

Bilan ESG 2024 de TELUS



Contenu

1 Gouvernance

2 Priorité aux clients

3 Environnement

9 Collectivités

11 Retombées économiques

15 Notre équipe

25 Chaîne d'approvisionnement responsable

26 Protection de la vie privée et conformité réglementaire

Notre bilan ESG 2024 vise à procurer un aperçu consolidé de nos données de rendement sur les plans de l'environnement, des mesures sociales et de la gouvernance pour accompagner notre rapport annuel sur les enjeux ESG et la durabilité. Pour obtenir plus d'information et de contexte sur les données présentées, veuillez vous reporter à notre [rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2024](#).

Sauf indication contraire, la période de déclaration pour l'information figurant dans le présent rapport s'échelonne du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024. Dans le présent rapport, « TELUS (sauf TELUS Numérique) » renvoie à TELUS Corporation et à ses filiales autres que TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS Numérique ») et ses filiales. Tous les renvois à TELUS Numérique dans les présentes comprennent ses filiales. Dans le présent rapport, sauf indication contraire, tous les renseignements non monétaires concernent TELUS (sauf TELUS Numérique), à l'exception des renseignements et des données concernant l'énergie, l'eau et les émissions de GES, ainsi que les contributions

aux collectivités et les heures de bénévolat, qui comprennent les données de TELUS Numérique. Le présent rapport décrit également les subventions faites par la Fondation TELUS pour un futur meilleur. La Fondation est l'organe qui finance les décisions de subventions caritatives prises par les 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada. Cependant, elle est une entité distincte de TELUS Corporation. Sauf indication contraire, les données et les renseignements liés aux acquisitions réalisées par TELUS entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024 ne sont pas compris.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, et les données exclues ou ajoutées sont mentionnées tout au long du document.

Il est possible d'obtenir de l'information supplémentaire au sujet de notre rendement en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'adresse telus.com/durabilite. Notre [rapport annuel 2024](#) fournit de l'information sur notre rendement financier.

Gouvernance

Nous nous engageons à respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernance et à garantir une communication transparente et exhaustive de l'information. Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d'entreprise accordent la priorité à l'inclusion de facteurs sociaux, économiques et environnementaux à toutes les étapes de nos processus de planification et de prise de décisions. Pour promouvoir la responsabilisation, nous offrons la Ligne Éthique TELUS, laquelle permet aux employés et aux parties prenantes externes, de façon anonyme et confidentielle, de poser des questions ou de communiquer leurs préoccupations au sujet de la comptabilité, des contrôles internes ou de l'éthique, et ce, 24 heures sur 24.

Communications avec le Bureau de l'éthique¹

Type	2024	2023	2022
Contrôles d'éthique	184	161	120
Plaintes relatives à l'éthique	468	387	303
Manquements à l'éthique	158	161	176
Nombre total de communications	810	709	599

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, incluant TELUS Numérique. Pour 2024, les données incluent aussi les employés de TELUS Agriculture & Biens de consommation et excluent les employés de LifeWorks et des acquisitions hors de l'empreinte, ainsi que certains entrepreneurs.

Types de violations à l'éthique et mesures prises en 2024¹

Catégorie	Cas entraînant un congédiement	Cas entraînant une suspension	Cas entraînant une lettre au dossier de l'employé	Cas entraînant la démission de l'employé	Total des cas entraînant une mesure disciplinaire
Violation de la politique	50	5	7	2	64
Falsification de contrats de registres ou de rapports	42	2	2	0	46
Vol	30	0	0	0	30
Confidentialité ou détournement	5	0	1	0	6
Conflit d'intérêts	9	0	1	0	10
Usage abusif des actifs ou des services	2	0	0	0	2
Conditions de travail dangereuses	0	0	0	0	0
Corruption	0	0	0	0	0
Don ou réception inapproprié(e) de cadeaux	0	0	0	0	0
Blanchiment d'argent	0	0	0	0	0
Total	138	7	11	2	158

¹ Comprend TELUS Numérique.

