière). La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre exposition au risque de prix lié à l'achat d'électricité produite à partir de sources naturelles est actuellement estimée selon une méthode de l'actualisation des flux de trésorerie en fonction de prévisions basées sur les normes de l'industrie de EDC Associates Ltd. au moyen de données observables sur le marché. Les données d'entrée observables importantes utilisées pour évaluer la juste valeur des instruments financiers dérivés de niveau 3 sont l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne, qui reflète 76 %

(2023 – 77 %) du prix du réseau commun d'énergie, et la prime liée à l'énergie solaire, qui reflète 108 % (2023 – 125 %) du prix du réseau commun d'énergie.

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Aux 31 décembre (en millions de dollars, sauf les prix ou les taux)		2024				2023			
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Actifs dérivés courants[2]									
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de change** découlant des éléments suivants*									
Transactions libellées en dollars américains	DFT[4]	2025	**43 $**	**— $**	1,00 $ US : 58 ₱	2024	111 $	2 $	1,00 $ US : 56 ₱
Transactions libellées en dollars américains	DFT[4]	2025	**72 $**	**1**	1,00 $ US : 1,43 $ CA	—	— $	—	—
Achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2025	**410 $**	**20**	1,00 $ US : 1,36 $ CA	2024	47 $	—	1,00 $ US : 1,31 $ CA
Dette libellée en dollars américains (*notes 22* et *26 c*)	DFC[3]	2025	**1 201 $**	**31**	1,00 $ US : 1,40 $ CA	2024	118 $	1	1,00 $ US : 1,31 $ CA
Opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2028	**46 $**	**13**	1,00 € : 1,09 $ US	2027	45 $	17	1,00 € : 1,09 $ US
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de taux d'intérêt** découlant des éléments suivants*									
Montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2028	**12 $**	**—**	3,5 %	2024	11 $	2	3,5 %
*Dérivés utilisés pour gérer les **autres risques de prix** découlant des éléments suivants*									
Achat d'électricité	DFT[4]	—	**—**	**—**	—	2047	0,4 TWh[8]	14	30,60 $/MWh[8]
				65 $				36 $	
Autres actifs à long terme[2] (*note 20*)									
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de change** découlant des éléments suivants*									
Dette à long terme libellée en dollars américains[6] (*note 26 b*)	DFC[3]	2032	**3 069 $**	**86 $**	1,00 $ US : 1,32 $ CA	—	— $	— $	—
Opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2028	**557 $**	**24**	1,00 € : 1,09 $ US	—	— $	—	—
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de taux d'intérêt** découlant des éléments suivants*									
Montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2028	**211 $**	**3**	3,5 %	—	— $	—	—
*Dérivés utilisés pour gérer les **autres risques de prix** découlant des éléments suivants*									
Achat d'électricité	DFT[4]	—	**—**	**—**	—	2047	6,9 TWh[8]	179	39,52 $/MWh[8]
				113 $				179 $	

Aux 31 décembre (en millions de dollars, sauf les prix ou les taux)		**2024**				2023			
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Passifs dérivés courants[2]									
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de change** découlant des éléments suivants*									
Transactions libellées en dollars américains	DFT[4]	2025	**129 $**	**3 $**	1,00 $ US : 57 ₱	2024	18 $	— $	1,00 $ US : 55 ₱
Achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2025	**30 $**	**—**	1,00 $ US : 1,42 $ CA	2024	401 $	7	1,00 $ US : 1,34 $ CA
Dette libellée en dollars américains (*notes 22* et *26 c*)	DFC[3]	2025	**1 117 $**	**2**	1,00 $ US : 1,44 $ CA	2024	943 $	18	1,00 $ US : 1,35 $ CA
*Dérivés utilisés pour gérer les **autres risques de prix** découlant des éléments suivants*									
Achat d'électricité	DFT[4]	2047	**0,4 TWh**[8]	**6**	31,76 $/MWh[8]	—	— $	—	—
				11 $				25 $	
Autres passifs à long terme[2] (*note 27*)									
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de change** découlant des éléments suivants*									
Dette à long terme libellée en dollars américains[6] (*note 26 c*)	DFC[3]	2049	**3 378 $**	**86 $**	1,00 $ US : 1,30 $ CA	2049	6 610 $	176 $	1,00 $ US : 1,31 $ CA
Opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	—	**— $**	**—**	—	2027	591 $	13	1,00 € : 1,09 $ US
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de taux d'intérêt** découlant des éléments suivants*									
Montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	—	**— $**	**—**	—	2028	205 $	2	3,6 %
*Dérivés utilisés pour gérer les **autres risques de prix** découlant des éléments suivants*									
Achat d'électricité	DFT[4]	2047	**6,5 TWh**[8]	**32**	40,49 $/MWh[8]	—	— $	—	—
				118 $				191 $	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2), à l'exception de la juste valeur des accords d'achat d'énergie virtuels (que nous utilisons pour gérer le risque de prix lié à l'achat d'électricité), qui est évaluée à la date de clôture au moyen de données d'entrée non observables importantes (niveau 3). Le tableau suivant présente les variations de la juste valeur des instruments financiers dérivés classés dans le niveau 3 de la hiérarchie des justes valeurs.

Exercices clos les 31 décembre	**2024**	2023
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		
Comprises dans le bénéfice net, excluant l'impôt sur le résultat	**(231) $**	— $
Solde au début – actif (passif)	**193**	193
Solde à la fin – actif (passif)	**(38) $**	193 $

2 Reflète le poste des états consolidés de la situation financière où sont présentés les instruments financiers dérivés. Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

5 Dérivés désignés comme couverture d'investissement net dans un établissement à l'étranger; la comptabilité de couverture est appliquée. Le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

6 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2024, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à (22) $ (2023 – 163 $).

7 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2024, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 2 $ (2023 – 3 $).

8 Un térawattheure (« TWh ») correspond à 10^9 kilowattheures et un mégawattheure (« MWh ») correspond à 10^3 kilowattheures.

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**		2023	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme, en excluant les contrats de location *(note 26)*	**25 972 $**	**25 285 $**	24 735 $	23 853 $

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la *note 4 b)*, serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Montant du profit (de la perte) comptabilisé dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) *(note 11)*		Profit (perte) reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) *(note 11)*		
				Montant	
	2024	2023	Poste	**2024**	2023
*Dérivés utilisés pour gérer le **risque de change** découlant des éléments suivants*					
Achats libellés en dollars américains	**34 $**	(7) $	Achat de biens et services	**9 $**	17 $
Dette libellée en dollars américains[1] [*notes 22, 26 b)* et *c)*]	**266**	(222)	Coûts de financement	**470**	(108)
Investissement net dans un établissement à l'étranger[2]	**55**	(32)	Coûts de financement	**22**	7
	355	(261)		**501**	(84)
*Dérivés utilisés pour gérer les **autres risques de marché***					
Autres	**6**	(3)	Coûts de financement	**4**	(4)
	361 $	(264) $		**505 $**	(88) $

1 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, ce montant a totalisé (185) $ (2023 – 40 $).

2 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, ce montant a totalisé (1) $ (2023 – 2 $).

Le tableau suivant présente les profits et les pertes compris dans le poste « Coûts de financement » des états consolidés du résultat net et du résultat global et découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture.

	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé en résultat	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	**(6) $**	5 $
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(231) $**	— $

5 information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes découlant de l'acquisition et de l'intégration en cours de LifeWorks Inc., et parallèlement, nous procédons à une évaluation de notre structure de présentation de l'information sectorielle.

Le secteur Solutions technologiques de TELUS comprend : les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement provenant des technologies mobiles; les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées, les services fondés sur l'infonuagique, et les services de sécurité et d'automatisation résidentielle et d'entreprise); les services de soins de santé et les solutions technologiques et logicielles (y compris les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel); les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique des données); les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications; et les ventes d'équipement.

Le secteur TELUS Expérience numérique [auparavant le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)], dont la principale monnaie fonctionnelle est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation de la capacité numérique, y compris l'intelligence artificielle et la gestion de contenu, qui sont fournies par notre filiale, TELUS International (Cda) Inc.

Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et son rapprochement avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Solutions technologiques de TELUS – Services mobiles 2024	Services mobiles 2023	Services fixes 2024	Services fixes 2023	Total sectoriel 2024	Total sectoriel 2023	TELUS Expérience numérique[1] 2024	TELUS Expérience numérique[1] 2023	Éliminations 2024	Éliminations 2023	Total 2024	Total 2023
Produits d'exploitation												
Produits externes												
Services	**7 099 $**	7 059 $	**7 757 $**	7 550 $	**14 856 $**	14 609 $	**2 732 $**	2 899 $	**— $**	— $	**17 588 $**	17 508 $
Équipement	**2 256**	2 158	**295**	339	**2 551**	2 497	**—**	—	**—**	—	**2 551**	2 497
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**9 355 $**	9 217 $	**8 052 $**	7 889 $	**17 407**	17 106	**2 732**	2 899	**—**	—	**20 139**	20 005
Autres produits *(note 7)*					**164**	84	**83**	27	**—**	—	**247**	111
					17 571	17 190	**2 815**	2 926	**—**	—	**20 386**	20 116
Produits intersectoriels					**12**	15	**909**	756	**(921)**	(771)	**—**	—
					17 583 $	17 205 $	**3 724 $**	3 682 $	**(921) $**	(771) $	**20 386 $**	20 116 $
BAIIA[2]					**6 292 $**	5 722 $	**598 $**	709 $	**(50) $**	— $	**6 840 $**	6 431 $
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA *(note 16)*					**432**	653	**61**	65	**—**	—	**493**	718
BAIIA ajusté[2]					**6 724 $**	6 375 $	**659 $**	774 $	**(50) $**	— $	**7 333 $**	7 149 $
Dépenses d'investissement[3]					**2 540 $**	2 697 $	**143 $**	125 $	**(48) $**	— $	**2 635 $**	2 822 $
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[2]					**4 184 $**	3 678 $	**516 $**	649 $	**(2) $**	— $	**4 698 $**	4 327 $
Produits d'exploitation externes et autres produits (ci-dessus)					**17 583 $**	17 205 $	**3 724 $**	3 682 $	**(921) $**	(771) $	**20 386 $**	20 116 $
Achat de biens et services					**7 813**	7 649	**693**	659	**(867)**	(771)	**7 639**	7 537
Charge au titre des avantages du personnel					**3 478**	3 834	**2 433**	2 314	**(4)**	—	**5 907**	6 148
BAIIA (ci-dessus)					**6 292 $**	5 722 $	**598 $**	709 $	**(50) $**	— $	**6 840**	6 431
Amortissement des immobilisations corporelles											**2 513**	2 514
Amortissement des immobilisations incorporelles											**1 523**	1 555
Bénéfice d'exploitation											**2 804**	2 362
Coûts de financement											**1 576**	1 273
Bénéfice avant impôt											**1 228 $**	1 089 $

1 Le secteur TELUS Expérience numérique (auparavant le secteur TELUS Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International) se compose de notre filiale consolidée TELUS International (Cda) Inc. Toutes nos autres activités à l'international sont incluses dans le secteur Solutions technologiques de TELUS.

2 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA »), sur une base non ajustée et ajustée, n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des Normes IFRS de comptabilité et, par conséquent, il pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs [y compris celles présentées par TELUS International (Cda) Inc.]; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens

et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous calculons un BAIIA ajusté qui exclut les éléments qui ne reflètent pas nos activités continues; selon nous, il ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes. Nous présentons le BAIIA, le BAIIA ajusté et le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement, parce qu'ils constituent des mesures clés auxquelles la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et que le BAIIA sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

3 Se reporter à la *note 31 a)* pour un rapprochement des entrées d'immobilisations, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis; pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons attribué environ 3,7 milliards de dollars (2023 – 3,8 milliards de dollars) de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés). Nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2024, sur la base du coût historique, nous avions des immobilisations incorporelles et un goodwill d'environ 3,2 milliards de dollars (2023 – 3,2 milliards de dollars) et d'environ 4,2 milliards de dollars (2023 – 3,8 milliards de dollars), respectivement, situés à l'extérieur du Canada.

6 produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures, qui ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure[1, 2]		
Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	**2 408 $**	2 576 $
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	**976**	1 022
Par la suite	**116**	107
	3 500 $	3 705 $

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les Normes IFRS de comptabilité exigent une explication quant au calendrier de la comptabilisation probable dans les produits des montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Créances clients		**2 844 $**	2 938 $
Correction de valeur pour créances douteuses	*4 b)*	**(119)**	(103)
Créances clients facturées, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses		**2 725**	2 835
Montants courus à recevoir – clients		**604**	480
Créances clients facturées et non facturées, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses		**3 329**	3 315
Montants courus à recevoir – autres		**360**	282
Débiteurs – courants		**3 689 $**	3 597 $

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Solde au début		**898 $**	908 $
Entrées nettes découlant des activités		**1 653**	1 531
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs		**(1 614)**	(1 550)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	*4 b)*	**1**	4
Autres		**1**	5
Solde à la fin[1]		**939 $**	898 $
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		**614 $**	595 $
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*24*	**(17)**	(13)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*24*	**(132)**	(137)
		465 $	445 $

1 Le calendrier des montants qui seront facturés et donc reclassés dans les débiteurs est présenté à la *note 4 b)*.

7 autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Aide publique		**5 $**	13 $
Autres produits tirés de la sous-location	*19*	**8**	5
Profit sur les apports des biens immobiliers aux coentreprises	*21 a)*	**110**	35
Produits tirés des placements (perte de placement), profit (perte) à la cession d'actifs et autres[1]		**24**	(16)
Produits d'intérêts	*21 a)*	**6**	6
Variations des provisions au titre de regroupements d'entreprises	*25*	**94**	68
		247 $	111 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, comprend un profit de 30 $ découlant de la cessation de contrats de location conclus avec la coentreprise immobilière TELUS Sky à l'acquisition de la parcelle commerciale du projet TELUS Sky (se reporter à la *note 30 c)*. Ce profit exclut le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières qui nous est attribuable (se reporter à la *note 21 a)*.

