



Le leadership de TELUS
en matière d'IA

Forger l'avenir de l'IA au Canada



Tables des matières

Forger l'avenir de l'IA au Canada 2	Atteindre des jalons historiques en matière d'IA responsable au Canada et partout dans le monde 8	Utiliser l'IA pour permettre aux praticiens de se concentrer sur ce qui compte le plus 13
L'IA et les télécommunications : stimuler l'économie et la société numériques au pays 3	Développement du premier centre d'IA souveraine au Canada 8	Tirer parti de l'intelligence artificielle et de l'ingéniosité humaine pour créer une chaîne de valeur optimisée et fiable 14
Façonner l'avenir : le leadership de longue date de TELUS en matière d'IA 4	Des partenariats stratégiques pour optimiser l'utilisation de l'énergie grâce à l'IA au Canada 10	Améliorer l'efficacité du secteur de l'agriculture animale au Canada grâce à l'IA 15
Un leadership stratégique en matière d'innovation en IA pour stimuler les retombées sociales et commerciales au Canada 4	L'IA comme catalyseur de la croissance économique du Canada 10	TELUS devient une pionnière dans l'utilisation responsable de l'IA 16
Promouvoir une utilisation sécuritaire de l'IA générative 5	L'innovation technologique au service de la santé préventive 11	Bâtir une IA éthique grâce à l'engagement communautaire à l'échelle du pays 16
Encourager l'adoption de l'IA générative parmi les membres de l'équipe grâce à divers copilotes 5	Faire évoluer les soins de santé pour les Canadiens grâce à des technologies de pointe 11	Insuffler notre marque TELUS dans l'IA et faire preuve de leadership en matière d'humanité numérique 17
Démontrer la puissance de l'IA en action 6	Offrir des solutions numériques pour favoriser le bien-être mental des employés canadiens 12	
Offrir une solution d'IA canadienne aux entreprises canadiennes 7		

Forger l'avenir de l'IA au Canada

L'évolution rapide de l'intelligence artificielle (IA) offre au Canada une occasion extraordinaire d'être le chef de file mondial dans le déploiement d'une IA sûre qui stimule le progrès en matière de productivité, de santé, de gérance de l'environnement et d'agriculture.

Mettre en œuvre des politiques transparentes sur la protection et la souveraineté des données, assurer la protection des consommateurs et des employés et avoir accès à tous les principaux grands modèles de langage et fournisseurs d'IA mondiaux, alors que le marché évolue de manière accélérée et imprévisible, sont trois facteurs de réussite.

Ces objectifs doivent être soutenus par un solide partenariat public-privé dans lequel les leaders technologiques apportent une compréhension et des observations techniques approfondies sur l'incidence des décisions politiques.



L'IA et les télécommunications : stimuler l'économie et la société numériques au pays

Des recherches récentes mettent en lumière l'énorme potentiel de l'IA dans l'amélioration de la productivité du Canada. Une étude de la Banque de développement du Canada a révélé que 97 pour cent des petites entreprises utilisant l'IA en tirent des avantages tangibles, notamment une plus grande efficacité, des coûts moins élevés et un meilleur service à la clientèle. Les analystes des Services économiques TD prévoient que l'adoption de l'IA pourrait accroître la production du Canada de 8 pour cent au cours de la prochaine décennie, en particulier dans des secteurs clés comme l'agriculture, l'énergie et les soins de santé.

Par ailleurs, le secteur canadien des télécommunications figure dans le haut du classement en matière d'investissement et d'innovation. Arrivant au sixième rang du classement de l'OCDE pour les investissements par habitant, avec des dépenses de 38 pour cent supérieures à la moyenne de l'OCDE (et s'étant hissé au premier rang au cours des années précédentes), le secteur des télécommunications a alimenté 17 pour cent de la croissance de la productivité du Canada depuis 2009 grâce à un investissement annuel en recherche et développement de 2,1 milliards de dollars de TELUS et des autres joueurs du secteur. À l'ère du numérique et de l'IA, la large bande est d'une importance primordiale. À mesure que l'adoption de l'IA s'accélère, un investissement soutenu du secteur privé dans les télécommunications est essentiel pour mettre en place l'infrastructure et la connectivité nécessaires à l'essor de l'économie canadienne axée sur l'IA.

TELUS est une pionnière de l'IA et de l'apprentissage automatique depuis plus d'une décennie.

Alors que la plupart des organisations réfléchissaient encore à leur stratégie en matière d'IA, nous avons déployé une plateforme d'IA d'entreprise sophistiquée, Fuel iX, qui a permis aux membres de notre équipe d'accéder en toute sécurité à plus de 40 grands modèles de langage reconnus dans un seul et même endroit.



Façonner l'avenir: le leadership de longue date de TELUS en matière d'IA

Voici un bilan mettant en valeur le leadership inégalé de TELUS dans le domaine de l'IA et le rôle crucial que nous jouons afin de propulser le Canada à l'avant-garde de l'innovation en matière d'IA à l'échelle mondiale.