Les clients d'abord

Chaque année, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom - télévision (CPRST) publie un rapport présentant des statistiques sur les plaintes de clients concernant les fournisseurs de services du secteur de télécom-télévision.

Plaintes rapportées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom – télévision (CPRST)

Marque	2024 ¹		2023 ²		2022 ³	
	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur	Plaintes acceptées par la CPRST	% des plaintes visant le secteur
TELUS	2 757	13,7	1 798	12,3	1 256	9,8
Koodo Mobile	965	4,8	1 016	7,0	828	6,5
Public Mobile	793	3,9	115	0,8	100	0,8

1 Données allant du 1^{er} août 2023 au 31 juillet 2024.

2 Données allant du 1^{er} août 2022 au 31 juillet 2023.

3 Données allant du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022.

La probabilité de recommander notre entreprise est un indicateur de rendement clé (IRC) stratégique qui mesure la loyauté de nos clients ainsi que la force du lien entre nos clients et notre marque. La question suivante est posée à nos clients : « Si un collègue, un ami ou un membre de votre famille cherchait des services de [...], quelles sont les chances que vous lui recommandiez chacun de vos fournisseurs de services? » Les choix de réponses sont les suivants : Définitivement, Probablement, Peut-être, Probablement pas et Définitivement pas. Les résultats de la probabilité de recommander notre entreprise correspondent au pourcentage de « Définitivement » et de « Probablement » donnés (les deux premiers choix).

Résultats du sondage des clients sur la probabilité de recommander notre entreprise¹

IRC sur la probabilité de recommander notre entreprise	2024	2023	2022
% des réponses « Définitivement » et « Probablement »	71 %	73 %	75 %

1 Les données ne comprennent pas les clients de TELUS Agriculture & Biens de consommation et de TELUS Numérique. Les produits inclus sont : la téléphonie résidentielle, l'Internet, la sécurité résidentielle, les services de télévision, TELUS Mobilité, Koodo et Public Mobile.

Environnement

Nous tenons compte de notre incidence sur l'environnement dans le cadre de chaque décision que nous prenons, et bâtir une entreprise axée sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie d'entreprise. Par la réduction de notre propre empreinte environnementale et l'offre de solutions permettant aux autres d'y arriver également, nous voyons à la pérennité de notre entreprise et à celle de l'environnement pour les générations à venir.

Nos demandes en énergie concernent l'énergie directe et indirecte utilisée pour alimenter nos activités, tant au Canada qu'à l'international, dans les immeubles dont nous sommes propriétaires ou locataires, dans nos sites de tours cellulaires, dans nos parcs de véhicules et dans nos centres de données, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices à distance.

Efficacité énergétique des centres de données¹

	2024	2023	2022	base de référence (2019)
Efficacité énergétique	1,25	1,24	1,32	1,42
Total de la consommation d'électricité (MWh)	72 888	73 487	76 391	85 550

¹ Nos centres de données utilisent efficacement des sources renouvelables d'électricité solaire en Alberta (100 % de l'alimentation totale en électricité des centres de données) et des sources d'électricité à faibles émissions en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec.

Consommation d'énergie¹

Consommation d'énergie à l'échelle de la société (éq, MWh)	2024	2023	2022	base de référence (2019)
TELUS (excluant TELUS Numérique)				
Champ d'application 1	182 877	210 729	217 985	279 982
Champ d'application 2	825 923	812 589	819 760	798 686
Total	1 008 800	1 023 318	1 023 318	1 078 668
TELUS Numérique				
Champ d'application 1	4 086	18 474	12 802	1 843
Champ d'application 2	80 972	77 897	63 163	50 115
Total	85 058	96 371	75 965	51 958
Total TELUS Corporation				
Champ d'application 1	186 963	229 203	230 787	281 825
Champ d'application 2	906 895	890 486	882 923	848 801
Consommation d'énergie à l'échelle de la société	1 093 858	1 119 689	1 113 710	1 130 626
Production d'énergie renouvelable				
Énergie renouvelable ²	122 575	100 004	77 061	20 308

¹ Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

² 2020-2022 : certificats d'énergie renouvelable (CER) obtenus pour l'électricité produite par la centrale solaire de Brooks en Alberta et CER retirés au moyen du système WREGIS. En 2023-2024, l'énergie renouvelable provenant des CER retirés au moyen du système WREGIS.