Nous recevons de l'aide publique, selon la définition des Normes IFRS de comptabilité, d'un certain nombre de sources et, si cette aide n'a pas trait au capital, nous incluons généralement ces montants reçus dans les autres produits. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Gouvernement du Québec
Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur des technologies de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons comptabilisé un montant de 5 millions de dollars (2023 – 3 millions de dollars).

8 charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires		**5 581 $**	5 763 $
Rémunération fondée sur des actions[1]	*14*	**195**	172
Régimes de retraite – à prestations définies[2]	*15 a)*	**73**	62
Régimes de retraite – à cotisations définies	*15 f)*	**122**	130
Coûts de restructuration[1, 2]	*16 a)*	**305**	440
Avantages du personnel (santé et autres)		**287**	284
		6 563	6 851
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(98)**	(91)
Amortis		**94**	93
Coûts liés à l'exécution du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(32)**	(24)
Amortis		**6**	4
Immobilisations corporelles		**(323)**	(366)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(303)**	(319)
		(656)	(703)
		5 907 $	6 148 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, un montant de néant [2023 – (1) $] et de 4 $ (2023 – néant), respectivement, au titre de la rémunération fondée sur des actions dans le secteur TELUS Expérience numérique et le secteur Solutions technologiques de TELUS a été inclus dans les coûts de restructuration.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, un montant de néant (2023 – 10 $) au titre des régimes de retraite à prestations définies du secteur Solutions technologiques de TELUS a été inclus dans les coûts de restructuration et autres coûts.

9 coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Charges d'intérêts			
Résultant de transactions qui ont uniquement trait à l'obtention de financement			
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres			
Montant brut		**1 168 $**	1 095 $
Comptabilisés à l'actif[1]	*18 a)*	**(21)**	(6)
Montant net		**1 147**	1 089
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		**41**	25
		1 188	1 114
Résultant de transactions qui n'ont pas uniquement trait à l'obtention de financement			
Intérêts sur la dette à long terme – obligations locatives	*19, 26 h)*	**166**	133
Autres passifs au titre de la dette à long terme	*26 g)*	**22**	9
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**9**	7
Capitalisation liée à des provisions	*25*	**29**	30
		226	179
		1 414	1 293
Autres			
Opérations de change		**(36)**	3
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**231**	—
		1 609	1 296
Produits d'intérêts		**(33)**	(23)
		1 576 $	1 273 $
Montant net des charges d'intérêts	*3*	**1 357 $**	1 272 $
Charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives et autres – comptabilisées à l'actif [1]		**(21)**	(6)
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel		**9**	7
Variations latentes de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**231**	—
		1 576 $	1 273 $

1 Les intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, à un taux combiné de 5,3 % (2023 – 3,1 %), ont été comptabilisés l'actif au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période.

10 impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**492 $**	402 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(37)**	(40)
Pilier Deux – impôt minimum mondial	**2**	—
	457	362
Charge d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**(170)**	(136)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**3**	(4)
	(167)	(140)
	290 $	222 $

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2024**		2023	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi applicables	**301 $**	**24,5 %**	255 $	23,5 %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(34)**	**(2,8)**	(44)	(4,0)
Pilier Deux – impôt minimum mondial	**2**	**0,2**	—	—
Montants (non imposables) non déductibles nets	**(23)**	**(2,0)**	(19)	(1,7)
Retenues d'impôt et autres impôts et taxes	**35**	**2,9**	24	2,1
Pertes non comptabilisées	**4**	**0,4**	12	1,1
Différentiel de taux d'imposition à l'étranger	**(1)**	**(0,1)**	(13)	(1,3)
Autres	**6**	**0,5**	7	0,6
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	**290 $**	**23,6 %**	222 $	20,3 %

Le modèle de règles du Pilier Deux de l'Organisation de coopération et de développement économiques vise à garantir que les grandes sociétés multinationales seront assujetties à un taux d'imposition minimum de 15 % dans chaque territoire où elles exercent leurs activités. Nous sommes assujettis à l'impôt complémentaire minimum mondial en vertu de la loi fiscale du Pilier Deux. L'impôt complémentaire est principalement lié à nos activités en Bulgarie et en Irlande, où les taux d'imposition prévus par la loi sont de 10 % et de 12,5 %, respectivement. Au 31 décembre 2024, la Bulgarie et l'Irlande ont toutes deux adopté une législation fiscale nationale visant l'impôt minimum mondial avec prise d'effet le 1er janvier 2024. Par conséquent, nos filiales en Bulgarie et en Irlande, et non la société mère canadienne ultime, seront assujetties à l'impôt complémentaire. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, la société a comptabilisé une charge d'impôt exigible de 2 millions de dollars liée à l'impôt du Pilier Deux.

Nous avons appliqué une dérogation temporaire obligatoire à l'égard de la comptabilisation de l'impôt différé pour tenir compte de l'incidence de l'impôt complémentaire, lequel est comptabilisé à titre d'impôt exigible dans la période au cours de laquelle il est engagé.

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Nos estimations des différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont présentées dans le tableau suivant.

Des différences temporaires découlent de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 51 millions de dollars (2023 – 25 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 48 millions de dollars (2023 – 19 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et services achetés.

(en millions)	Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées[1]	Montants au titre de la rémunération fondée sur des actions et autres	Passif d'impôt différé, montant net
Solde au 1er janvier 2023	2 846 $	1 856 $	(32) $	105 $	(34) $	(150) $	(144) $	(11) $	4 436 $
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	(237)	89	75	21	(16)	(52)	(37)	17	(140)
Autres éléments du résultat global	—	—	—	—	—	—	—	(40)	(40)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres	121	—	—	—	—	(2)	(21)	(2)	96
Solde au 31 décembre 2023	2 730	1 945	43	126	(50)	(204)	(202)	(36)	4 352
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	**(88)**	**80**	**(38)**	**42**	**(13)**	**(5)**	**(36)**	**(109)**	**(167)**
Autres éléments du résultat global	**—**	**—**	**—**	**—**	**2**	**—**	**—**	**(47)**	**(45)**
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres *(note 18 b)*	**51**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(3)**	**(7)**	**32**	**73**
Solde au 31 décembre 2024	**2 693 $**	**2 025 $**	**5 $**	**168 $**	**(61) $**	**(212) $**	**(245) $**	**(160) $**	**4 213 $**

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

11 autres éléments du résultat global

(en millions)	Note	Solde cumulé au début	Exercice clos le 31 décembre 2023 Montant généré	Impôt sur le résultat	Montant net	Solde cumulé à la fin	**Exercice clos le 31 décembre 2024** Montant généré	Impôt sur le résultat	Montant net	Solde cumulé à la fin
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat										
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	*4 i)*									
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change										
Profits (pertes) latents générés			(261) $	(53) $			**355 $**	**32 $**		
(Profits) pertes réalisés reclassés en résultat net			84	14			**(501)**	**(76)**		
		(20) $	(177)	(39)	(138) $	(158) $	**(146)**	**(44)**	**(102) $**	**(260) $**
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché										
Profits (pertes) latents générés			(3)	(1)			**6**	**2**		
(Profits) pertes réalisés reclassés en résultat net			4	1			**(4)**	**(1)**		
		(3)	1	—	1	(2)	**2**	**1**	**1**	**(1)**
Total		(23)	(176)	(39)	(137)	(160)	**(144)**	**(43)**	**(101)**	**(261)**
Écarts de change cumulés		66	(30)	—	(30)	36	**133**	**—**	**133**	**169**
Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat										
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement										
Profits (pertes) latents générés			(4)	—			**(14)**	**(2)**		
Profits (pertes) réalisés			(9)	(1)			**(10)**	**(2)**		
		90	(13)	(1)	(12)	78	**(24)**	**(4)**	**(20)**	**58**
Cumul des autres éléments du résultat global		133 $	(219)	(40)	(179)	(46) $	**(35)**	**(47)**	**12**	**(34) $**
Attribuable aux éléments suivants :										
Actions ordinaires		110 $				(44) $				**(105) $**
Participations ne donnant pas le contrôle		23				(2)				**71**
		133 $				(46) $				**(34) $**
Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat										
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*		1	—	1		**7**	**2**	**5**	
Autres éléments du résultat global			(218) $	(40)	(178) $		**(28) $**	**(45)**	**17 $**	

12 montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des attributions d'unités d'actions restreintes.

Le tableau qui suit présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**1 488**	1 451
Effet des titres dilutifs – unités d'actions restreintes	**5**	6
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**1 493**	1 457

Pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, moins de 1 million (2023 – moins de 1 million) d'attributions d'options sur actions de TELUS Corporation ont été exclues du calcul du bénéfice dilué par action ordinaire.

13 dividendes par action

a) Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)

Dividendes sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total
	En date du	Par action		
2024				
Dividende du premier trimestre	**11 mars 2024**	**0,3761 $**	**1er avr. 2024**	**554 $**
Dividende du deuxième trimestre	**10 juin 2024**	**0,3891**	**2 juill. 2024**	**577**
Dividende du troisième trimestre	**10 sept. 2024**	**0,3891**	**1er oct. 2024**	**578**
Dividende du quatrième trimestre	**11 déc. 2024**	**0,4023**	**2 janv. 2025**	**605**
		1,5566 $		**2 314 $**
2023				
Dividende du premier trimestre	10 mars 2023	0,3511 $	3 avr. 2023	506 $
Dividende du deuxième trimestre	8 juin 2023	0,3636	4 juill. 2023	526
Dividende du troisième trimestre	8 sept. 2023	0,3636	3 oct. 2023	529
Dividende du quatrième trimestre	11 déc. 2023	0,3761	2 janv. 2024	550
		1,4544 $		2 111 $

Le 12 février 2025, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,4023 $ par action sur nos actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2025 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2025. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2025.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires de TELUS Corporation supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. À notre gré, en vertu du régime, nous pouvons offrir les actions ordinaires de TELUS Corporation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres à un escompte de 2 %. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, les actionnaires admissibles qui ont participé au régime ont choisi de réinvestir des dividendes déclarés de 655 millions de dollars (2023 – 702 millions de dollars).

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2024			2023		
	Note	Charge au titre des avantages du personnel[1]	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes	*b)*	**164 $**	**(14) $**	**150 $**	127 $	(9) $	118 $
Régime d'actionnariat des employés	*c)*	**34**	**(34)**	**—**	43	(43)	—
Attributions d'options sur actions	*d)*	**1**	**—**	**1**	1	(2)	(1)
		199 $	**(48) $**	**151 $**	171 $	(54) $	117 $
Solutions technologiques de TELUS		**150 $**	**(42) $**	**108 $**	144 $	(45) $	99 $
TELUS Expérience numérique[2]		**49**	**(6)**	**43**	27	(9)	18
		199 $	**(48) $**	**151 $**	171 $	(54) $	117 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, une charge de 160 $ (2023 – 128 $) liée aux unités d'actions restreintes est présentée en tant que charge de rémunération fondée sur des actions dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *note 8)*, et le solde est inclus dans les coûts de restructuration (se reporter à la *note 16*) du secteur Solutions technologiques de TELUS.

2 En 2024, les modalités des options de vente position vendeur relativement aux participations ne donnant pas le contrôle liées à l'acquisition de WillowTree ont été renégociées, ce qui a entraîné : une variation des provisions au titre de regroupements d'entreprises (se reporter aux *notes 7* et *25*); l'imposition d'un plafond de paiement à l'égard des participations ne donnant pas le contrôle liées à l'acquisition de WillowTree; et l'attribution de rémunération fondée sur des actions. La charge associée à ces attributions s'est chiffrée à 21 $ pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.

14 rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

Le poste « Charge au titre des avantages du personnel » dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et le poste « Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation » dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprennent les montants de la rémunération fondée sur des actions présentés dans le tableau ci-joint.

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement.

Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation et donne droit aux dividendes théoriques comme si elle était une action de participation émise et en circulation. Ces dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution, en excluant les unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo).

Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis; la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation est de 33 mois (la durée de service requise) et la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. est de 48 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc et la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. en circulation comportent des droits d'acquisition graduelle.