L'IA constitue une avancée technologique qui révolutionne notre vie et notre façon de travailler et dont nous découvrons encore l'ampleur. En effet, le secteur canadien particulièrement puissant de la technologie et des communications ainsi que TELUS sont bien placés pour prendre les devants et créer un futur meilleur en stimulant de façon sécuritaire l'innovation et la productivité de nos économies et sociétés numériques.

Un leadership stratégique en matière d'innovation en IA pour stimuler les retombées sociales et commerciales au Canada

TELUS est une pionnière de l'IA et de l'apprentissage automatique depuis plus d'une décennie. Elle demeure constamment à l'avant-garde dans ce domaine en constante évolution afin de produire des résultats positifs sur les plans social et commercial. Dans le cadre d'une initiative novatrice qui souligne son engagement à l'égard d'un leadership responsable en matière d'IA, TELUS a été l'une des premières entreprises au pays à mettre sur pied un comité sur l'IA générative à peine quelques mois après le lancement de ChatGPT. Ce comité veille à l'élaboration d'une stratégie et d'une gouvernance unifiées en matière d'IA à l'échelle de l'organisation tout en intégrant des points de vue externes essentiels qui permettent de renforcer ou d'ajuster notre approche. À ce jour, nous sommes l'une des rares entreprises canadiennes à disposer d'un cadre aussi solide pour favoriser l'adoption stratégique de l'IA à grande échelle.

Présageant un avenir où l'IA serait défini par de multiples grands modèles de langage concurrents, TELUS a fait un choix stratégique et audacieux. Au début de 2023, alors que la plupart des organisations réfléchissaient encore à leur stratégie en matière d'IA, nous avons déployé une plateforme d'IA d'entreprise sophistiquée, Fuel iX, qui a permis aux membres de notre équipe d'accéder en toute sécurité à plus de 40 grands modèles de langage reconnus dans un seul et même endroit. Nous avons ainsi atteint deux objectifs essentiels : donner à tous les membres de l'équipe TELUS l'accès à des outils d'IA de pointe et mettre en place des contrôles rigoureux assurant la confidentialité, la sécurité et l'éthique de ses données, de bout en bout et partout au Canada.

TELUS a intégré l'IA dans l'ADN même de l'organisation, de sa culture et de ses méthodes de travail.



Promouvoir une utilisation sécuritaire de l'IA générative

De nombreuses entreprises canadiennes, dont TELUS, font face à des défis quant à l'adoption de nouvelles technologies et l'amélioration de la productivité. Une des solutions de TELUS pour surmonter ces défis a été de mettre en œuvre son programme de littératie en matière de données et d'IA. Cette initiative, lancée en 2021, encourage les membres de notre équipe à améliorer leurs compétences en matière d'utilisation des données et de l'IA au moyen de parcours d'apprentissage personnalisés. Nous avons constaté une augmentation remarquable de 24 pour cent de la littératie en matière d'IA depuis la mise en place du programme.



Encourager l'adoption de l'IA générative parmi les membres de l'équipe grâce à divers copilotes

TELUS a toujours cru en la démocratisation de l'IA pour l'ensemble de son personnel, peu importe les compétences techniques ou le secteur d'activité. Avec un niveau de littératie en IA déjà avancé et en rendant l'IA plus accessible, TELUS a intégré l'IA dans l'ADN même de l'organisation, de sa culture et de ses méthodes de travail, ce qui a accéléré son adoption au sein de la grande équipe. À cette même fin, nous avons aussi formé des communautés d'utilisateurs expérimentés, créé un programme d'accélérateur d'IA pour donner vie à de nouvelles idées, fourni des démonstrations des capacités de l'IA à l'échelle de l'entreprise, organisé des forums, donné des formations et montré des exemples de réussite. Ces actions incitent les membres de notre équipe à réfléchir aux nombreuses façons dont l'IA peut stimuler l'innovation et améliorer l'efficacité dans leur domaine de spécialité.

Les résultats ont été remarquables : plus de 57 000 membres de l'équipe ont pu tirer parti des données et de l'IA dans leurs activités quotidiennes, ce qui leur a permis de réaliser d'incroyables gains de productivité et d'utiliser l'IA générative d'innombrables façons, que ce soit pour analyser des rapports complexes, écrire des codes de programmation, automatiser les tâches répétitives ou trouver des solutions novatrices aux problèmes d'entreprise.

Grâce à cet accès démocratisé, les membres de l'ensemble des équipes de notre entreprise – de l'ingénierie au marketing et aux ressources humaines en passant par les finances et les services juridiques – expérimentent et innovent de manière régulière et responsable avec l'IA générative dans leurs propres flux de travail. À ce jour, les membres de notre équipe ont déjà créé plus de 6 000 copilotes personnalisés pour les aider dans leurs tâches quotidiennes.

Plus de 57 000 membres de l'équipe ont pu tirer parti des données et de l'IA dans leurs activités quotidiennes, ce qui leur a permis de réaliser d'incroyables gains de productivité et d'utiliser l'IA générative d'innombrables façons.