Ventilation des émissions de GES du champ d'application¹

Sources	2024		2023		2022		base de référence (2019)	
	éq, MWh	Émissions de GES (t d'éq, CO ₂)	éq, MWh	Émissions de GES (t d'éq, CO ₂)	éq, MWh	Émissions de GES (t d'éq, CO ₂) ²	éq, MWh	Émissions de GES (t d'éq, CO ₂) ²
Total de TELUS (excluant TELUS Numérique) ³	182 877	42 417	210 729	47 397	217 985	49 336	279 982	61,659
Total TELUS Numérique	4 086	826	18 474	3 111	12 802	2 950	1 843	873
Total à l'échelle de la société	186 963	43 243	229 203	50 508	230 787	52 286	281 825	62 532

1 Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Les émissions biogéniques des carburants biodiesel ne sont pas incluses dans ces totaux : 182 tCO₂e en 2019 et 113 tCO₂e en 2022.

3 Les données du champ d'application 1 pour TELUS (excluant TELUS Numérique) des exercices comparatifs ont été reformulées pour refléter la transition des données sur les émissions du jet commercial et des hydravions de TELUS du champ d'application 3 au champ d'application 1.

Ventilation de la consommation d'énergie du champ d'application 2 en 2024¹

Consommation d'énergie du champ d'application 2 à l'échelle de la société (éq, MWh)	Sources d'énergie renouvelable sous contrat	Sources à faibles émissions ²	Sources à hautes émissions ³	Total
Alberta	122 575	-	191 903	314 478
Colombie-Britannique	-	270 822	-	270 822
Illinois	-	-	1 019	1 019
Manitoba	-	6 884	-	6 884
Nouveau-Brunswick	-	-	181	181
Nouvelle-Écosse	-	-	1 283	1 283
Ontario	-	103 857	-	103 857
Québec	-	125 073	-	125 073
Saskatchewan	-	-	1 113	1 113
Washington	-	1 213	-	1 213
Total de TELUS (excluant TELUS Numérique)	122 575	507 849	195 499	825 923
Amériques	-	15 897	9 809	25 706
Asie	-	9 642	34 616	44 258
Europe	-	6 107	3 783	9 890
Afrique	-	202	916	1 118
Total TELUS Numérique	-	31 848	49 124	80 972
Total à l'échelle de la société	122 575	539 697	244 623	906 895

1 Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Les sources d'électricité à faibles émissions comprennent l'électricité obtenue de sources solaires, éoliennes, géothermiques, hydroélectriques et d'autres sources renouvelables.

3 Les sources d'électricité à hautes émissions comprennent l'électricité obtenue de la combustion de combustibles, comme le charbon et le gaz naturel.

Ventilation des émissions de GES du champ d'application 2 en 2024¹

Province/État	MWh d'énergie non renouvelable	Émissions de GES (t d'éq, CO ₂)
Alberta	191 903	90 507
Colombie-Britannique	270 822	4 127
Illinois	1 019	257
Manitoba	6 884	8
Nouveau-Brunswick	181	60
Nouvelle-Écosse	1 283	851
Ontario	103 857	3 978
Québec	125 073	150
Saskatchewan	1 113	639
Washington	1 213	111
Total de TELUS (excluant TELUS Numérique)	703 348	100 688
Amériques	25 706	5 877
Asie	44 258	31 438
Europe	9 890	4 328
Afrique	1 118	938
Total TELUS Numérique	80 972	42 581
Total à l'échelle de la société	784 320	143 269

¹ Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Intensité des émissions de GES à l'échelle de la société¹

Tonnes d'éq, CO ₂	2024	2023	2022	base de référence (2019)
GES par téraoctet de données	0,0067	0,0082	0,010	0,021

¹ Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2¹

Sources (t d'éq, CO ₂)	2024	2023	2022	base de référence (2019)
Émissions du champ d'application 1 à l'échelle de la société ²	43 243	50 508	52 286	62 532
Émissions du champ d'application 2 à l'échelle de la société ³	143 269	159 134	175 268	240 919
Total	186 512	209 642	227 554	303 451

¹ Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

² Les données des années comparables ont été retraitées afin de tenir compte du transfert des données sur les émissions des avions d'affaires à réaction et à flotteurs de TELUS de la portée 3 à la portée 1, ces actifs ayant été identifiés comme appartenant à TELUS et sous son contrôle opérationnel.