La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation attribuées avant l'exercice 2019 et les unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. attribuées avant l'exercice 2021 ont été comptabilisées comme des instruments de passif puisqu'il était normalement attendu que les obligations connexes soient réglées en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). Pour ce qui est du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés, la juste valeur à la date d'attribution est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires de TELUS Corporation correspondantes à la date d'attribution; nous incluons ce sous-ensemble nominal dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à des conditions de service. Pour ce qui est du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance relative liée au rendement total pour l'actionnaire, nous estimons la juste valeur au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo en raison du dividende variable. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2024 et en 2023 sont comptabilisées comme étant réglées en instruments de capitaux propres, en fonction de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Aux 31 décembre	**2024**	2023
Unités d'actions restreintes non assujetties à des conditions de performance liées au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à des conditions de service	**6 896 228**	5 769 038
Sous-ensemble nominal touché par les conditions de performan non liées au marché	**556 308**	429 281
	7 452 536	6 198 319
Unités d'actions restreintes assujetties à des conditions de performance liées au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance relative liée au rendement total pour l'actionnaire	**1 513 481**	1 191 563
Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis	**8 966 017**	7 389 882

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à des conditions de performance liées au marché.

	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au 1er janvier 2023			
Droits non acquis	5 581 483	—	30,62 $
Droits acquis	—	35 819	27,00 $
Attribuées			
Attribution initiale	3 806 458	—	27,07 $
Au lieu de dividendes	459 742	2 049	24,98 $
Liées au dividende variable	29 244	—	25,97 $
Droits acquis	(3 090 935)	3 090 935	26,41 $
Réglées			
En instruments de capitaux propres	—	(2 927 106)	26,35 $
En trésorerie	—	(169 176)	27,19 $
Frappées de déchéance	(587 673)	—	28,37 $
En circulation au 31 décembre 2023			
Droits non acquis	6 198 319	—	28,68 $
Droits acquis	—	32 521	28,97 $
Attribuées			
Attribution initiale	**4 471 168**	**—**	**23,88 $**
Au lieu de dividendes	**633 807**	**2 289**	**21,81 $**
Droits acquis	**(3 207 355)**	**3 207 355**	**29,68 $**
Réglées			
En instruments de capitaux propres	**—**	**(2 828 666)**	**30,05 $**
En trésorerie	**—**	**(380 776)**	**27,18 $**
Frappées de déchéance	**(643 403)**	**—**	**26,21 $**
En circulation au 31 décembre 2024			
Droits non acquis	**7 452 536**	**—**	**25,03 $**
Droits acquis	**—**	**32 723**	**26,17 $**

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance relative liée au rendement total pour l'actionnaire.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.
Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation. Un sous-ensemble de ces unités procure un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la performance financière (d'une pondération de 50 %) de TELUS International (Cda) Inc. et du rendement total pour l'actionnaire des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés analogues dans le secteur de l'expérience client et des services TI numériques (d'une pondération de 50 %). Un autre sous-ensemble de ces unités procure un dividende variable (de 0 % à 300 %) qui est tributaire de la performance financière de certains produits et services du secteur TELUS Expérience numérique. Pour ce qui est du sous-ensemble nominal d'unités tributaires de conditions de performance financière, la juste valeur à la date d'attribution est égale à la juste valeur de marché des actions à droit de vote subalterne correspondantes à la date d'attribution. Pour ce qui est du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance relative liée au rendement total pour l'actionnaire, nous estimons la juste valeur au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo en raison du dividende variable. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2024 et en 2023 sont comptabilisées comme étant réglées en instruments de capitaux propres, en fonction de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au 1er janvier 2023	1 605 821	—	27,10 $ US
Attribution initiale	1 567 809	770 043	15,34 $ US
Droits acquis	(423 501)	423 501	26,49 $ US
Réglées en instruments de capitaux propres	—	(1 193 544)	17,01 $ US
Frappées de déchéance	(134 383)	—	23,80 $ US
En circulation au 31 décembre 2023	2 615 746	—	21,36 $ US
Attribution initiale	**19 933 019**	**528 234**	**5,30 $ US**
Droits acquis	**(1 187 336)**	**1 187 336**	**16,85 $ US**
Réglées en instruments de capitaux propres	**—**	**(1 715 570)**	**12,72 $ US**
Frappées de déchéance	**(1 180 493)**	**—**	**12,51 $ US**
En circulation au 31 décembre 2024	**20 180 936**	**—**	**6,33 $ US**

c) Régime d'actionnariat des employés de TELUS Corporation

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, d'un montant de 54 millions de dollars (2023 – 53 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation que le fiduciaire a achetées à même les actions propres, un escompte étant applicable, comme il est décrit à la *note 13 b)*.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Pour les attributions octroyées à nos dirigeants et autres employés, nous appliquons la méthode de comptabilisation à la juste valeur. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits peut être en bloc ou graduelle, et est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions de TELUS Corporation octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide d'un modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues, et du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. à l'égard des options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent se voir octroyer des attributions d'options sur actions leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter de la date de l'attribution.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en instruments de capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en instruments de capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en instruments de capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercice clos le 31 décembre	**2024**		2023	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**1 778 901**	**22,35 $**	2 755 300	22,05 $
Exercées[2]	**(101 700)**	**21,29 $**	(774 899)	21,35 $
Frappées de déchéance	**(157 700)**	**22,08 $**	(201 500)	22,11 $
En circulation à la fin	**1 519 501**	**22,45 $**	1 778 901	22,35 $
Pouvant être exercées à la fin	**1 519 501**	**22,45 $**	1 518 901	21,73 $

1 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 2,5 ans.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, le prix moyen pondéré à la date d'exercice était de 23,24 $ (2023 – 24,67 $).

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent se voir octroyer des options sur actions de participation (réglées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., à un prix d'exercice correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (réglées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercice clos le 31 décembre	**2024**		2023	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**2 536 783**	**10,39 $ US**	2 677 297	10,27 $ US
Attribuées	**2 909 788**	**3,69 $ US**	—	— $ US
Exercées[2]	**—**	**— $ US**	(124 337)	8,46 $ US
Frappées de déchéance	**(93 843)**	**22,73 $ US**	(16 177)	5,77 $ US
En circulation à la fin	**5 352 728**	**6,53 $ US**	2 536 783	10,39 $ US
Pouvant être exercées à la fin	**2 363 846**	**9,32 $ US**	2 316 683	9,00 $ US

1 En ce qui a trait à une tranche de 2 899 794 options sur actions, le prix s'établit à 3,69 $ US par action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 9,7 ans; en ce qui a trait à une tranche de 2 096 582 options sur actions, la fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 4,87 $ US et 8,95 $ US et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne est de 2,0 ans; pour le reste des options sur actions, le prix est de 25,00 $ US et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 6,2 ans.

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes.

Exercice clos le 31 décembre 2024	
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	1,50 $ US
Taux d'intérêt sans risque	2,7 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	6,5
Volatilité attendue	35,4 %
Taux de rendement en dividende	Néant

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2024 est de 10 ans.

15 avantages du personnel futurs

a) Régimes de retraite à prestations définies – sommaire

Montants présentés dans les états financiers de base relativement aux régimes de retraite à prestations définies

Exercices clos les 31 décembre		2024			2023		
(en millions)	*Note*	Actifs des régimes	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs des régimes	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
Charge au titre des avantages du personnel	*8*						
Avantages gagnés au titre des services rendus au cours de l'exercice		**— $**	**(78) $**		— $	(75) $	
Avantages gagnés au titre des services passés		**—**	**(6)**		—	(10)	
Cotisations des employés		**16**	**—**		17	—	
Frais administratifs		**(5)**	**—**		(4)	—	
		11	**(84)**	**(73) $**	13	(85)	(72) $
Coûts de financement	*9*						
Produits notionnels sur l'actif des régimes[2] et intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées		**421**	**(387)**		439	(399)	
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes		**(43)**	**—**		(47)	—	
		378	**(387)**	**(9)**	392	(399)	(7)
PRESTATIONS (COÛTS) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT NET[3]				**(82)**			(79)
Autres éléments du résultat global	*11*						
Écart entre les résultats réels et les hypothèses estimatives liées aux régimes[4]		**279**	**(13)**		377	(46)	
Modifications apportées aux hypothèses financières des régimes		**—**	**11**		—	(383)	
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des régimes à prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes		**(270)**	**—**		51	—	
		9	**(2)**	**7**	428	(429)	(1)
PRESTATIONS (COÛTS) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT GLOBAL[3]				**(75)**			(80)
MONTANTS COMPRIS DANS LES FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION							
Cotisations de l'employeur		**22**	**—**	**22**	28	—	28
PRESTATIONS PAYÉES PAR LES RÉGIMES		**(510)**	**510**	**—**	(499)	499	—
SOLDES DES COMPTES DES RÉGIMES[5]							
Variation au cours de la période		**(90)**	**37**	**(53)**	362	(414)	(52)
Solde au début		**8 352**	**(8 489)**	**(137)**	7 990	(8 075)	(85)
Solde à la fin		**8 262 $**	**(8 452) $**	**(190) $**	8 352 $	(8 489) $	(137) $

Exercices clos les 31 décembre		2024			2023		
(en millions)	*Note*	Actifs des régimes	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs des régimes	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
SITUATION DE CAPITALISATION – SURPLUS (DÉFICIT) DES RÉGIMES							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées[6]	*20*	**7 409 $**	**(7 152) $**	**257 $**	7 519 $	(7 203) $	316 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif [7]							
Capitalisés		**853**	**(1 076)**	**(223)**	833	(1 068)	(235)
Non capitalisés		**—**	**(224)**	**(224)**	—	(218)	(218)
	27	**853**	**(1 300)**	**(447)**	833	(1 286)	(453)
		8 262 $	**(8 452) $**	**(190) $**	8 352 $	(8 489) $	(137) $
POSITION DE SOLVABILITÉ EN VERTU DU RNPP[8]							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				**2 304 $**			1 856 $
Régimes de retraite capitalisés où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif				**—**			—
				2 304 $			1 856 $
OBLIGATIONS AU TITRE DES PRESTATIONS DÉFINIES CONSTITUÉES À PAYER AUX :							
Membres actifs			**(1 622) $**			(1 815) $	
Membres différés			**(403)**			(382)	
Retraités			**(6 427)**			(6 292)	
			(8 452) $			(8 489) $	

1 L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actualisée actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée.

2 Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.

3 À l'exclusion de l'impôt.

4 Les hypothèses financières relatives aux actifs des régimes (les produits d'intérêts sur les actifs des régimes compris dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées) ainsi que les hypothèses démographiques relatives aux valeurs actuarielles des obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.

5 La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

6 Montant présenté dans les états consolidés de la situation financière au poste « Autres actifs à long terme ».

7 Montants présentés dans les états consolidés de la situation financière au poste « Autres passifs à long terme ».

8 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la *note 15 e)*, exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 15 e*). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2024 et 2023 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2023, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 1 910 $.

Au 31 décembre 2024, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 120 % et 138 % (2023 – l'estimation mise à jour se situait entre 115 % et 129 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 117 % et 131 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 116 % et 132 % (2023 – l'estimation mise à jour se situait entre 112 % et 125 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 112 % et 126 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés, ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation et compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes, afin d'évaluer les actifs liés à l'évaluation de la solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité

soient calculés de façon similaire, leurs hypothèses connexes sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation. De plus, le passif lié à l'évaluation de la solvabilité doit supposer que chaque régime prend fin à la date d'évaluation, et par conséquent, il ne reflète pas les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 4,7 % (2023 – 4,6 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 198 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2024 (2023 – 207 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

b) Régimes de retraite et autres régimes à prestations définies – aperçu

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2024 et 2023, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Ce régime de retraite contributif à prestations définies couvre les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011. Le régime représente un peu moins de la moitié de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en calculant la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix années consécutives précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées et, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006. Le régime offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en calculant la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009. Le régime couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en calculant la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en calculant la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont

atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ils sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications
Un régime de retraite syndical à prestation cible et à coûts négociés couvre certains salariés de la Colombie-Britannique. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées, et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur à ce régime de retraite syndical; de la même façon, nos employés actifs et retraités ont représenté une proportion importante des participants au régime.

Régimes de retraite à cotisations définies
Nous offrons principalement trois régimes de retraite contributifs à cotisations définies dont nous sommes le promoteur à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, le salarié participant pouvait généralement verser des cotisations à un taux allant de 3 % à 10 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 6 % de ses gains ouvrant droit à pension. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la deuxième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime d'épargne complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2024 et 2023, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes
Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies tout en maintenant un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque
Nous priorisons le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) par rapport au risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits
Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Ces lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments financiers dérivés pour faciliter les opérations de placement et la gestion du risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres ou dans ceux de nos filiales.