Démontrer la puissance de l'IA en action

Par exemple, le copilote de notre centre d'assistance informatique interne a transformé le soutien des TI dans l'ensemble de TELUS en réduisant de 20 pour cent le nombre de demandes traitées par un agent. De même, notre copilote de traduction pourrait nous faire économiser 3 millions de dollars par année. De plus, nos copilotes destinés aux techniciens de réseau sur la route offrent un soutien personnalisé en temps réel et des réponses rapides aux questions liées à leur travail, ayant généré des économies de plus de 20 millions de dollars en 2024 grâce à l'amélioration du service et de l'efficacité opérationnelle.

Notre engagement en faveur de l'excellence en matière d'IA s'illustre également par la façon dont nos solutions pour les équipes de première ligne, tant dans nos centres d'appels que dans nos boutiques, transforment la prestation de services à la clientèle. Concrètement, ces solutions nous ont déjà permis d'économiser 80 000 heures de formation et de traiter 700 000 demandes mensuelles de 11 000 membres de l'équipe, tout en réalisant des économies de temps d'une valeur de 1,8 million de dollars pour notre équipe de vente au détail.

Ce ne sont que quelques exemples de plus de 30 solutions d'IA générative à grande échelle à TELUS ayant déjà généré plus de 78 millions de dollars en avantages à ce jour. Ajoutons à cela les efforts qu'a déployés notre équipe depuis 2023 pour créer des solutions d'apprentissage automatique et faire progresser l'analyse à grande échelle, ce qui s'est traduit à ce jour par un gain de 200 millions de dollars. En poursuivant cette forte lancée, nous prévoyons que l'IA générera une valeur encore plus grande et procurera des gains stratégiques et financiers exponentiels à notre organisation au cours des prochaines années.

Nous croyons fermement que l'IA est le prochain outil de productivité de masse qui deviendra aussi omniprésent et essentiel que le courriel, favorisant une productivité et une innovation sans précédent, non seulement pour TELUS, mais aussi pour le Canada et le monde entier.

Nous croyons fermement que l'IA est le prochain outil de productivité de masse qui deviendra aussi omniprésent et essentiel que le courriel, favorisant une productivité et une innovation sans précédent.



Offrir une solution d'IA canadienne aux entreprises canadiennes

Ayant constaté l'ampleur de la hausse de productivité qu'entraîne l'IA au sein de TELUS, nous avons commercialisé les solutions Fuel iX et les avons proposées à d'autres entreprises au Canada et ailleurs dans le monde, permettant ainsi aux entreprises de toutes tailles de libérer leur potentiel en matière d'IA, qu'il s'agisse d'entreprises en démarrage novatrices axées sur des objectifs précis ou de grandes entreprises.

Au cœur de la solution Fuel iX, se trouvent sa flexibilité inégalée et ses capacités de contrôle des données. En adoptant une approche indépendante de tout fournisseur, nous avons créé une plateforme de pointe sécurisée, de calibre professionnel, qui n'offre pas moins de 43 grands modèles de langage reconnus et provenant de géants de l'industrie comme OpenAI, Google, Meta et Anthropic, ainsi que d'acteurs émergents. Grâce à nos solides partenariats, nous élargissons constamment cette bibliothèque de grands modèles de langage, en y ajoutant notamment des modèles qui sont encore à un stade précoce de développement, afin de mener des tests et de rester à la pointe de la technologie.

La solution Fuel iX de TELUS est une approche unique au Canada en matière d'IA. Puisque nous détenons une compréhension accrue de cette technologie, nous sommes en mesure d'autoriser et d'héberger des modèles de langue de façon adaptée au Canada. Par conséquent, nous pouvons garantir la souveraineté et la protection des données à nos clients canadiens. Afin d'intégrer les modèles de façon transparente et sûre à la plateforme Fuel iX et de nous conformer aux normes de sécurité les plus rigoureuses, nous avons doté la plateforme de capacités de test avancées pouvant mettre à l'épreuve toutes les limites et même évaluer les risques liés à la sécurité et à la protection de la vie privée associés à ces modèles. Par exemple, dans les semaines qui ont suivi le lancement de DeepSeek, nous avons pu déployer une version hébergée au Canada, complètement dissociée des activités chinoises.

TELUS a été la première entreprise de télécommunications au Canada à signer le code de conduite volontaire en matière d'IA mis en place par le gouvernement fédéral.



Atteindre des jalons historiques en matière d'IA responsable au Canada et partout dans le monde

TELUS a écrit une page de l'histoire en mai 2024 lorsqu'elle a lancé son outil de soutien à la clientèle optimisé par l'IA – le premier au monde à obtenir la certification internationale ISO 31700-1 en matière de respect de la vie privée assuré dès la conception. En fait, nous considérons que le développement d'une solide gouvernance en matière d'utilisation responsable de l'IA conditionne notre décision de lancer l'outil. Afin de nous préparer davantage à utiliser l'IA générative auprès des clients, nous l'avons d'abord soumise à des tests antagonistes rigoureux en utilisant notre méthode novatrice de l'équipe violette, un modèle qui a valu à TELUS un prix international. Le leadership dont TELUS a fait preuve dans ce domaine a incité d'autres grandes entreprises canadiennes à nous demander de les aider à surmonter leurs réticences quant à l'adoption de l'IA et de leur enseigner notre approche et nos méthodologies. Cette méthode de l'équipe violette est intégrée à Fuel iX et constitue le fondement de ses capacités avancées de tests de grands modèles de langage.