³ Les émissions du champ d'application 2 sont calculées à l'aide de l'approche axée sur le marché.

Émissions de GES du champ d'application 3¹

Sources (t d'éq, CO ₂)	2024	2023	2022	base de référence (2019)
Total catégorie 1, Biens et services achetés et catégorie 2, Biens d'équipement²	617 267	596 278	760 186	688 622
TELUS (excluant TELUS Numérique)	570 439	562 926	715 606	650 329
TELUS Numérique	46 828	33 352	44 581	38 293
Total catégorie 3, Activités liées au carburant et à l'énergie³	41 902	46 365	45 837	45 887
TELUS (excluant TELUS Numérique)	29 090	33 040	34 642	38 192
TELUS Numérique	12 811	13 325	11 196	7 695
Total catégorie 6, Voyages d'affaires⁴	9 090	10 529	7 270	12 429
TELUS (excluant TELUS Numérique)	4 520	4 324	3 178	7 893
TELUS Numérique	4 570	6 205	4 092	4 536
Total catégorie 7, Déplacements domicile travail des employés	5 858	5 359	600	11 432
TELUS (excluant TELUS Numérique)	5 858	5 359	600	11 432
Total catégorie 11, Utilisation des produits vendus⁵	202 967	175 885	279 127	213 349
TELUS (excluant TELUS Numérique)	202 967	175 885	279 127	213 349
Total catégorie 15, Investissements⁶	70 498	60 771	43 062	10 566
TELUS (excluant TELUS Numérique)	70 498	60 771	43 062	10 566
Total à l'échelle de la société	947 582	895 187	1 136 082	982 285
Champ d'application 3 intensité par million de dollars de produits d'exploitation (t d'éq, CO₂)⁷	47,05	44,75	62,11	67,01