Diversification
Notre stratégie de placement à l'égard des titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Nous effectuons la répartition d'une part importante de l'actif (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) en actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des régimes. Les placements dans des titres de créance peuvent comprendre une répartition importante de l'actif des régimes à des créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une

plus grande souplesse pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations
Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous veillons intentionnellement à ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie de non-concordance est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2024, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 11,8 ans (2023 – 12,0 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont atténués par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Évaluation à la juste valeur
L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de notre actif des régimes de retraite à prestations définies ainsi que la répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de ces régimes, de façon globale, sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2025	**2024**		2023		Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants			
						Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
						2024	2023	**2024**	2023
	Répartition ciblée de l'actif des régimes	Total	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	Total	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice				
Catégorie d'actifs									
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %		**37 %**		38 %				
Canadiens		**804 $**		832 $		**717 $**	634 $	**87 $**	198 $
Étrangers		**2 751**		2 671		**658**	582	**2 093**	2 089
Titres de créance	40 % à 75 %		**49 %**		49 %				
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux		**2 645**		2 649		**2 505**	2 484	**140**	165
Titres de créance de sociétés		**1 159**		1 060		**—**	—	**1 159**	1 060
Titres adossés à des actifs		**3**		3		**—**	—	**3**	3
Prêts hypothécaires commerciaux		**911**		878		**—**	—	**911**	878
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	0 % à 15 %	**393**	**5 %**	269	3 %	**8**	12	**385**	257
Biens immobiliers	10 % à 30 %	**823**	**9 %**	904	10 %	**—**	—	**823**	904
		9 489		9 266		**3 888 $**	3 712 $	**5 601 $**	5 554 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes									
Au début		**(914)**		(918)					
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes		**(43)**		(47)					
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes		**(270)**		51					
À la fin		**(1 227)**		(914)					
		8 262 $		8 352 $					

Au 31 décembre 2024, les fiducies de retraite que nous administrions ne détenaient pas d'actions ordinaires de TELUS Corporation ni d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., et ne détenaient pas de titres de créance de TELUS Corporation (se reporter à *« Placements autorisés et placements interdits »*, à la *note 15 c)*. Aux 31 décembre 2024 et 2023, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

d) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Nous fondons notre hypothèse du taux des hausses futures au titre de la rémunération sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations que nous utilisons pour déterminer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2024	2023
Hypothèses en matière de mortalité utilisées pour calculer les obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre		
Espérance de vie à 65 ans pour un membre actuellement âgé de 65 (en années)	**24,3**	24,2
Taux d'actualisation[1] utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**4,65 %**	5,05 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**4,65 %**	4,65 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	**4,80 %**	4,65 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**3,00 %**	3,00 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**3,00 %**	3,00 %

1 Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier estimatif des flux de trésorerie aux fins des obligations.

Sensibilité des hypothèses clés

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos hypothèses clés relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	**2024**		2023	
Augmentation (diminution) (en millions)	Variation des obligations	Variation des charges	Variation des obligations	Variation des charges
Sensibilité des hypothèses clés démographiques à l'égard d'une augmentation de un an[1] de l'espérance de vie	**242 $**	**2 $**	238 $	8 $
Sensibilité des hypothèses clés financières à l'égard d'une diminution de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**250 $**	**4 $**	256 $	10 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(20) $**	**(1) $**	(23) $	(2) $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement aux obligations et aux charges (charge au titre des avantages du personnel et coûts de financement). Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, qui exige que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que si le passif lié à l'évaluation de la solvabilité moyen d'un régime est supérieur à son actif (calculé comme si le régime avait pris fin à la date d'évaluation), l'excédent (le cas échéant) doit être capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. En ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Aux 31 décembre 2024 et 2023, aucune lettre de crédit non utilisée ne garantissait certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2025 à nos régimes à prestations définies s'établit à néant. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2024 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2023. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2025.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés et non capitalisés, calculés au 31 décembre 2024, s'établissent comme suit :

Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Capitalisés	Non capitalisés	Total
2025	**478 $**	**21 $**	**499 $**
2026	**484**	**26**	**510**
2027	**488**	**27**	**515**
2028	**493**	**28**	**521**
2029	**498**	**29**	**527**
2030 à 2034	**2 555**	**153**	**2 708**

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le tableau suivant présente le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies compris dans le poste « Charge au titre des avantages du personnel » dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Cotisations au régime de retraite syndical	**13 $**	17 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**109**	113
	122 $	130 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2025 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique totaliseront environ 13 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à 10 millions de dollars (2023 – 10 millions de dollars) et les réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel comptabilisées dans les autres éléments du résultat global se sont établies à néant [2023 – (2) millions de dollars]. Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2024, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2025 à 2029 et à 4 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2030 à 2034.

16 coûts de restructuration et autres coûts

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou lorsque nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, les coûts importants liés aux litiges à l'égard de pertes ou de règlements et les coûts liés aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Coûts de restructuration[1] *b)*		
Achat de biens et services	**178 $**	178 $
Charge au titre des avantages du personnel	**305**	440
	483	618
Autres coûts *c)*		
Achat de biens et services	**16**	12
Charge au titre des avantages du personnel	**(6)**	88
	10	100
Total		
Achat de biens et services	**194**	190
Charge au titre des avantages du personnel	**299**	528
	493 $	718 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, exclut les pertes de valeur nettes liées à la restructuration d'immobilisations corporelles découlant de la rationalisation de biens immobiliers de 82 $ (2023 – 73 $), qui sont incluses dans l'amortissement des immobilisations corporelles, et comprend une reprise des montants au titre de la rationalisation des contrats de location relatifs à TELUS Sky liés aux biens immobiliers de 38 $ (2023 – néant) comptabilisée précédemment (se reporter aux *notes 25* et *30 c*).

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent des montants concernant les activités de restructuration. En 2024, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Nous avons engagé des coûts externes supplémentaires relativement aux acquisitions d'entreprises au cours des exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023. Nous avons inclus dans les autres coûts les charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises découlant de ces acquisitions d'entreprises, qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis.

17 immobilisations corporelles

		Actifs détenus							Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*)				
(en millions)	*Note*	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Matériel informatique et autres	Terrains	Immeuble de placement	Actifs en construction	Total	Actifs liés au réseau	Biens immobiliers	Autres	Total	Total
AU COÛT													
Solde au 1er janvier 2023		36 036 $	3 746 $	1 772 $	83 $	— $	815 $	42 452 $	835 $	2 095 $	122 $	3 052 $	45 504 $
Entrées[1]		1 006	29	62	—	—	803	1 900	473	289	19	781	2 681
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		36	13	3	—	—	—	52	—	28	—	28	80
Actifs en construction mis en service		625	175	126	1	—	(927)	—	—	—	—	—	—
Cessions, mises hors service et autres		(547)	(129)	(113)	(1)	—	—	(790)	—	(15)	(25)	(40)	(830)
Écarts de change, montant net		(2)	(4)	(8)	—	—	(2)	(16)	—	(11)	—	(11)	(27)
Solde au 31 décembre 2023		37 154	3 830	1 842	83	—	689	43 598	1 308	2 386	116	3 810	47 408
Entrées[1]	*30 c)*	**881**	**108**	**56**	**9**	**—**	**568**	**1 622**	**725**	**258**	**32**	**1 015**	**2 637**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**—**	**—**	**15**	**—**	**—**	**—**	**15**	**—**	**9**	**—**	**9**	**24**
Actifs en construction mis en service		**493**	**120**	**93**	**—**	**46**	**(752)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Transferts	*30 c)*	**248**	**93**	**45**	**—**	**—**	**—**	**386**	**(300)**	**(86)**	**—**	**(386)**	**—**
Cessions, mises hors service et autres		**(1 395)**	**(189)**	**(215)**	**(4)**	**—**	**—**	**(1 803)**	**—**	**(62)**	**(26)**	**(88)**	**(1 891)**
Écarts de change, montant net		**3**	**20**	**35**	**—**	**—**	**—**	**58**	**—**	**44**	**—**	**44**	**102**
Solde au 31 décembre 2024		**37 384 $**	**3 982 $**	**1 871 $**	**88 $**	**46 $**	**505 $**	**43 876 $**	**1 733 $**	**2 549 $**	**122 $**	**4 404 $**	**48 280 $**

(en millions)	Note	Actifs détenus: Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Matériel informatique et autres	Terrains	Immeuble de placement	Actifs en construction	Total	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Actifs liés au réseau	Biens immobiliers	Autres	Total	Total
AMORTISSEMENT CUMULÉ													
Solde au 1er janvier 2023		24 112 $	2 322 $	1 094 $	— $	— $	— $	27 528 $	50 $	795 $	47 $	892 $	28 420 $
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		1 671	195	216	—	—	—	2 082	122	291	19	432	2 514
Cessions, mises hors service et autres		(528)	(113)	(81)	—	—	—	(722)	—	(21)	(18)	(39)	(761)
Écarts de change, montant net		(1)	—	(3)	—	—	—	(4)	—	(9)	—	(9)	(13)
Solde au 31 décembre 2023		25 254	2 404	1 226	—	—	—	28 884	172	1 056	48	1 276	30 160
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		**1 611**	**171**	**199**	**—**	**—**	**—**	**1 981**	**193**	**319**	**20**	**532**	**2 513**
Transferts	*30 c)*	**89**	**23**	**28**	**—**	**—**	**—**	**140**	**(118)**	**(22)**	**—**	**(140)**	**—**
Cessions, mises hors service et autres		**(1 440)**	**(145)**	**(145)**	**—**	**—**	**—**	**(1 730)**	**—**	**(46)**	**(15)**	**(61)**	**(1 791)**
Écarts de change, montant net		**5**	**14**	**20**	**—**	**—**	**—**	**39**	**—**	**22**	**—**	**22**	**61**
Solde au 31 décembre 2024		**25 519 $**	**2 467 $**	**1 328 $**	**— $**	**— $**	**— $**	**29 314 $**	**247 $**	**1 329 $**	**53 $**	**1 629 $**	**30 943 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE													
Solde au 31 décembre 2023		11 900 $	1 426 $	616 $	83 $	— $	689 $	14 714 $	1 136 $	1 330 $	68 $	2 534 $	17 248 $
Solde au 31 décembre 2024		**11 865 $**	**1 515 $**	**543 $**	**88 $**	**46 $**	**505 $**	**14 562 $**	**1 486 $**	**1 220 $**	**69 $**	**2 775 $**	**17 337 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, les entrées comprennent un montant de (2) $ (2023 – 59 $) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la n*ote 25*).

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024, l'amortissement comprend un montant de 79 $ (2023 – 36 $) au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles, déduction faite d'une reprise de perte de valeur de 23 $ (2023 – néant).

Au 31 décembre 2024, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 267 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2027 (2023 – 297 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2027).

18 immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

(en millions)	Note	Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			
		Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés	Logiciels	Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
AU COÛT										
Solde au 1er janvier 2023		4 489 $	7 522 $	498 $	535 $	13 044 $	12 215 $	25 259 $	9 495 $	34 754 $
Entrées		—	119	5	857	981	29	1 010	—	1 010
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		866	—	131	—	997	—	997	975	1 972
Actifs en construction mis en service		—	845	17	(862)	—	—	—	—	—
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts comptabilisés à l'actif)	*9*	47	(570)	(63)	—	(586)	6	(580)	—	(580)
Écarts de change, montant net		(42)	(1)	(6)	—	(49)	—	(49)	(48)	(97)
Solde au 31 décembre 2023		5 360	7 915	582	530	14 387	12 250	26 637	10 422	37 059
Entrées		**35**	**107**	**41**	**865**	**1 048**	**936**	**1 984**	**—**	**1 984**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*b)*	**191**	**31**	**5**	**—**	**227**	**—**	**227**	**319**	**546**
Actifs en construction mis en service		**—**	**921**	**—**	**(921)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts comptabilisés à l'actif)	*9*	**(3)**	**(331)**	**(32)**	**—**	**(366)**	**20**	**(346)**	**—**	**(346)**
Écarts de change, montant net		**159**	**6**	**26**	**—**	**191**	**—**	**191**	**167**	**358**
Solde au 31 décembre 2024		**5 742 $**	**8 649 $**	**622 $**	**474 $**	**15 487 $**	**13 206 $**	**28 693 $**	**10 908 $**	**39 601 $**
AMORTISSEMENT CUMULÉ										
Solde au 1er janvier 2023		1 082 $	4 713 $	225 $	— $	6 020 $	— $	6 020 $	364 $	6 384 $
Amortissement des immobilisations incorporelles		473	995	87	—	1 555	—	1 555	—	1 555
Cessions, mises hors service et autres		(18)	(571)	(64)	—	(653)	—	(653)	—	(653)
Écarts de change, montant net		(4)	(1)	(1)	—	(6)	—	(6)	—	(6)
Solde au 31 décembre 2023		1 533	5 136	247	—	6 916	—	6 916	364	7 280
Amortissement des immobilisations incorporelles		**473**	**959**	**91**	**—**	**1 523**	**—**	**1 523**	**—**	**1 523**
Cessions, mises hors service et autres		**1**	**(330)**	**(61)**	**—**	**(390)**	**—**	**(390)**	**—**	**(390)**
Écarts de change, montant net		**36**	**5**	**10**	**—**	**51**	**—**	**51**	**—**	**51**
Solde au 31 décembre 2024		**2 043 $**	**5 770 $**	**287 $**	**— $**	**8 100 $**	**— $**	**8 100 $**	**364 $**	**8 464 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE										
Solde au 31 décembre 2023		3 827 $	2 779 $	335 $	530 $	7 471 $	12 250 $	19 721 $	10 058 $	29 779 $
Solde au 31 décembre 2024		**3 699 $**	**2 879 $**	**335 $**	**474 $**	**7 387 $**	**13 206 $**	**20 593 $**	**10 544 $**	**31 137 $**

1 L'amortissement cumulé du goodwill, qui se chiffre à 364 $, correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2024, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 37 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2026 (2023 – 25 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2026).