Reconnaissant que la confiance est essentielle à l'adoption de l'IA, TELUS a été la première entreprise de télécommunications au Canada à signer le code de conduite volontaire en matière d'IA mis en place par le gouvernement fédéral en septembre 2023. En plus de notre participation et de notre leadership dans l'élaboration de normes au Canada, nous avons activement contribué à l'établissement de multiples normes dans le domaine de l'IA à l'échelle mondiale. À titre d'exemple, en mai 2024, nous avons participé au forum du B7 (Business 7), à Rome, soutenant l'élaboration de normes en matière d'IA. Plus récemment, TELUS figurait parmi les 20 entreprises dans le monde qui ont participé au projet pilote de l'OCDE sur le cadre de notification du Code de conduite international à l'intention des organisations qui développent des systèmes d'IA de pointe, et nous avons été invités à faire part de nos commentaires dans le cadre du groupe de travail du G7 sur les données et la technologie.

Développement du premier centre d'IA souveraine au Canada

L'équipe TELUS croit fermement aux stratégies pancanadiennes en matière d'IA et à l'importance d'une IA souveraine pour le Canada. Par conséquent, alors que la plupart des acteurs du secteur privé ont attendu d'en savoir plus sur le financement gouvernemental de cette initiative, TELUS a plutôt adopté une approche novatrice pour investir dans le Canada et dans l'avenir du pays en matière d'IA.



TELUS a écrit une page de l'histoire en mai 2024 lorsqu'elle a lancé son outil de soutien à la clientèle optimisé par l'IA – le premier au monde à obtenir la certification internationale ISO 31700-1 en matière de respect de la vie privée assuré dès la conception.



TELUS lance le premier centre d'IA souveraine du Canada en partenariat avec NVIDIA afin d'assurer l'avenir du pays en matière d'IA. Reconnaisant la nécessité pour le Canada de disposer de capacités d'IA souveraines, cette initiative révolutionnaire fournira la puissance de calcul et l'infrastructure sécurisée qui permettront d'entraîner et de déployer des modèles d'IA entièrement à l'intérieur des frontières de notre pays. Nous mettons cette puissance de calcul à la disposition des secteurs public et privé afin d'alimenter le leadership canadien dans le développement et l'application de l'IA.

Dans le cadre de ce partenariat, notre équipe TELUS déploie, de manière indépendante, des centaines de processeurs graphiques NVIDIA de dernière génération dans son centre de données au Québec, et prévoit étendre ses activités à tous ses centres de données au Canada en déployant plus de 10 000 processeurs supplémentaires d'ici 2030. TELUS est l'une des premières entreprises à offrir au Canada des processeurs graphiques NVIDIA de pointe, renforçant ainsi l'écosystème d'IA de notre pays. Ce projet novateur servira de fondement à une plateforme infonuagique d'IA entièrement gérée au Canada, qui offrira aux entreprises et aux chercheurs la puissance de calcul nécessaire pour développer des capacités d'IA avancées sans dépendre d'infrastructures étrangères. Il s'agit d'une étape clé pour établir l'indépendance numérique de notre pays et y faire progresser l'économie de l'innovation. De plus, le secteur de l'IA tirera parti du réseau à fibre optique haute vitesse et à très faible latence de TELUS grâce à ses centres de données écoénergétiques, alimentés par l'énergie renouvelable à 99 pour cent et conçus pour être trois fois plus écoénergétiques que la moyenne de l'industrie. Par conséquent, il faudra beaucoup moins d'électricité pour exécuter les charges de travail hautement énergivores qu'exigent les calculs réalisés par l'IA.

TELUS lance le premier centre d'IA souveraine du Canada en partenariat avec NVIDIA afin d'assurer l'avenir du pays en matière d'IA.



Des partenariats stratégiques pour optimiser l'utilisation de l'énergie grâce à l'IA au Canada

TELUS s'est associée à l'Institut Vecteur de renommée mondiale depuis son lancement, en 2017, appuyant ainsi sa mission consistant à donner aux chercheurs, aux entreprises et aux gouvernements les moyens de développer et d'adopter l'IA de façon responsable. Dans le cadre de ce partenariat, nous offrons un système d'optimisation de l'énergie à code source libre et alimenté par l'IA qui aidera les entreprises canadiennes à réduire considérablement la consommation d'électricité de leurs immeubles commerciaux, comme nous l'avons fait dans nos centres de données de TELUS. De plus, TELUS a collaboré avec l'Institut Vecteur à la création d'un outil optimisé par l'IA qui permet de dégager des schémas dans les messages publiés sur les médias sociaux par des personnes ayant déclaré être atteintes de la COVID longue. Les renseignements recueillis pourraient être transmis aux cliniciens et aux chercheurs en vue d'élaborer des stratégies de traitement.