- 1 La classification du champ d'application 3 et les méthodes de calcul de TELUS sont conformes à la norme de comptabilisation et de déclaration du GHG Protocol pour la chaîne de valeur de l'entreprise (norme sur le champ d'application 3). TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.
- 2 Les données des catégories 1 et 2 sont combinées et présentées ensemble en fonction de nos données et processus internes en matière d'approvisionnement. Les données des années précédentes (2019 [référence] et 2022) pour TELUS (excluant TELUS Numérique) ont été reformulées pour refléter les améliorations apportées à nos données et à nos méthodologies. TELUS utilise maintenant une approche hybride pour calculer les émissions provenant des biens et services achetés et des biens d'équipement, méthode selon laquelle les dépenses d'approvisionnement incluses dans le champ d'application (qui exclut les dépenses liées au transport et à la distribution en amont, aux voyageurs d'affaires et aux déchets) sont multipliées par un facteur d'émissions correspondant. Une grande part de nos dépenses est associée à un facteur d'émission moyen. Cette approche est nécessaire puisque nous ne sommes pas en mesure d'établir des mises en correspondance précises pour toutes les transactions à l'heure actuelle. TELUS s'est engagée à améliorer continuellement l'exactitude et le niveau de détail de ces données chaque année. Cette approche s'aligne sur les directives techniques du GHG Protocol en matière de calcul des émissions du champ d'application 3; elle tient compte des données primaires sur l'intensité des émissions de carbone des fournisseurs à l'échelle de l'entreprise (champs d'application 1 et 2 ainsi que champ d'application 3 en amont) telles que divulguées au CDP, le cas échéant. Les données comprennent les dépenses suivies dans les systèmes de gestion SAP de TELUS.
- 3 Les activités liées au carburant et à l'énergie comprennent les émissions provenant des combustibles achetés, de l'électricité et d'autres services publics ainsi que les pertes de transmission et de distribution pour TELUS Corporation et TELUS Numérique. Ces émissions ont été calculées à partir des données sur la consommation d'énergie des champs d'application 1 et 2 dans les pays où TELUS exerce ses activités.
- 4 Les émissions liées aux voyages d'affaires de TELUS (excluant TELUS Numérique) sont calculées en fonction du transport aérien seulement. TELUS vise à améliorer la couverture des données de cette catégorie afin d'inclure d'autres modes de transport. Les données de 2024 reflètent les améliorations apportées à la disponibilité des données associées à la classe du billet d'avion, information qui n'est pas disponible pour la période comparative et qui n'a donc pas été reformulée. Les données des exercices comparatifs ont été reformulées pour refléter la transition des données sur les émissions du jet commercial et des hydravions de TELUS du champ d'application 3 au champ d'application 1, car il a été déterminé que ces actifs étaient détenus par TELUS et sous le contrôle opérationnel de l'entreprise.
- 5 Les données des années précédentes (2019 [référence] et 2022) pour TELUS (excluant TELUS Numérique) ont été reformulées pour refléter les améliorations apportées à nos données et à nos méthodologies, plus particulièrement en ce qui concerne la durée de vie des produits que nous vendons. À l'heure actuelle, nous utilisons les produits actifs de notre réseau comme indicateur des produits vendus. Il s'agit d'une approche prudente que nous comptons peaufiner dans les années à venir grâce aux données brutes sur les ventes.
- 6 Les émissions liées aux investissements concernent ceux de TELUS Capital de risque et du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur. Bon nombre de ces investissements portent sur de petites entreprises qui ne calculent ni ne déclarent actuellement leurs émissions des champs d'application 1 et 2. En attendant que ces données soient disponibles, TELUS calcule ces émissions en utilisant le montant total de ses investissements en cours par rapport aux données moyennes du secteur.
- 7 L'intensité des émissions de carbone du champ d'application 3 comprend toutes les émissions liées aux matériaux qui sont incluses dans notre inventaire des GES du champ d'application 3 (détaillé au tableau ci-dessus) par million de dollars pour chaque groupe de produits d'exploitation.

Déchets et recyclage par source (en tonnes métriques)^{1,2}

Source	Flux de déchets supplémentaires	Biens immobiliers	Totaux
2024			
Recyclage ³	2 069	5 009	7 078
Enfouissement	37	2 835	2 872
Total	2 106	7 844	9 950
Taux de détournement (%)	98	64	71
2023			
Recyclage ³	2 020	3 580	5 600
Enfouissement	40	2 724	2 764
Total	2 060	6 304	8 364
Taux de détournement (%)	98	57	67
2022			
Recyclage ³	2 429	3 866	6 286
Enfouissement	92	2 602	2 694
Total	2 522	6 468	8 980
Taux de détournement (%)	96	60	70

1 Pour pouvoir communiquer l'information en temps opportun, nos données vont du 1^{er} octobre au 30 septembre de chaque année.

2 Les données comprennent uniquement les déchets provenant de nos activités de télécommunications de nos installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc. et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

3 La définition de recyclage comprend les articles qui sont réutilisés, recyclés ou compostés.

Déchets électroniques recyclés

Type de déchets	2024	2023	2022
Déchets électroniques (en tonnes métriques) à l'exception des appareils mobiles ¹	1 271	1 108	1 579
Appareils mobiles (unités)	396 824	393 328	258 799

1 Les données comprennent uniquement les déchets provenant du matériel de logistique inverse (comme les cartes de circuit imprimé, le matériel de traitement de données, le matériel informatique et les téléphones).