Les enchères d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada concernant le spectre dans la bande de 3 800 MHz ont eu lieu au cours de la période du 24 octobre 2023 au 24 novembre 2023. Nous avons réussi à obtenir 1 430 licences de spectre pour un prix d'achat total de 620 millions de dollars. En vertu des modalités des enchères, nous avons payé une proportion de 20 % (124 millions de dollars) à Innovation, Sciences et Développement économique Canada à la date d'échéance, le 17 janvier 2024, et le solde a été payé le 29 mai 2024. Nous ne pourrons utiliser ces licences à des fins commerciales tant qu'Innovation, Sciences et Développement économique Canada n'aura pas déterminé que nous sommes un fournisseur de services de radiocommunications admissible et que nous nous conformons aux règles en matière de propriété et de contrôle canadiens.

En 2024, nous avons obtenu les droits d'utilisation du spectre des SSFE-4 de la part du titulaire de licences initial et avons comptabilisé ces droits comme une immobilisation incorporelle à durée d'utilité indéterminée; Innovation, Sciences et Développement économique Canada a approuvé la subordination des licences. Compte tenu des modalités de paiement pour l'utilisation du spectre, un montant initial de 298 millions de dollars a été comptabilisé à titre de passif à long terme, comme il est décrit à la *note 26 g*). En outre, nous avons obtenu les droits d'utilisation des licences de spectre des SSFE-4 de la part du titulaire de licences précédent pour un montant de 17 millions de dollars; Innovation, Sciences et Développement économique Canada a approuvé la subordination des licences.

b) Acquisitions d'entreprises

Transactions non significatives sur une base individuelle
Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises dont les activités sont complémentaires à nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche du montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition
Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	Total des transactions non significatives sur une base individuelle[1]	
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie	21	$
Débiteurs[2]	39	
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	15	
Autres	6	
	81	
Actifs non courants		
Immobilisations corporelles		
Actifs détenus	15	
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location	9	
Immobilisations incorporelles amortissables[3]	227	
	251	
Total des actifs identifiables acquis	332	
Passif		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	38	
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	34	
Facturation par anticipation et dépôts de clients	22	
Provisions	7	
Tranche courante de la dette à long terme	44	
	145	
Passifs non courants		
Provisions	1	
Dette à long terme	6	
Impôt sur le résultat différé	49	
	56	
Total des passifs repris	201	
Actifs identifiables nets acquis	131	
Goodwill	319	
Actifs nets acquis	450	$
Acquisition effectuée selon les moyens suivants :		
Contrepartie en trésorerie	380	$
Créditeurs et charges à payer	5	
Provisions	51	
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation[4]	14	
	450	$

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après

avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète la meilleure estimation à la date d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient de façon générale être amortis sur une période de 10 à 15 ans; et les autres immobilisations incorporelles devraient être amorties sur des périodes de 5 à 15 ans.

4 La juste valeur des actions ordinaires de TELUS Corporation a été évaluée en fonction des prix du marché observés à la date d'acquisition du contrôle.

c) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En fonction de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

d) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 f)*, nous soumettons périodiquement à un test de dépréciation la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante et exige que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill des unités génératrices de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		
Solutions technologiques de TELUS	**13 206 $**	12 250 $
Goodwill		
Solutions technologiques de TELUS	**7 608**	7 296
TELUS Expérience numérique	**2 936**	2 762
	10 544	10 058
	23 750 $	22 308 $

Les estimations de la valeur recouvrable des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été calculées au moyen de la méthode de la juste valeur diminuée des coûts de sortie et sont classées dans le niveau 3 des évaluations de la juste valeur. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées de nos unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services fixes); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pour ces hypothèses clés et choisissons celles qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Nous mettons régulièrement à jour ces hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture économique actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2024, à un taux nominal après impôt consolidé de 6,7 % (2023 – 6,6 %) pour l'unité génératrice de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et de 9,8 % (2023 – 9,8 %) pour l'unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique. Ces projections des flux de trésorerie tiennent compte des objectifs établis pour notre société en ce qui a trait à la carboneutralité de nos activités, à l'énergie renouvelable, à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets. Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant généralement, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2024, le taux de croissance perpétuel de 1,99 % (2023 – 1,95 %) pour l'unité génératrice de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et de 3,0 % (2023 – 3,0 %) pour l'unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous ne croyons pas que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles repose notre calcul des valeurs recouvrables de notre unité génératrice de trésorerie Solutions technologiques de TELUS ferait en sorte que la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) serait supérieure à sa valeur recouvrable.

En décembre 2024, la valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique était supérieure d'environ 250 millions de dollars à sa valeur comptable (soit environ 5 % de sa valeur comptable). Advenant une diminution plus que minime des projections de croissance pour la période de projection, ou une augmentation plus que minime du taux d'actualisation, notre estimation de la valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique faite en décembre 2024 serait inférieure à sa valeur comptable; nous ne croyons pas que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard d'autres hypothèses clés sur lesquelles repose notre calcul de la valeur recouvrable de notre unité génératrice de trésorerie TELUS Expérience numérique ferait en sorte que sa valeur comptable (y compris le goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie) serait supérieure à sa valeur recouvrable.

Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer de manière défavorable par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à comptabiliser une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

19 contrats de location

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger nos investissements dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Pour ce qui est de la durée des contrats de location pour les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, notre jugement comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains que nous choisirons de proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante (environ un tiers) de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile sera assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraîneront des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada exige que les entreprises de télécommunications permettent aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et le matériel qu'elles détiennent et qui est situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Moins du cinquième de nos actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location en colocation que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité des obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation			
Produits tirés de la sous-location en colocation compris dans les produits d'exploitation tirés des services		**17 $**	17 $
Autres produits tirés de la sous-location compris dans les autres produits	*7*	**8 $**	5 $
Paiements de loyers[1]		**826 $**	671 $

1 Dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie, la composante capital des paiements de loyers est incluse dans le poste « Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement » (se reporter à la *note 31 b)*, et la composante intérêts des paiements de loyers est incluse dans le poste « Intérêts payés ».

20 autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Actif au titre des régimes de retraite	*15*	**257 $**	316 $
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	*4 b)*	**630**	637
Actifs dérivés	*4 h)*	**113**	179
Impôt sur le résultat différé	*10 b)*	**18**	38
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients		**301**	218
Avances aux coentreprises immobilières	*21 a)*	**—**	94
Participations dans des coentreprises immobilières	*21 a)*	**183**	50
Participations dans des entreprises associées	*21 b)*	**219**	232
Placements de portefeuille[1]			
À la juste valeur par le biais du résultat net		**62**	42
À la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global		**594**	502
Contrats d'entretien payés d'avance		**39**	46
Dépôts de sécurité et autres montants remboursables		**161**	139
		2 577 $	2 493 $

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

	Coûts engagés pour		
(en millions)	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total
Solde au 1er janvier 2023	404 $	15 $	419 $
Entrées	377	30	407
Amortissement des immobilisations incorporelles	(305)	(6)	(311)
Solde au 31 décembre 2023	476	39	515
Entrées	**477**	**34**	**511**
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(350)**	**(9)**	**(359)**
Solde au 31 décembre 2024	**603 $**	**64 $**	**667 $**
Tranche courante[1]	**351 $**	**15 $**	**366 $**
Tranche non courante	**252**	**49**	**301**
	603 $	**64 $**	**667 $**

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

21 coentreprises immobilières et participations dans des entreprises associées

a) Coentreprises immobilières

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance pour l'aménagement de TELUS Sky, un projet immobilier résidentiel et commercial situé à Calgary, en Alberta. Achevée en 2020, la tour a été construite conformément à la norme Leadership in Energy and Environmental Design (« LEED ») Platine en ce qui concerne la parcelle commerciale et à la norme LEED Or en ce qui concerne la parcelle résidentielle. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023, la coentreprise immobilière TELUS Sky a conclu une convention visant la vente des biens productifs et des actifs nets connexes aux coentrepreneurs; en décembre 2024, les deux parties sans lien de dépendance ont fait l'acquisition de la parcelle résidentielle et, parallèlement, nous avons fait l'acquisition de la parcelle commerciale (se reporter à la *note 30 c*).

En 2024 et en 2023, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec des parties sans lien de dépendance visant des projets de réaménagement immobilier en Colombie-Britannique.

Information financière résumée

Exercices clos les 31 décembre (en millions)[1]	**2024**	2023
Produits		
Provenant d'un immeuble de placement	**21 $**	26 $
Autres produits (pertes) d'exploitation	**(52) $**	— $
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles[1]	**— $**	7 $
Charges d'intérêts	**6 $**	9 $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)[2]	**(62) $**	(20) $

1 La quasi-totalité de l'information résumée dans ce tableau a trait aux activités détenues en vue de la vente. L'amortissement des immobilisations corporelles et l'amortissement des immobilisations incorporelles de l'immeuble de placement TELUS Sky ont pris fin lors de son classement comme étant détenu en vue de la vente.

2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
ACTIF		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**7 $**	5 $
Autres	**1**	29
	8	34
Actifs non courants		
Immeuble de placement[1]	**—**	326
Immeuble de placement en cours d'aménagement	**356**	81
Billets à ordre et autres[2]	**320**	90
	676	497
	684 $	531 $
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**6 $**	8 $
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction[1]	**—**	282
	6	290
Passifs non courants		
Dette à long terme – prêt hypothécaire	**21**	—
	27	290
Capitaux propres		
TELUS[2]	**329**	108
Autres associés[3]	**328**	133
	657	241
	684 $	531 $

1 Classé comme étant détenu en vue de la vente au 31 décembre 2023.

2 Les capitaux propres liés aux autres associés comprennent des billets à ordre de 320 $ (2023 – 80 $) émis à l'intention des coentreprises par les parties sans lien de dépendance dans le cadre des projets de réaménagement immobilier en Colombie-Britannique. En cas de dissolution ou de liquidation des partenariats, le montant des billets à ordre en circulation sera d'abord déduit des capitaux propres de l'autre associé pour calculer les capitaux propres des coentreprises. Le principal mode de remboursement prévu des billets à ordre est au moyen de l'apport des coûts de mise en valeur en nature, mais peut éventuellement inclure des paiements en trésorerie.

3 Les montants comptabilisés par les coentreprises immobilières au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par les coentreprises immobilières.

Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux participations dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

(en millions)	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]
Solde au 1er janvier 2023	114 $	(8) $
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières		
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	—	(3)
Charge pour moins-value	—	(2)
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières		
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle		
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction *(note 7)*	6	—
Réduction de la facilité de crédit aux fins des travaux de construction et augmentation de l'apport en capital	(20)	20
Nos biens immobiliers investis	—	78
Profits différés sur notre participation restante dans nos biens immobiliers investis	—	(35)
Flux de trésorerie de la période considérée		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction Coûts de financement qui nous ont été payés	(6)	—
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	—	4
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	—	(4)
Solde au 31 décembre 2023	94	50
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières		
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	**—**	**(20)**
Charge pour moins-value	**—**	**12**
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières		
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle		
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction *(note 7)*	**6**	**—**
Nos biens immobiliers investis	**—**	**242**
Profits différés sur notre participation restante dans nos biens immobiliers investis	**—**	**(110)**
Flux de trésorerie de la période considérée		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction Montants remboursés	**(94)**	**—**
Coûts de financement qui nous ont été payés	**(6)**	**—**
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**—**	**13**
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	**—**	**(9)**
Solde au 31 décembre 2024	**— $**	**178 $**

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière au poste « Autres actifs à long terme » (se reporter à la *note 20*) et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2 Nous comptabilisons nos participations dans les coentreprises immobilières selon la méthode de la mise en équivalence, et ces participations sont incluses dans nos états consolidés de la situation financière au poste « Autres actifs à long terme » (se reporter à la *note 20)*.

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avions conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky. Avant notre acquisition de la parcelle commerciale, au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, la coentreprise immobilière TELUS Sky a comptabilisé un montant de 8 millions de dollars (2023 – 9 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux. Un tiers de ce montant était attribuable à notre participation économique et les deux tiers restants étaient attribuables aux participations économiques de nos associés.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

Au 31 décembre 2024, la coentreprise immobilière TELUS Sky avait remboursé une convention de crédit qui devait arriver à échéance le 13 janvier 2025 (2023 – le 12 juillet 2024). La convention de crédit était conclue avec des institutions financières canadiennes et d'autres entités (en leur qualité de coprêteurs à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓), et elle prévoyait un financement pour la construction de 282 millions de dollars (2023 – 282 millions de dollars) pour le projet. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportaient les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et étaient garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Ces facilités de crédit aux fins des travaux de construction étaient disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portaient intérêt à des taux comparables aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

b) Participations dans des entreprises associées

Comme il est décrit à la *note 20*, nos participations dans des entreprises associées sont incluses dans nos états consolidés de la situation financière au poste « Autres actifs à long terme ». Aux 31 décembre 2024 et 2023, nous détenions une participation dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise constituée au Canada, dont les activités sont complémentaires à nos services Internet des objets patrimoniaux et qui selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée lorsque nous avons acquis notre participation initiale. Miovision Technologies Incorporated met au point une suite de solutions matérielles et fondées sur l'infonuagique qui fournissent aux villes les données et les outils dont elles ont besoin pour réduire la congestion routière, prendre de meilleures décisions en matière d'urbanisme et améliorer la sécurité sur leurs routes. L'ensemble de nos participations dans des entreprises associées qui n'étaient pas significatives sur une base individuelle au 31 décembre 2024 totalisait 44 millions de dollars (2023 – 48 millions de dollars).