L'IA comme catalyseur de la croissance économique du Canada

Nous croyons fermement que l'adoption éclairée de l'IA est essentielle pour que les entreprises canadiennes demeurent concurrentielles à l'échelle mondiale. Il est important de noter que l'IA offre une rare occasion de combler rapidement l'écart de productivité du Canada, de dynamiser notre économie par l'innovation et de faire de notre pays un chef de file mondial dans la révolution de l'IA.

Les retombées de l'IA sur la productivité seront énormes, comme le souligne une étude réalisée par PwC selon laquelle la contribution potentielle de l'IA à l'économie mondiale se chiffrera à 15,7 mille milliards de dollars d'ici 2030. Dans un [récent article d'opinion](#) publié dans le Globe and Mail, le chef du service de l'information de TELUS, Hesham Fahmy, a présenté la vision de notre équipe et a souligné certaines des mesures clés que le Canada devrait prendre pour favoriser l'adoption de l'IA et améliorer les compétences de la main-d'œuvre au pays.



Nous croyons fermement que l'adoption éclairée de l'IA est essentielle pour que les entreprises canadiennes demeurent concurrentielles à l'échelle mondiale.

L'innovation technologique au service de la santé préventive

L'équipe TELUS croit fermement qu'elle doit contribuer à la démocratisation des soins de santé afin que les citoyens reçoivent les soins dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit, peu importe l'endroit où ils habitent ou leur statut socioéconomique. En agissant ainsi, nous améliorerons la productivité du Canada en créant une main-d'œuvre en meilleure santé et plus mobilisée, affichant un taux d'absentéisme plus faible et un taux de rétention plus élevé. En outre, en tirant parti de notre innovation technologique pour miser non seulement sur le traitement des maladies, mais aussi sur leur prévention, nous contribuons à alléger la pression opérationnelle et financière que subit notre système de santé.

Faire évoluer les soins de santé pour les Canadiens grâce à des technologies de pointe

Notre équipe TELUS Santé tire parti de la puissance de l'innovation technologique, y compris l'analyse des données et l'IA, pour transformer le système de soins de santé par des interventions ciblées et des stratégies de prévention de la santé. Nous envisageons un avenir où les gens accordent la priorité à la prévention et aux données sur la santé; parce qu'ils sont informés, ils sont en mesure d'agir rapidement et d'apporter des changements menant à une vie plus longue et plus saine.

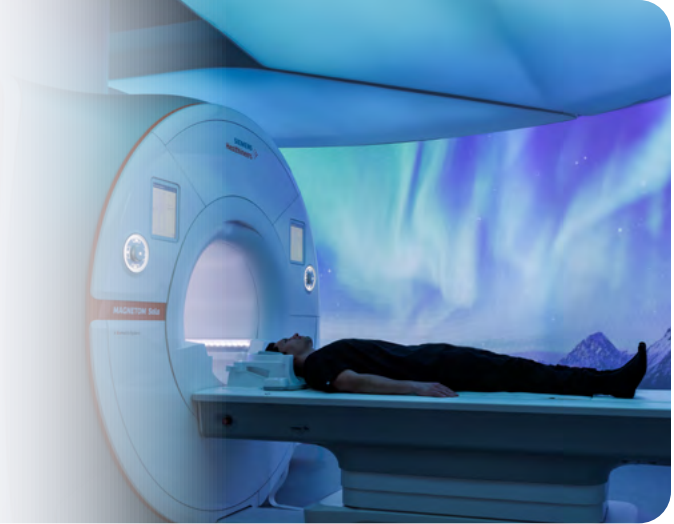
Notre service Santé de précision de pointe, qui tire parti de la technologie et de l'IA, permet aux patients de mieux comprendre leur état de santé et de prendre des décisions plus éclairées en temps opportun. Nous sommes l'une des rares entreprises au monde à offrir des services d'analyse des données biologiques, génétiques et d'imagerie couplés à des connaissances évoluées en médecine et à les traduire en actions concrètes hautement personnalisées. À l'aide de millions de points de données, le service Santé de précision est soigneusement personnalisé, offrant à chaque personne une expérience de santé préventive véritablement unique et basée sur l'IA. Il va au-delà de la simple observation en utilisant des données en temps réel pour fournir des mesures précises et des résultats exploitables. Notre approche transforme la science de pointe en stratégies proactives, ouvrant la voie à une nouvelle ère de mieux-être personnalisé, où chaque étape nous permet de progresser vers l'amélioration des résultats en matière de santé.

À titre d'exemple, le service Santé de précision intègre de manière transparente des données génétiques, de laboratoire et d'imagerie pour générer un « jumeau » virtuel 3D de chaque personne. Notre équipe de spécialistes combine les données pour permettre aux personnes de voir et de comprendre les corrélations et les changements sur la santé d'une année à l'autre, ce qui contribue à améliorer leur espérance de vie en bonne santé.



Notre équipe TELUS Santé tire parti de la puissance de l'innovation technologique, y compris l'analyse des données et l'IA, pour transformer le système de soins de santé par des interventions ciblées et des stratégies de prévention de la santé.