Déchets dangereux¹

Type de déchets	2024	2023	2022
Déchets dangereux solides provenant de nos installations (kg)	2 299	2 514	508
Déchets dangereux liquides provenant de nos installations (L)	70	4 232	18 528
Batteries provenant de notre équipement de réseau et de notre parc de véhicules (tonnes métriques)	46	85	75

1 Les données comprennent uniquement les déchets provenant de nos activités de télécommunications de nos installations au Canada, y compris des propriétés qui appartiennent à TELUS ou qu'elle loue, des sites de Services de sécurité ADT Canada, inc., du matériel de logistique inverse et des autres matériaux spéciaux (comme le mobilier et le déchetage de papier).

Rendement concernant le papier et l'emballage¹

	2024	2023	2022
Ressources			
Papier d'impression avec la certification FSC	86 %	55 %	75 %
Papier d'impression fait à partir de matières recyclées ou renouvelables de sources bien gérées	96 %	55 %	26 %
Volume			
Total de papier d'impression utilisé (tonnes métriques) ²	11,1	15,1	18,1
Total de papier et d'emballages utilisés (tonnes métriques) ^{3,4}	1 225	679	602

- Désigne le papier contenant 30, 50 ou 100 pour cent de matières recyclées postconsommation ou provenant de sources entièrement exemptes d'arbres.
- Nous déclarons seulement le papier d'impression acheté par les employés inscrits dans notre système principal de gestion des ressources humaines.
- Les données déclarées comprennent le papier distribué et l'emballage de produits fournis à des clients résidentiels dans toutes les provinces canadiennes.
- Nous avons mis à jour nos données relatives au papier et aux emballages de 2023 pour corriger une erreur de déclaration.

Plantation d'arbres de TELUS

	2024	2023	2022
Nombre total d'arbres plantés ¹	8 046 000	6 530 000	3 780 000
Total cumulatif d'arbres plantés à ce jour ²	19 379 000	11 333 000	-

- Ces statistiques comprennent les arbres plantés par TELUS et ses partenaires dans le cadre d'une action collective ainsi que les projets de remise en état des terres et de restauration de la nature par la plantation d'arbres.
- Entre 1998 et 2023, TELUS a planté 11 333 000 arbres par l'intermédiaire d'Arbres Canada, de World Tree et de Solutions environnementales de TELUS.

Consommation d'eau à l'échelle de la société¹

	2024	2023	2022
Consommation de TELUS (excluant TELUS Numérique) (millions de litres)	302	312	412
Consommation de TELUS Numérique (millions de litres)	384	355	256
Total	686	667	668

- Les données comprennent TELUS Corporation, y compris TELUS Numérique. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Ventilation des déversements

Déversements ¹	2024	2023	2022
À signaler	35	35	33
Non à signaler ²	146	181	199
Nombre total de déversements et de rejets	181	216	232
Volume approximatif (L) ³	6 565	41 525	103 726
Poids approximatif (kg) ⁴	1 725	1 309	1 623
Catégorie A – À signaler, grave ⁵	3	1	1
Catégorie B – À signaler, important ⁵	44	41	51
Catégorie C – Non à signaler, non important ⁵	134	174	180

- Les quantités de déversement mentionnées représentent la meilleure estimation à partir du résultat des enquêtes. Les données n'incluent pas TELUS Santé (y compris LifeWorks), TELUS Agriculture & Biens de consommation ni aucune activité exercée à l'extérieur du Canada.
- Les déversements et les rejets se situant sous les seuils réglementaires établis n'ont pas à être signalés et portent la mention « non à signaler ». La définition du terme « à signaler » varie d'un territoire à un autre.
- Le volume en litres comprend les hydrocarbures de pétrole liquide, l'acide sulfurique, le glycol et d'autres substances.
- Le poids en kg comprend le poids des frigorigènes (chlorofluorocarbures) et des agents extincteurs (halon et FM-200).
- Hydrocarbures halogénés : catégorie A > 100 kg; catégorie B de 10 à 100 kg; catégorie C < 10 kg.
Hydrocarbures : catégorie A > 1 000 L ou en contact avec l'eau; catégorie B de 100 à 1 000 L; catégorie C < 100 L.
Glycol : catégorie A > 500 L; catégorie B de 5 à 500 L; catégorie C < 5 L.
Acide sulfurique : catégorie A > 50 L; catégorie B de 5 à 50 L; catégorie C < 5 L.