Miovision Technologies Incorporated

Aux 31 décembre ou pour les périodes closes à ces dates (en millions de dollars)	**2024**	2023
État de la situation financière[1]		
Actifs courants	**88 $**	109 $
Actifs non courants	**408 $**	395 $
Passifs courants	**35 $**	40 $
Passifs non courants	**61 $**	43 $
Actif net	**400 $**	421 $
État du résultat net et du résultat global[1]		
Produits d'exploitation et autres produits	**162 $**	130 $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)	**(27) $**	(28) $
Rapprochement de l'information financière sommaire de l'état de la situation financière et de la valeur comptable		
Actif net (présenté ci-dessus)	**400 $**	421 $
Notre participation	**43,4 %**	43,5 %
Notre participation dans l'actif net (notre valeur comptable)	**175 $**	184 $

1 Comme l'exigent les Normes IFRS de comptabilité, ce sommaire de l'information ne correspond pas seulement à notre quote-part de ces montants.

22 emprunts à court terme

Le 22 mai 2024, nous avons conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance associée à une importante banque de l'annexe I aux termes de laquelle nous sommes actuellement en mesure d'emprunter jusqu'à 1,6 milliard de dollars, montant garanti par certaines créances clients et des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement. Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 22 mai 2027 et exige des avances en trésorerie minimales de 920 millions de dollars. Le financement en vertu de la convention peut être fourni en dollars canadiens ou en dollars américains. Des contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change associé au financement libellé en dollars américains.

Cette convention a remplacé une convention antérieure conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance aux termes de laquelle nous avons été en mesure de vendre des participations dans certaines créances clients, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 0,6 milliard de dollars et qui devait arriver à échéance le 31 décembre 2024. La convention précédente exigeait un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars provenant des cessions mensuelles de participations dans certaines créances clients. Les cessions de créances clients étaient comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisaient pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédions nos créances clients, nous conservions des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances clients titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2023, nous avions cédé à la fiducie de titrisation (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 121 millions de dollars.

Les emprunts à court terme de 0,9 milliard de dollars (2023 – 0,1 milliard de dollars relativement à la précédente fiducie de titrisation) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance. Tous les montants avancés au 31 décembre 2024 étaient libellés en dollars américains.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales ou autres constituaient le solde des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 créditeurs et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Dettes fournisseurs[1]		
Financement de la chaîne d'approvisionnement – un tiers sans lien de dépendance a payé le fournisseur	**84 $**	30 $
Financement de la chaîne d'approvisionnement – dettes fournisseurs admissibles[2]	**2**	9
Montants compris dans le financement de la chaîne d'approvisionnement	**86**	39
Montants non compris dans le financement de la chaîne d'approvisionnement	**1 040**	957
	1 126	996
Charges à payer	**1 385**	1 342
Paie et autres charges salariales connexes	**710**	674
Intérêts à payer	**262**	235
Impôt indirect à payer et autres	**147**	144
	3 630 $	3 391 $

1 La composition des dettes fournisseurs varie en raison de divers facteurs, y compris le calendrier des factures des fournisseurs, notre calendrier du cycle de traitement des données, le caractère saisonnier de certaines activités commerciales et le fait que la date de l'état de la situation financière soit ou non un jour ouvrable. Les dettes fournisseurs représentent les paiements futurs au titre des factures reçues à l'égard des activités d'exploitation et des activités d'investissement, et peuvent comprendre des montants au titre de versements de cotisations et d'autocotisations aux gouvernements.

2 Montants admissibles pour lesquels les fournisseurs peuvent choisir d'être payés par anticipation, soit plus rapidement que ne le prévoient les modalités de paiement habituelles du secteur.

En 2023, nous avons mis en place un programme de financement de la chaîne d'approvisionnement qui permet aux fournisseurs qui ont des dettes fournisseurs admissibles, de choisir d'être payés par anticipation par un tiers sans lien de dépendance, soit plus rapidement que ne le prévoient les modalités de paiement habituelles du secteur. En retour, nous remboursons à ce tiers sans lien de dépendance ces montants lorsque les dettes fournisseurs seraient initialement devenues exigibles.

Les dates d'échéance moyennes pondérées des dettes fournisseurs sont essentiellement semblables, tant pour les entités qui participent au programme de financement de la chaîne d'approvisionnement que pour celles qui n'y participent pas, et les paiements sont généralement exigibles dans un délai de un trimestre.

24 facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Facturation par anticipation	**820 $**	718 $
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**3**	3
Dépôts des clients	**15**	15
Passifs sur contrat	**838**	736
Autres	**201**	235
	1 039 $	971 $

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons déjà reçu une contrepartie, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Solde au début		**974 $**	914 $
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		**(631)**	(625)
Entrées nettes découlant des activités		**737**	678
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		**22**	7
Solde à la fin		**1 102 $**	974 $
Tranche courante		**987 $**	886 $
Tranche non courante	*27*		
Produits différés		**112**	84
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**3**	4
		1 102 $	974 $
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		**987 $**	886 $
Reclassement dans les actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*6 c)*	**(132)**	(137)
Reclassement à partir des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*6 c)*	**(17)**	(13)
		838 $	736 $

25 provisions

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations
Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates de mise hors service de ces actifs.

Provisions liées au personnel
Nos provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 16 b)*. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle
Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Certaines de ces provisions sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés, ce qui fait que nous devons formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Nous avons également établi des provisions pour une contrepartie éventuelle. Nous ne nous attendons pas à ce que les sorties de trésorerie au titre des options de vente position vendeur aient lieu avant le moment où elles peuvent commencer à être exercées, et nous ne nous attendons pas à ce que les sorties de trésorerie relatives à la contrepartie éventuelle aient lieu avant la fin des périodes d'atteinte d'objectifs de résultat connexes; dans certains cas, nous pourrions régler la provision au titre des options de vente position vendeur au moyen d'instruments de capitaux propres.

(en millions)	*Note*	Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations[1]	Provisions liées au personnel[2]	Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle[3]	Autres[2]	Total
Solde au 1er janvier 2023		316 $	84 $	157 $	147 $	704 $
Entrées		36	547	288	230	1 101
Reprises		—	(12)	(68)	(8)	(88)
Utilisations		(10)	(400)	(110)	(180)	(700)
Effet des intérêts[4]	*9*	36	—	17	—	53
Incidence du change, montant net[4]		—	—	(8)	(1)	(9)
Solde au 31 décembre 2023		378	219	276	188	1 061
Entrées		**40**	**312**	**9**	**254**	**615**
Reprises		**—**	**(7)**	**(106)**	**(56)**	**(169)**
Utilisations		**(13)**	**(391)**	**—**	**(185)**	**(589)**
Effet des intérêts[4]	*9*	**(27)**	**—**	**14**	**—**	**(13)**
Incidence du change, montant net[4]		**—**	**—**	**17**	**—**	**17**
Solde au 31 décembre 2024		**378 $**	**133 $**	**210 $**	**201 $**	**922 $**
Courantes		**25 $**	**126 $**	**5 $**	**80 $**	**236 $**
Non courantes		**353**	**7**	**205**	**121**	**686**
Solde au 31 décembre 2024		**378 $**	**133 $**	**210 $**	**201 $**	**922 $**

1 Les ajouts et les reprises pour les provisions relatives aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont présentés dans les états consolidés de la situation financière, au poste « Immobilisations corporelles, montant net ». Le montant net des utilisations, dans la mesure où ces éléments comprennent des flux de trésorerie, est inclus au poste « Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement » dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie (se reporter à la *note 31 a*).

2 En règle générale, les ajouts et les reprises pour les provisions relatives au personnel et autres sont inclus dans les états consolidés du résultat net et du résultat global aux postes « Charge au titre des avantages du personnel » et « Achats de biens et services », respectivement. Le montant net des utilisations, dans la mesure où ces éléments comprennent des flux de trésorerie, est généralement inclus au poste « Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation » dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, les autres reprises comprenaient un montant de 37 $ au titre des montants des contrats de location liés à TELUS Sky relativement à la rationalisation de biens immobiliers auparavant comptabilisés (se reporter aux *notes 16* et *30 c*).

3 Les ajouts et les reprises pour les provisions relatives aux options de vente position vendeur et à la contrepartie éventuelle sont compris dans les états consolidés de la situation financière au poste « Goodwill, montant net, » et dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Autres produits », respectivement. Le montant des utilisations, dans la mesure où ces éléments comprennent des flux de trésorerie, est inclus au poste « Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement » dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

4 L'effet des intérêts, à l'exception de ceux découlant de la réévaluation de la provision en raison de la variation des taux d'actualisation, et l'incidence du change, montant net, sont inclus dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement ».

La différence de (42) $ (2023 – 23 $) entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et le montant présenté à la *note 9* découle des variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 17*, et dans l'état consolidé de la situation financière au poste « Immobisations corporelles, montant net ».

Autres
Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, de la rationalisation des biens immobiliers et d'autres activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, ainsi que des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29,* nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. Nous établissons des provisions au titre des réclamations juridiques lorsque celles-ci sont justifiées, en tenant compte des évaluations juridiques, des informations récentes et de la possibilité attendue de recours. Nous ne pouvons pas raisonnablement déterminer le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26 dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Dette de premier rang non garantie			
Billets de premier rang de TELUS Corporation	*b)*	**22 077 $**	20 301 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**1 404**	1 021
Facilités de crédit de TELUS Corporation	*d)*	**—**	1 144
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**200**	200
Dette garantie			
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	*f)*	**1 703**	1 781
Autres	*g)*	**588**	288
		25 972	24 735
Obligations locatives	*h)*	**2 882**	2 614
Dette à long terme		**28 854 $**	27 349 $
Tranche courante		**3 246 $**	3 994 $
Tranche non courante		**25 608**	23 355
Dette à long terme		**28 854 $**	27 349 $

b) Billets de premier rang de TELUS Corporation
Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent des clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Les intérêts sont payables semestriellement. À la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire, nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat.

Les billets émis avant septembre 2023 sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours avant leurs dates d'échéance respectives. En ce qui concerne les billets émis après août 2023, la période de préavis est d'au moins 10 jours et d'au plus 60 jours. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets émis avant septembre 2023 sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % de leurs montants en capital respectifs. En ce qui concerne les billets émis après août 2023, la période de préavis est d'au moins 10 jours et d'au plus 60 jours. Les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Série	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif[1]	Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
					Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base[2]	Date d'expiration
Billets à 3,35 % de série CK	Avr. 2013	Avr. 2024	994,35 $	3,41 %	1,1 G$	NÉANT	36	2 janv. 2024
Billets à 3,75 % de série CQ	Sept. 2014	Janv. 2025	997,75 $	3,78 %	800 M$	800 M$	38,5	17 oct. 2024
Billets à 3,75 % de série CV	Déc. 2015	Mars 2026	992,14 $	3,84 %	600 M$	600 M$	53,5	10 déc. 2025
Billets à 2,75 % de série CZ	Juill. 2019	Juill. 2026	998,73 $	2,77 %	800 M$	800 M$	33	8 mai 2026
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains[3]	Sept. 2016	Févr. 2027	991,89 $ US	2,89 %	600 M$ US	600 M$ US	20	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains[3]	Mars 2017	Sept. 2027	998,95 $ US	3,71 %	500 M$ US	500 M$ US	20	15 juin 2027
Billets à 2,35 % de série CAC	Mai 2020	Janv. 2028	997,25 $	2,39 %	600 M$	600 M$	48	27 nov. 2027
Billets à 3,625 % de série CX	Mars 2018	Mars 2028	989,49 $	3,75 %	600 M$	600 M$	37	1er déc. 2027
Billets à 4,80 % de série CAO	Févr. 2024	Déc. 2028	998,95 $	4,83 %	700 M$	700 M$	28	15 nov. 2028
Billets à 3,30 % de série CY	Avr. 2019	Mai 2029	991,75 $	3,40 %	1,0 G$	1,0 G$	43,5	2 févr. 2029
Billets à 5,00 % de série CAI	Sept. 2022	Sept. 2029	995,69 $	5,07 %	350 M$	350 M$	46,5	13 juill. 2029
Billets à 3,15 % de série CAA	Déc. 2019	Févr. 2030	996,49 $	3,19 %	600 M$	600 M$	39,5	19 nov. 2029
Billets à 5,60 %, de série CAM	Sept. 2023	Sept. 2030	998,85 $	5,62 %	500 M$	500 M$	46	9 juill. 2030
Billets à 2,05 % de série CAD	Oct. 2020	Oct. 2030	997,93 $	2,07 %	500 M$	500 M$	38	7 juill. 2030
Billets à 4,95 % de série CAP	Févr. 2024	Févr. 2031	997,07 $	5,00 %	600 M$	600 M$	34,5	18 déc. 2030
Billets à 4,65 % de série CAQ	Août 2024	Août 2031	999,11 $	4,66 %	700 M$	700 M$	38,5	13 juin 2031
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	Juin 2021	Nov. 2031	997,52 $	2,88 %[4]	750 M$	750 M$	34	13 août 2031
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains[3]	Févr. 2022	Mai 2032	997,13 $ US	3,43 %[4]	900 M$ US	900 M$ US	25	13 févr. 2032
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	Sept. 2022	Nov. 2032	996,73 $	5,29 %[4]	1,1 G$	1,1 G$	51,5	15 août 2032
Billets liés à la durabilité à 4,95 % de série CAJ	Mars 2023	Mars 2033	998,28 $	4,97 %[4]	500 M$	500 M$	54,5	28 déc. 2032
Billets liés à la durabilité à 5,75 % de série CAK	Sept. 2023	Sept. 2033	997,82 $	5,78 %[4]	850 M$	850 M$	52	8 juin 2033
Billets liés à la durabilité à 5,10 % de série CAN	Févr. 2024	Févr. 2034	996,44 $	5,15 %[4]	500 M$	500 M$	38,5	15 nov. 2033
Billets à 4,40 % de série CL	Avr. 2013	Avr. 2043	997,68 $	4,41 %	600 M$	600 M$	47	1er oct. 2042
Billets à 5,15 % de série CN	Nov. 2013	Nov. 2043	995,00 $	5,18 %	400 M$	400 M$	50	26 mai 2043
Billets à 4,85 % de série CP	Dates multiples[5]	Avr. 2044	987,91 $[5]	4,93 %[5]	500 M$[5]	900 M$[5]	46	5 oct. 2043
Billets à 4,75 % de série CR	Sept. 2014	Janv. 2045	992,91 $	4,80 %	400 M$	400 M$	51,5	17 juill. 2044
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janv. 2046	999,72 $	4,40 %	500 M$	500 M$	60,5	29 juill. 2045
Billets à 4,70 % de série CW	Dates multiples[6]	Mars 2048	998,06 $[6]	4,71 %[6]	325 M$[6]	475 M$[6]	58,5	6 sept. 2047
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains[3]	Juin 2018	Nov. 2048	987,60 $ US	4,68 %	750 M$ US	750 M$ US	25	16 mai 2048
Billets à 4,30 % libellés en dollars américains[3]	Mai 2019	Juin 2049	990,48 $ US	4,36 %	500 M$ US	500 M$ US	25	15 déc. 2048
Billets à 3,95 % de série CAB	Dates multiples[7]	Févr. 2050	997,54 $[7]	3,97 %[7]	400 M$[7]	800 M$[7]	57,5	16 août 2049
Billets à 4,10 % de série CAE	Avr. 2021	Avr. 2051	994,70 $	4,13 %	500 M$	500 M$	53	5 oct. 2050
Billets à 5,65 % de série CAH	Sept. 2022	Sept. 2052	996,13 $	5,68 %	550 M$	550 M$	61,5	13 mars 2052
Billets à 5,95 % de série CAL	Sept. 2023	Sept. 2053	992,67 $	6,00 %	400 M$	400 M$	61,5	8 mars 2053