Santé de précision est soigneusement personnalisé, offrant à chaque personne une expérience de santé préventive véritablement unique et basée sur l'IA.



Offrir des solutions numériques pour favoriser le bien-être mental des employés canadiens

Un autre pilier essentiel de notre stratégie à TELUS Santé est d'offrir un soutien à la santé mentale et au bien-être des employés. TELUS Santé offre des services de santé et de bien-être à des organisations clientes dans 167 pays, touchant plus de 35 millions de personnes. L'ensemble de solutions numériques du programme d'aide aux employés et à la famille constitue un élément fondamental de notre offre. Grâce à ce programme, les employés de nos organisations clientes ont accès à des conseils en santé mentale et à des solutions de bien-être holistique offerts par des conseillers de partout dans le monde, ainsi qu'à une gamme attrayante de solutions numériques. Notre équipe utilise des solutions alimentées par l'IA pour personnaliser le contenu en fonction des objectifs de santé des utilisateurs, améliorer la productivité de nos cliniciens et conseillers qui offrent ces solutions et, finalement, rehausser l'expérience de nos membres.

Fait à noter, les organisations offrant des programmes de santé et de mieux-être d'une grande efficacité affichent des revenus par employé supérieurs de 11 pour cent et un rendement pour les actionnaires supérieur de 28 pour cent à ceux des autres organisations. En outre, les collectivités et la société dans son ensemble en bénéficient; notamment, l'augmentation du bien-être de la population est associée à des niveaux plus élevés de croissance économique. En fait, une étude menée par Gallup démontre que les villes présentant des niveaux de bien-être plus élevés connaissent des taux de croissance du PIB plus élevés, des taux de chômage plus faibles et une activité entrepreneuriale accrue.



Utiliser l'IA pour permettre aux praticiens de se concentrer sur ce qui compte le plus

Les professionnels de la santé voient leur fardeau administratif aller en augmentant, ce qui gruge du temps qu'ils auraient pu consacrer aux patients. Notre équipe TELUS Santé transforme les processus opérationnels cliniques grâce à l'automatisation alimentée par l'IA, simplifie la gestion documentaire et améliore l'efficacité. En intégrant l'IA à nos plateformes hautement sécurisées et confidentielles de Dossier Collaboratif Santé (DCS) et de solution de dossier médical électronique (DME), les fournisseurs peuvent remplir les fiches de patients en un seul clic et associer facilement les documents entrants aux dossiers des patients, ce qui réduit considérablement le temps consacré aux tâches administratives. Les premières données indiquent que ces flux de travail assistés par l'IA peuvent faire gagner aux médecins jusqu'à quatre heures par semaine, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et les résultats pour les patients.

Les assistants virtuels axés sur l'IA améliorent le soutien aux cliniciens et la satisfaction des patients. Par exemple, on estime que notre assistant virtuel du Dossier Collaboratif Santé, qui fournit une aide en temps réel aux professionnels de la santé, résoudra 70 pour cent des demandes de soutien courantes, réduisant la pression sur les équipes du service à la clientèle. Au cours de la première semaine suivant son lancement, l'assistant virtuel a traité environ 400 demandes qui auraient autrement été acheminées à notre centre d'appels. De même, notre assistant virtuel destiné aux patients et utilisé par plus de 180 000 d'entre eux a traité plus de 5 100 demandes en seulement trois mois et demi, et moins d'un pour cent d'entre elles ayant nécessité une intervention manuelle. Ces solutions axées sur l'IA réduisent les frictions administratives, améliorent l'accès à l'information, soulagent la pression sur notre système de santé public et rehaussent l'expérience globale des patients.



Les assistants virtuels axés sur l'IA améliorent le soutien aux cliniciens et la satisfaction des patients.

Ces solutions axées sur l'IA réduisent les frictions administratives, améliorent l'accès à l'information, soulagent la pression sur notre système de santé public et rehaussent l'expérience globale des patients.



La transcription alimentée par IA transforme davantage la tenue de dossiers cliniques. Grâce à des partenariats stratégiques, TELUS Santé a intégré une technologie de pointe de transcription médicale dans trois plateformes de DME, automatisant la prise de notes en temps réel et réduisant considérablement la charge de travail des cliniciens. Ces outils de transcription axés sur l'IA permettent de réduire le temps de tenue des dossiers de 29 heures par mois par clinicien et de saisir les renseignements trois fois plus rapidement par rapport à une saisie manuelle. Un récent projet pilote mené par OntarioMD a abouti à une réduction de 69,5 pour cent du temps consacré à la tenue des dossiers. Ce résultat démontre le potentiel de cette technologie à réduire la charge cognitive et à améliorer l'équilibre travail-vie personnelle ainsi que la prestation des soins.

L'IA intégrée au Dossier Collaboratif Santé, conçue à l'interne et propulsée par la solution Fuel iX de TELUS, optimise l'automatisation du flux de travail tout en favorisant l'efficacité à grande échelle. La gestion de boîtes de courriel alimentée par l'IA, le traitement intelligent des documents et la rédaction automatisée des lettres de la clinique ont une incidence mesurable. Le Dossier Collaboratif Santé optimisé par l'IA a réduit de moitié le temps consacré à la création de dossiers de patients et à l'appariement des documents entrants aux dossiers des patients, et a traité près de 1,4 million de pages réparties dans 440 000 documents destinés aux cliniciens.