Collectivités

La culture de bienveillance que nous avons créée sur des décennies repose sur notre croyance collective que nous pouvons vraiment changer les choses en donnant là où nous vivons. Nous continuons d'accorder la priorité à nos clients et collectivités en offrant des programmes et en exploitant le potentiel de notre équipe très mobilisée pour aider ceux qui ont le plus besoin de nous.

Engagement de TELUS (y compris les membres de notre équipe, actuels et retraités)

Pour que nous comprenions bien la réussite et la portée du programme, il est essentiel de comprendre aussi l'incidence globale de nos investissements communautaires. C'est pourquoi nous collaborons avec le [London Benchmarking Group](#) et utilisons sa méthodologie pour évaluer les répercussions de nos mesures.

Investissement communautaire^{1,2}

Catégorie (en millions de dollars)	2024	2023	2022
Investissement philanthropique	3	7	6
Investissement social	44	71	65
Projets commerciaux	14	15	47
Valeur des dons des employés	1	2	7
Total	62	95	125

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités, et comprend les éléments suivants : dons en argent, contributions en nature et coûts de gestion des programmes.

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

Investissement communautaire par type¹

Catégorie (en millions de dollars)	2024	2023	2022
Éducation	33	57	87
Environnement	1	1	1
Santé	28	38	37
Total	62	96	125

1 Représente l'investissement communautaire de TELUS et des membres de notre équipe, actuels et retraités.

Total des heures de bénévolat

Équipe (heures)	2024	2023	2022
Membres de l'équipe, membres de la famille et retraités de TELUS	1 503 169	1 502 289	1 440 470

Subventions de la Fondation TELUS pour un futur meilleur (Fondation)

Subventions (en millions de dollars)	2024	2023	2022
Subventions des Comités d'investissement communautaire du Canada	6,9	6,1	6,2
Subventions de la Fondation	1,7	3,1	4,4
Programme de bourses	2,2	1,8	-
Total	10,8	11,0	10,6

Connectés pour l'avenir

Programme	2024	2023	2022
Ajouts au programme Internet pour l'avenir	8 415	8 482	15 433
Ajouts au programme Mobilité pour l'avenir	9 567	8 621	10 830
Visites du programme Santé pour l'avenir	58 979	56 236	47 020
Total	76 961	73 339	73 283

Participants à TELUS Averti

TELUS Averti	2024	2023	2022
Participants aux ateliers	120 289	116 482	112 129

Retombées économiques

Nous mettons l'accent sur la croissance à long terme de notre entreprise afin de connecter les gens pour un monde meilleur, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde. Nos produits et services améliorent la vie de nos clients et contribuent au développement de collectivités durables et de l'économie numérique mondiale. Nos résultats financiers et opérationnels consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 sont le reflet de deux secteurs à présenter, soit Solutions technologiques gérées de TELUS (qui comprend les produits tirés des services de réseau et des ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des données; les logiciels et solutions en technologies de soins de santé; les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation; les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications) et TELUS Expérience numérique (qui comprend la gestion de l'expérience client, les services de confiance, de sûreté et de sécurité, les solutions de données d'IA et les solutions numériques offertes par notre filiale TELUS International [Cda] Inc.).

Impôts et taxes payés aux gouvernements

(en millions de dollars)	2024	2023	2022
Impôt sur les bénéfices payé			
Fédéral	147	170	226
Colombie-Britannique	33	43	60
Alberta	20	23	32
Saskatchewan	1	1	0,8
Manitoba	1	1	1
Ontario	30	34	43
Québec	20	-1	30
Atlantique	3	3	4
Total	255	274	397
Autres paiements fiscaux			
Partie patronale des cotisations sociales	190	201	197
Impôt foncier et taxes professionnelles	131	123	119