1 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres de créance si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance et, en ce qui concerne les billets liés à la durabilité, si aucun élément déclencheur ni majoration de type NPF ne survient.

2 Pour les billets libellés en dollars canadiens, le prix de remboursement par anticipation correspond au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration, ou de ii) 100 % du capital.

Pour les billets libellés en dollars américains, le prix de remboursement par anticipation correspond au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain (le taux des bons du Trésor américain pour les billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains), majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration, ou de ii) 100 % du capital.

3 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

Série	Taux d'intérêt fixé	Paiements en capital équivalents en dollars canadiens	Taux de change
Billets à 2,80 % en dollars américains	2,95 %	792 M$	1,3205 $
Billets à 3,70 % en dollars américains	3,41 %	667 M$	1,3348 $
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	3,89 %	1 148 M$	1,2753 $
Billets à 4,60 % en dollars américains	4,41 %	974 M$	1,2985 $
Billets à 4,30 % en dollars américains	4,27 %	672 M$	1,3435 $

4 Si nous n'obtenons pas de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2030, les billets liés à la durabilité porteront intérêt à un taux accru de la date de l'événement déclencheur jusqu'à leur échéance respective. Le taux d'intérêt sur certains des billets liés à la durabilité peut également augmenter (la « majoration de type NPF ») si nous n'atteignons pas des cibles additionnelles en matière de durabilité et/ou en matière environnementale, sociale ou de gouvernance spécifiées dans une obligation liée à la durabilité. Le taux d'intérêt sur les billets liés à la durabilité ne peut cependant excéder le taux initial de plus de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur, sur une base combinée, dans aucune circonstance, que ce soit en raison de l'absence de certificat de vérification de l'atteinte de cibles de performance en matière de durabilité et/ou d'autres cibles en vertu d'une ou de plusieurs obligations liées à la durabilité futures. Dans le même ordre d'idées, si nous remboursons par anticipation des billets liés à la durabilité sans avoir obtenu de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité à la fin de l'exercice précédant la date de remboursement par anticipation, les intérêts accumulés seront calculés aux taux indiqués dans le tableau suivant.

	Certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité				
Série	Exercice	Date de l'élément déclencheur	Taux d'intérêt après l'élément déclencheur	Total de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur	Taux d'accumulation des intérêts liés au remboursement par anticipation en l'absence de certificat
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	2030	14 nov. 2030	3,85 %	s.o.	3,85 %
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	2030	14 nov. 2030	4,40 %	1,50 %	4,40 %
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	2030	15 nov. 2030	6,00 %	1,50 %	6,00 %
Billets liés à la durabilité à 4,95 % de série CAJ	2030	28 mars 2031	5,70 %	1,50 %	5,70 %
Billets liés à la durabilité à 5,75 % de série CAK	2030	30 avr. 2031	6,35 %	1,20 %	6,35 %
Billets liés à la durabilité à 5,10 % de série CAN	2030	15 févr. 2031	5,60 %	1,00 %	5,60 %

5 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

6 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis en mars 2018 à un prix d'émission de 1 014,11 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 %.

7 Des billets à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis en décembre 2019 à un prix d'émission de 991,54 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,00 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en mai 2020, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 003,53 $ et à un taux d'intérêt effectif de 3,93 %.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial renouvelable de 2,75 milliards de

dollars (se reporter à la *note 26 d*) qui est utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Sous réserve du respect de conditions en matière de notation, ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal global équivalent à 2,2 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US). Nous avons recours à des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant du papier commercial libellé en dollars américains. Même si la dette sous forme de papier commercial arrive à échéance dans un délai de un an, nous la classons à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que ces montants sont soutenus par la facilité de crédit renouvelable et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2024, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,4 milliard de dollars (2023 – 1,0 milliard de dollars), lequel était libellé en dollars américains (1,0 milliard de dollars US; 2023 – 0,8 milliard de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen de 4,9 %, et dont les dates d'échéance s'échelonnent jusqu'en juin 2025.

d) Facilités de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2024, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire consortial non garantie renouvelable de 2,75 milliards de dollars venant à échéance le 14 juillet 2028 (date inchangée par rapport au 31 décembre 2023), avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

Au 30 juin 2024, TELUS Corporation avait remboursé une facilité de crédit bancaire consortial non garantie et non renouvelable de 1,1 milliard de dollars, qui devait être utilisée aux fins générales de la société et devait arriver à échéance le 9 juillet 2024. Au 31 décembre 2023, nous avions prélevé un montant de 1,1 milliard de dollars sur la facilité.

Les facilités de crédit de TELUS Corporation portent intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des opérations de pension à un jour (le « taux CORRA ») ou au Secured Overnight Financing Rate (« SOFR ») à terme (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans les facilités de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. Notre ratio d'endettement ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00 et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans les facilités de crédit.

L'accès continu à ces facilités de crédit par TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Montant net disponible	**1 346 $**	1 729 $
Sûreté pour le papier commercial	**1 404**	1 021
Montant brut disponible sur la facilité de crédit bancaire renouvelable de 2,75 milliards de dollars	**2 750 $**	2 750 $

Au 31 décembre 2024, nous avions des lettres de crédit en cours de 62 millions de dollars (2023 – 60 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées. Ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit en vertu de notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée. De plus, nous avions des lettres de crédit supplémentaires de 338 millions de dollars aux fins de la participation aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 3 800 MHz que Innovation, Sciences et Développement économique Canada a tenues en octobre et en novembre 2023, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)*. La dette au titre de ces lettres de crédit supplémentaires a été éteinte, parallèlement au financement intégral de l'acquisition de licences de spectre.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures à 8,80 % de série B ont été émises en septembre 1995 pour un montant de 200 millions de dollars au prix de 995,10 $ par AGT Limited (une société absorbée par TELUS Communications Inc.), et sont régies par un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995. Les intérêts sont payables semestriellement. Avant leur échéance en septembre 2025, nous pouvons rembourser par anticipation ces débentures en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation correspond au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation de 15 points de base, ou de ii) 100 % du capital. Les intérêts courus et impayés seront payés à la date du remboursement par anticipation.

Ces débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont pas garanties et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de titres de créance supplémentaires en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. TELUS Corporation garantit le paiement du capital et des intérêts des débentures depuis le 12 juin 2009.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre 2024 et 2023, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028, avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité comprend des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US, TELUS Corporation étant un coprêteur à environ 7,2 % à l'égard de ces deux composantes. La facilité est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 6,5 % au 31 décembre 2024.

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains ou au Secured Overnight Financing Rate (« SOFR ») à terme (tels que tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne doit pas être supérieur à 3,75:1,00 à l'exercice 2025 (2023 – exercice 2024) et à 3,25:1,00 par la suite et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) à la fin du trimestre ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à des calendriers d'amortissement qui exigent que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

Aux 31 décembre (en millions)	Composantes renouvelables	Composantes emprunt à terme[1]	Total
2024			
Montant disponible	**611 $ US**	**— $ US**	**611 $ US**
Encours			
À payer à d'autres entités	**175**	**1 017**	**1 192**
À payer à TELUS Corporation	**14**	**78**	**92**
	800 $ US	**1 095 $ US**	**1 895 $ US**
2023			
Montant disponible	492 $ US	— $ US	492 $ US
Encours			
À payer à d'autres entités	286	1 072	1 358
À payer à TELUS Corporation	22	83	105
	800 $ US	1 155 $ US	1 955 $ US

1 En ce qui concerne les montants dus au consortium d'institutions financières, à l'exclusion de TELUS Corporation, nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir une tranche amortissable de 409 $ US des paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en euros assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 2,6 % et d'un taux de change fixe effectif de 1,088 $ US pour 1,00 € sur le montant en capital; le montant nominal initial de ces dérivés de change était de 448 $ US. Ces montants ont été comptabilisés comme couverture d'investissement net dans un établissement étranger (se reporter à la *note 4*).

g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 4,4 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 associées à ces autres passifs, et sont assujettis à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière de ces échéances étant le 31 mars 2035.

h) Obligations locatives

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 6,1 % au 31 décembre 2024.

i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2024 sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme composée libellée en	Dollars canadiens			Dollars américains					Autres monnaies	
						Montants des swaps de devises devant être échangés				
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location *(note 19)*	Total	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location *(note 19)*	(Reçus)[1]	Payés	Total	Contrats de location *(note 19)*	Total
2025	**1 047 $**	**579 $**	**1 626 $**	**1 485 $**	**36 $**	**(1 464) $**	**1 426 $**	**1 483 $**	**57 $**	**3 166 $**
2026	**1 450**	**494**	**1 944**	**80**	**34**	**(32)**	**32**	**114**	**47**	**2 105**
2027	**52**	**394**	**446**	**1 663**	**30**	**(1 615)**	**1 491**	**1 569**	**35**	**2 050**
2028	**1 955**	**237**	**2 192**	**1 475**	**21**	**(492)**	**469**	**1 473**	**28**	**3 693**
2029	**1 408**	**158**	**1 566**	**—**	**25**	**—**	**—**	**25**	**20**	**1 611**
2030 à 2034	**6 902**	**301**	**7 203**	**1 295**	**28**	**(1 295)**	**1 148**	**1 176**	**33**	**8 412**
Par la suite	**5 541**	**304**	**5 845**	**1 799**	**—**	**(1 799)**	**1 646**	**1 646**	**6**	**7 497**
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée	**18 355**	**2 467**	**20 822**	**7 797**	**174**	**(6 697)**	**6 212**	**7 486**	**226**	**28 534**
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	**9 038**	**574**	**9 612**	**2 762**	**76**	**(2 501)**	**2 230**	**2 567**	**60**	**12 239**
Échéances contractuelles non actualisées *(note 4 c)*	**27 393 $**	**3 041 $**	**30 434 $**	**10 559 $**	**250 $**	**(9 198) $**	**8 442 $**	**10 053 $**	**286 $**	**40 773 $**

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2024.

2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2024.

27 autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
Passifs sur contrat	*24*	**112 $**	84 $
Autres		**2**	2
Produits différés		**114**	86
Passif au titre des prestations de retraite	*15*	**447**	453
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**86**	76
Passifs dérivés	*4 h)*	**118**	191
Subventions publiques liées aux dépenses d'investissement différées		**49**	—
Placements dans une coentreprise immobilière	*21 a)*	**4**	—
Autres		**48**	57
		866	863
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	*24*	**3**	4
		869 $	867 $

28 capitaux propres

a) Capital social attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation – généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	**2024**	2023
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**4 milliards**	4 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue, dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2024, environ 87 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 46 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 12 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Filiale détentrice d'une importante participation ne donnant pas le contrôle

Notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est constituée en société par actions en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique); ses activités sont réparties sur le plan géographique et comptent des bureaux principaux en Asie, en Amérique centrale, en Europe et en Amérique du Nord.