Alors qu'elle continue d'élargir et d'interconnecter les capacités d'IA dans sa gamme de produits, TELUS Santé demeure déterminée à tirer parti de la technologie pour améliorer l'expérience en soins de santé, ce qui aide les fournisseurs à offrir les meilleurs soins possible à leurs patients.



Notre équipe fournit des solutions numériques et des données exploitables qui relient les chaînes d'approvisionnement mondiales afin de favoriser l'efficacité des processus de production et d'améliorer la salubrité, la qualité et la durabilité des aliments et des biens de consommation.

Tirer parti de l'intelligence artificielle et de l'ingéniosité humaine pour créer une chaîne de valeur optimisée et fiable

Au sein de notre secteur d'activité TELUS Agriculture & Biens de consommation, notre équipe utilise l'innovation technologique, l'intelligence artificielle et l'ingéniosité humaine pour optimiser les chaînes de production d'agroentreprises et de biens de consommation. Notre équipe fournit des solutions numériques et des données exploitables qui relient les chaînes d'approvisionnement mondiales afin de favoriser l'efficacité des processus de production et d'améliorer la salubrité, la qualité et la durabilité des aliments et des biens de consommation, et nous rendons le tout traçable et clair pour les consommateurs.

Par exemple, notre agent d'exécution de la vente au détail aide les entreprises à analyser les données sur leurs clients, les tendances du marché et le rendement des ventes, leur fournissant ainsi des

renseignements utiles et des recommandations personnalisées pour leurs équipes des ventes. Le copilote de vente permet de s'assurer que les bons produits sont placés dans les bons magasins au bon moment, ce qui maximise les occasions de vente et améliore l'efficacité globale de la vente au détail.

De plus, notre copilote novateur d'information consulte directement les bases de données d'un client pour répondre avec précision à ses questions, rendant inutiles la production de rapports et l'utilisation de filtres d'analyse traditionnels. Ce copilote intelligent comprend les requêtes en langage naturel et extrait les données pertinentes de diverses bases de données pour fournir de l'information utile en temps réel. Le copilote d'information fournit immédiatement et avec exactitude des données sur les ventes, les tendances de la clientèle et l'état des stocks.

TELUS Agriculture & Biens de consommation collabore également avec des entreprises novatrices aux vues similaires, comme Google. Ensemble, nous testons des modèles de chaîne d'approvisionnement, de l'idéation au prototypage, par rapport aux réseaux clients interentreprises et aux ensembles de données agronomiques, et nous incitons les communautés de clients à créer et à fournir des solutions basées sur l'IA pertinentes, transparentes et percutantes.

Améliorer l'efficacité du secteur de l'agriculture animale au Canada grâce à l'IA

En réponse au contexte de travail exigeant en médecine vétérinaire, la solution innovatrice de conversion de la voix en texte d'Agriculture animale de TELUS permet aux vétérinaires de réduire pratiquement de moitié le temps qu'ils consacrent à la tenue des dossiers (environ 30 minutes par jour par vétérinaire). En plus de réduire le fardeau administratif des vétérinaires qui travaillent souvent 14 heures par jour en période de pointe, cette avancée technologique permet un gain d'efficacité de 10 pour cent grâce à des processus simplifiés et à une précision accrue en matière de tenue des dossiers. La mise en œuvre de cette solution d'IA permet aux vétérinaires de mieux concilier travail et vie personnelle tout en améliorant la communication avec les clients et la satisfaction de ces derniers. Les vétérinaires peuvent ainsi consacrer plus de temps à ce qui compte – les soins aux animaux et la communication avec les clients – ce qui se traduit par de meilleurs résultats en matière de service et une fidélisation accrue de la clientèle.



TELUS a remporté le prix international Outstanding Organization (organisation exceptionnelle), remis par le Responsible AI Institute, en reconnaissance de son leadership en matière d'IA responsable.

TELUS devient une pionnière dans l'utilisation responsable de l'IA

TELUS se différencie encore davantage en établissant une norme d'excellence en matière d'utilisation responsable et éthique de l'IA. En l'absence d'un cadre réglementaire sur l'IA, nous avons favorisé l'adoption responsable de l'IA à TELUS en collaborant avec des experts internationaux, au moyen de consultations et d'expérimentations. Sans conteste, nous avons placé la barre très haut en matière d'utilisation responsable de l'IA et relevé ce défi. Ce travail a commencé en 2018; par la suite, avec l'avènement de l'IA générative, nous avons redoublé d'efforts en matière de gouvernance de l'IA.

Les efforts qu'a déployés notre équipe pour intégrer des pratiques responsables dans nos systèmes d'IA, favoriser la confiance et en faire profiter la société ont été reconnus à la fin de 2023 lorsque TELUS a remporté le prix international Outstanding Organization (organisation exceptionnelle), remis par le Responsible AI Institute, en reconnaissance de son leadership en matière d'IA responsable. Le Canada a maintenant une occasion incroyable de devenir un chef de file mondial dans le développement sécuritaire de l'IA et l'adoption responsable et éthique de l'IA, au profit de tous ses habitants.