Les variations de nos participations économiques et de nos participations avec droit de vote au cours des exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, qui sont reflétées dans les états consolidés des variations des capitaux propres, sont présentées dans le tableau suivant.

	Participation économique[1]		Participation avec droit de vote[1]	
	2024	2023	**2024**	2023
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. au début	**56,0 %**	56,6 %	**85,4 %**	72,4 %
Incidence des éléments suivants :				
Émission d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. à titre de contrepartie dans le cadre d'une acquisition d'entreprise[2]	**—**	(1,4)	**—**	(0,2)
Acquisition par TELUS Corporation d'actions auprès de détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle[3]	**2,0**	0,9	**0,3**	1,2
Rémunération fondée sur des actions et autres	**(0,4)**	(0,1)	**—**	—
Participations ne donnant pas le contrôle – conversion d'actions à droit de vote multiple en actions à droit de vote subalterne	**—**	—	**1,3**	12,0
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. à la fin	**57,6 %**	56,0 %	**87,0 %**	85,4 %

1 Nos participations économiques et nos participations avec droit de vote diffèrent en raison des droits de vote liés aux actions à droit de vote multiple détenues par TELUS Corporation.

2 Les actions émises à des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle à titre de contrepartie à l'acquisition de WillowTree, pour un montant de 171 millions de dollars, dont une tranche de 61 millions de dollars a été créditée aux montants comptabilisés dans les capitaux propres au titre du surplus d'apport, et le solde a été crédité aux participations ne donnant pas le contrôle.

3 Acquisition d'actions auprès de détenteurs de participation ne donnant pas le contrôle en contrepartie de trésorerie de 25 millions de dollars (2023 – 57 millions de dollars), dont une tranche de 30 millions de dollars (2023 – 32 millions de dollars) a été créditée aux montants comptabilisés dans les capitaux propres au titre du surplus d'apport, et le solde a été imputé aux participations ne donnant pas le contrôle.

Information financière résumée

Le tableau ci-joint présente l'information financière résumée de notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions de dollars)[1]	**2024**	2023
État de la situation financière[1]		
Actifs courants	**1 437 $**	1 122 $
Actifs non courants	**5 493 $**	5 395 $
Passifs courants	**1 477 $**	990 $
Passifs non courants	**2 639 $**	2 829 $
État du résultat net et du résultat global		
Produits d'exploitation et autres produits	**3 724 $**	3 682 $
Bénéfice net (perte nette)	**(84) $**	72 $
Bénéfice global	**85 $**	14 $
Tableau des flux de trésorerie		
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**537 $**	492 $
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(147) $**	(1 273) $
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de financement	**(321) $**	780 $

1 Comme l'exigent les Normes IFRS de comptabilité, cette information financière résumée exclut les éliminations intersociétés.

29 passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés
Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif contre les frais d'accès au système
En 2004, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre un certain nombre de fournisseurs de services sans fil anciens et actuels, dont nous, qui alléguait une rupture de contrat, une fausse représentation, un enrichissement injustifié et une violation des lois en matière de concurrence, de pratiques commerciales et de protection des consommateurs partout au Canada relativement à la perception de frais d'accès au système. En septembre 2007, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a autorisé un recours collectif national à participation optionnelle relativement à la réclamation portant sur l'enrichissement injustifié seulement. En février 2008, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a rendu une ordonnance modifiant l'ordonnance d'autorisation de manière à exclure du recours la catégorie de demandeurs correspondant à tout client lié par une clause d'arbitrage avec nous. Après une longue période d'inactivité, le demandeur a cherché, en 2024, à faire progresser le recours collectif. Les défendeurs ont présenté une demande de rejet du recours collectif pour défaut de poursuite.

Recours collectif concernant la facturation à la minute
En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations des entreprises clientes. Un avis relatif à ce recours collectif autorisé a été envoyé aux participants éventuels en 2022.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication
En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en

Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1

En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant Public Mobile

En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du *Code civi*l du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Le 28 juin 2021, la Cour supérieure du Québec a approuvé l'abandon de cette réclamation contre TELUS. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Résumé

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être estimé de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où les transactions connexes sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation. Au 31 décembre 2024, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

30 transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants, à savoir les membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de direction, sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités.

Le tableau suivant présente le total de la charge de rémunération des principaux dirigeants et la composition de celle-ci, incluse dans les états consolidés du résultat net et du résultat global, au poste « Charge au titre des avantages du personnel ».

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2024**	2023
Avantages à court terme	**17 $**	20 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**10**	12
Rémunération fondée sur des actions[2]	**43**	39
	70 $	71 $

1 Les membres de notre équipe de direction sont des membres de notre r*égime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation* et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies et à cotisations définies.

2 Nous comptabilisons une charge pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti à nos principaux dirigeants des attributions de rémunération fondée sur des actions en 2024 et en 2023, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe est comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2024 et de 2023 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	Nombre d'unités	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]
2024			
TELUS Corporation			
Unités d'actions restreintes	**1 465 459**	**35 $**	**41 $**
TELUS International (Cda) Inc.			
Unités d'actions restreintes	**1 054 899**	**12**	**12**
		47 $	**53 $**
2023			
TELUS Corporation			
Unités d'actions restreintes	1 237 272	34 $	36 $
TELUS International (Cda) Inc.			
Unités d'actions restreintes	353 789	10	10
		44 $	46 $

1 La valeur nominale des unités d'actions restreintes est calculée en multipliant le cours des actions de participation au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*).

Notre régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires de TELUS Corporation ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires de TELUS Corporation. Les droits différés à la valeur d'actions sont réglés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs. Aux 31 décembre 2024 et 2023, aucune attribution de rémunération fondée sur des actions comptabilisée à titre de passif n'était en circulation.

Les contrats de travail conclus avec l'équipe de direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions avec les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons fourni à nos régimes de retraite à prestations définies des services de gestion et d'administration selon la méthode du recouvrement des coûts, ainsi que des services d'actuariat dans des conditions de concurrence normale; les montants facturés liés à ces services se sont chiffrés à 11 millions de dollars (2023 – 10 millions de dollars), dont le montant net est présenté dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Achat de biens et services ».

c) Transactions avec des coentreprises immobilières

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2024 et 2023, nous avons conclu des transactions récurrentes et non récurrentes avec des coentreprises immobilières, qui sont des parties liées, comme il est décrit à la *note 21*.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, nous avons acheté la parcelle commerciale du projet TELUS Sky pour un montant en trésorerie de 157 millions de dollars. L'excédent du prix d'achat sur la valeur de nos actifs au titre de droits d'utilisation à l'égard des contrats de location liés à TELUS Sky a été inclus dans les entrées d'immobilisations corporelles. Dans le cadre de l'application d'IFRS 16 *Contrats de location*, conjuguée à notre méthode comptable consistant à amortir les actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location selon la méthode linéaire, la valeur comptable nette de nos actifs au titre de droits d'utilisation à l'égard des contrats de location liés à TELUS Sky était inférieure aux obligations locatives connexes dues à la coentreprise. Parallèlement à notre acquisition de la parcelle commerciale et à l'expiration connexe des contrats de location au moment de l'application de la comptabilité de consolidation, nous avons nécessairement comptabilisé un profit connexe de 30 millions de dollars, tel qu'il est présenté à la *note 7* [ce montant exclut le bénéfice global (la perte globale) des coentreprises immobilières qui nous est attribuable, comme il est présenté à la *note 21 a*)], la reprise d'une provision liée à la rationalisation de biens immobiliers de 37 millions de dollars, comme il est présenté aux *notes 16* et *25*, et la reprise d'une perte de valeur d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles de 23 millions de dollars, comme il est présenté à la *note 17*.

Au 31 décembre 2023, nous avions comptabilisé des obligations locatives de 84 millions de dollars relativement à nos contrats de location liés à TELUS Sky, comme il est présenté au poste « Dette à long terme » des états consolidés de la situation financière et, avant notre acquisition de la parcelle commerciale du projet TELUS Sky, des paiements mensuels en trésorerie avaient été faits conformément aux contrats de location; au 31 décembre 2023, un tiers de ces montants tenait à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

31 informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Tranche courante			
Débiteurs		**(54) $**	(184) $
Stocks		**(145)**	53
Actifs sur contrat		**(20)**	(4)
Charges payées d'avance		**(81)**	(60)
Variation latente des instruments dérivés détenus à des fins de transaction	*4 h)*	**24**	8
Créditeurs et charges à payer		**307**	(268)
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net		**41**	(72)
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**46**	74
Provisions	*25*	**(92)**	135
		26	(318)
Tranche non courante			
Actifs sur contrat		**(22)**	17
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**7**	(66)
Variation latente des instruments dérivés détenus à des fins de transaction	*4 h)*	**211**	(12)
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients	*20*	**(83)**	(64)
Contrats d'entretien payés d'avance		**7**	15
Dépôts de sécurité et autres montants remboursables		**(22)**	(21)
Provisions	*25*	**(131)**	(115)
Passifs sur contrat	*24, 27*	**27**	—
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**10**	8
Autres passifs à long terme		**(9)**	4
		(5)	(234)
		21 $	(552) $

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2024**	2023
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	*17*	**(2 639) $**	(2 622) $
Immobilisations incorporelles amortissables	*18*	**(1 048)**	(981)
		(3 687)	(3 603)
Entrées découlant de contrats de location	*17*	**1 015**	781
Entrées découlant de transactions non monétaires		**37**	—
Dépenses d'investissement	*5*	**(2 635)**	(2 822)
Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		**2**	(59)
		(2 633)	(2 881)
Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**(115)**	(360)
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**(2)**	59
		(117)	(301)
		(2 750) $	(3 182) $

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

(en millions)	Solde au 1er janvier 2023	Exercice clos le 31 décembre 2023 — Tableau des flux de trésorerie: Émis ou reçu	Tableau des flux de trésorerie: Remboursements ou paiements	Variations sans effet sur la trésorerie: Fluctuation des devises *(note 4 i)*	Variations sans effet sur la trésorerie: Autres	Solde au 31 décembre 2023	**Exercice clos le 31 décembre 2024** — Tableau des flux de trésorerie: Émis ou reçu	Tableau des flux de trésorerie: Remboursements ou paiements	Variations sans effet sur la trésorerie: Fluctuation des devises *(note 4 i)*	Variations sans effet sur la trésorerie: Autres	Solde au 31 décembre 2024
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	502 $	— $	(2 063) $	— $	2 111 $	550 $	**— $**	**(2 259) $**	**— $**	**2 314 $**	**605 $**
Dividendes réinvestis en actions propres	—	—	748	—	(748)	—	**—**	**697**	**—**	**(697)**	**—**
	502 $	— $	(1 315) $	— $	1 363 $	550 $	**— $**	**(1 562) $**	**— $**	**1 617 $**	**605 $**
Emprunts à court terme	104 $	607 $	(609) $	— $	2 $	104 $	**1 040 $**	**(263) $**	**41 $**	**— $**	**922 $**
Dérivés réglés sur une base nette utilisés pour gérer le risque de change découlant d'emprunts à court terme libellés en dollars américains – passif (actif)	—	—	—	—	—	—	**63**	**(15)**	**(46)**	**—**	**2**
	104 $	607 $	(609) $	— $	2 $	104 $	**1 103 $**	**(278) $**	**(5) $**	**— $**	**924 $**
Dette à long terme											
Billets de premier rang de TELUS Corporation	18 660 $	2 250 $	(500) $	(104) $	(5) $	20 301 $	**2 500 $**	**(1 100) $**	**378 $**	**(2) $**	**22 077 $**
Papier commercial de TELUS Corporation	1 458	5 502	(5 929)	(10)	—	1 021	**3 601**	**(3 300)**	**82**	**—**	**1 404**
Facilités de crédit de TELUS Corporation	1 145	—	—	—	(1)	1 144	**—**	**(1 144)**	**—**	**—**	**—**
Débentures de TELUS Communications Inc.	199	—	—	—	1	200	**—**	**—**	**—**	**—**	**200**
Facilités de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	914	1 471	(548)	(60)	4	1 781	**354**	**(587)**	**152**	**3**	**1 703**
Autres	321	—	(182)	—	149	288	**—**	**(70)**	**—**	**370**	**588**
Obligations locatives	2 340	—	(538)	15	797	2 614	**—**	**(661)**	**24**	**905**	**2 882**
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	(80)	5 984	(5 977)	134	(48)	13	**3 377**	**(3 333)**	**(421)**	**296**	**(68)**
	24 957	15 207	(13 674)	(25)	897	27 362	**9 832**	**(10 195)**	**215**	**1 572**	**28 786**
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	—	(5 984)	5 984	—	—	—	**(3 377)**	**3 377**	**—**	**—**	**—**
	24 957 $	9 223 $	(7 690) $	(25) $	897 $	27 362 $	**6 455 $**	**(6 818) $**	**215 $**	**1 572 $**	**28 786 $**