Nous considérons l'IA non seulement comme une nouvelle technologie à exploiter, mais aussi comme un outil puissant permettant de créer des résultats marquants sur le plan humain, alors que nous nous efforçons de créer un futur meilleur.

Bâtir une IA éthique grâce à l'engagement communautaire à l'échelle du pays

La stratégie d'éthique des données de TELUS reconnaît l'importance de la diversité des voix et des points de vue. Nous collaborons avec diverses collectivités et organisations autochtones afin d'obtenir des données utiles que nous communiquons ouvertement afin de favoriser le dialogue. Notre équipe a publié l'an dernier le tout [premier rapport de TELUS sur l'intelligence artificielle](#) qui présente les nombreuses perspectives de l'IA au Canada, et elle s'est [engagée publiquement](#) à ne pas utiliser les outils d'IA pour créer ou reproduire l'art ou les images des Autochtones.



Insuffler notre marque TELUS dans l'IA et faire preuve de leadership en matière d'humanité numérique

Parallèlement à notre engagement en faveur d'une utilisation éthique et responsable de l'IA, nous humanisons cette technologie de pointe en y intégrant la marque TELUS, c'est-à-dire nos valeurs fondamentales que sont la vocation sociale, l'innovation et la priorité accordée aux clients et aux collectivités. À TELUS, nous considérons l'IA non seulement comme une nouvelle technologie à exploiter, mais aussi comme un outil puissant permettant de créer des résultats marquants sur le plan humain, alors que nous nous efforçons de créer un futur meilleur.

L'innovation crée un lien significatif et continu avec les clients. Tout comme la nature, source fréquente de son innovation et à la base de son image de marque, TELUS se veut accessible, engageante et amicale. En effet, l'iconographie et le vocabulaire réconfortants de la nature permettent d'apaiser le sentiment d'anxiété que tant de gens ressentent vis-à-vis de la complexité et du rythme auquel les choses évoluent dans un monde axé sur l'IA.

Étant à l'avant-garde mondiale du sociocapitalisme, notre équipe TELUS est passionnée par l'utilisation de la technologie, et plus particulièrement de l'IA, pour rendre le monde meilleur. Notre leadership en matière d'humanité numérique est centré sur l'exploitation de technologies innovantes pour créer des retombées sociales positives, guidé par notre philosophie de longue date « Nous donnons où nous vivons » et visant à améliorer nos collectivités dans le monde. En plus du travail exceptionnel accompli par nos équipes TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, ainsi que de notre engagement de longue date à l'égard de l'utilisation éthique de l'IA, nous mettons en valeur le leadership de TELUS en matière d'humanité numérique de plusieurs manières :

- Être à la pointe de la gestion de l'environnement, comme en témoigne notre volonté de respecter la nature grâce à notre technologie innovante et à la connectivité virtuelle que nous offrons. Nous réitérons notre engagement d'atteindre la carboneutralité dans nos activités d'ici 2027 en investissant dans des technologies durables et en adoptant des pratiques commerciales plus écologiques;
- Favoriser la philanthropie et les retombées communautaires par l'entremise de la Fondation TELUS pour un futur meilleur et les Comités d'investissement communautaire de TELUS au moyen de subventions offertes à des organismes communautaires qui utilisent la technologie pour améliorer la santé et l'éducation des populations en manque de services;

Notre équipe TELUS est passionnée par l'utilisation de la technologie, et plus particulièrement de l'IA, pour rendre le monde meilleur.



- Comblent le fossé numérique grâce aux programmes Connectés pour l'avenir, qui offrent aux Canadiens ayant besoin d'un coup de pouce un accès à l'Internet résidentiel à bas prix, gratuit ou subventionné, à des services de téléphonie mobile, à nos cliniques mobiles de soins de santé novatrices et plus encore.

Il est important de noter qu'en mettant la technologie entre les mains des Canadiens, nous leur fournissons les outils et l'accompagnement nécessaires pour qu'ils deviennent des citoyens numériques mieux informés, mieux protégés et plus compétents. Grâce à notre programme TELUS Averti, nous offrons aux citoyens un accès gratuit aux outils et aux ressources de littératie numérique dont ils ont besoin pour se protéger dans notre société numérique, y compris à notre atelier sur l'IA, qui enseigne aux jeunes à utiliser cette technologie qui évolue rapidement. En 2024, nous avons accru la portée de nos ateliers en ligne grâce à des fonctionnalités d'accessibilité optimisées par l'IA et à la traduction simultanée dans plus de 40 langues. À ce jour, plus de 800 000 personnes ont bénéficié de ces ateliers.

Grâce au programme TELUS Averti, nous mettons la technologie entre les mains des Canadiens et leur fournissons les outils et l'accompagnement nécessaires pour qu'ils deviennent des citoyens numériques mieux informés, mieux protégés et plus compétents.