Suite à la page suivante

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

(en millions de dollars)	2024	2023	2022
Taxes de vente non créditable/non remboursables			
Colombie-Britannique	32	25	30
Saskatchewan	0,1	0,2	0,1
Manitoba	0,7	0,6	1
Taxes provinciales sur les primes et le capital	0	-0,1	-7
Crédits d'impôt du Québec	-7	0	-3
Total des autres paiements fiscaux	347	350	338
Cotisations sociales versées	781	838	793
Taxes sur le service 911 et autres paiements versés	54	54	52
Total des versements d'autres taxes¹	835	892	845
Taxes de vente versées			
TPS et TVH du Canada	1 080	1 074	1 040
Colombie-Britannique	252	245	233
Saskatchewan	10	10	9
Manitoba	17	16	14
Québec	227	223	218
Total net des taxes de vente perçues et versées	1 586	1 568	1 514
Total des versements en taxes et impôts	3 023	3 084	3 095

¹ Les données comprennent TELUS Numérique, ainsi que les acquisitions effectuées entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

Déclaration de revenus – Impôt sur le revenu accumulé

	Canada (en millions de dollars)	Autres (en millions de dollars)
	285	5

Dépenses en R&D^{1,2,3}

(en millions de dollars)	Investissements estimés en R&D
2024	668
2023	669
2022	819

1 TELUS est résolue à investir dans la recherche et le développement pour stimuler les progrès technologiques, améliorer les capacités de réseau et offrir des solutions novatrices qui outillent les entreprises et les clients. Ayant pour mission constante de connecter les Canadiens et de leur permettre de s'épanouir dans un monde numérique en constante évolution, TELUS continue d'ouvrir la voie à un futur de connectivité et de croissance.

2 La définition de R&D de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est utilisée, ce qui comprend les travaux de création menés de façon systématique pour accroître la somme des connaissances (y compris sur l'humain, la culture et la société) et l'utilisation de ces connaissances pour concevoir de nouvelles applications. La recherche et développement englobe les trois activités suivantes : la recherche fondamentale, la recherche appliquée et le développement expérimental.

3 Les données comprennent TELUS Numérique, ainsi que les acquisitions effectuées entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

Dépenses en immobilisations par région¹

(en millions de dollars)	2024	2023	2022
Produits et services achetés	7 639	7 537	7 107
Dépenses liées aux avantages sociaux des employés	5 907	6 148	4 899
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre	2 635	2 822	3 472
Intérêts payés	1 330	1 196	816
Impôts nets payés sur le revenu	358	389	519
Dividendes déclarés aux porteurs d'actions ordinaires	2 314	2 111	1 899
Paiements en trésorerie pour les licences de spectre	637	29	0
Total	20 820	20 232	18 712

1 Comprend les acquisitions effectuées par TELUS entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

Dépenses en immobilisations par région¹

(en millions de dollars)	2024	2023	2022
Colombie-Britannique	1 053	1 139	1 221
Alberta	439	474	959
Saskatchewan	6	4	8
Manitoba	10	12	31
Ontario	558	601	668
Québec	376	424	403
Atlantique	22	9	9
Territoires	0	1	0
États-Unis et autres ²	171	158	173
Total des dépenses en immobilisations	2 635	2 822	3 472

¹ Les données ont été mises à jour pour corriger les erreurs d'arrondissement; cela comprend les acquisitions effectuées par TELUS entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

² Les « autres » comprennent principalement les dépenses en immobilisations de TELUS Numérique, qui sont décrites en détail dans notre rapport de gestion.

Produits propres¹

Sources de produits (en millions de dollars)	2024	2023	2022
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf ²	1 500	1 369	1 146
Services infonuagiques et technologies connectées et autres ³	759	695	673
Services de santé	1 779	1 705	913
Total des produits propres	4 038	3 769	2 732

¹ Excluant les produits de TELUS Numérique; incluant les acquisitions faites par TELUS entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

² Incluant les produits tirés des réparations de téléphones, des ventes de téléphones d'occasion certifiés et des ventes de téléphones provenant de notre programme Option retour.

³ Incluant les produits tirés des services infonuagiques, de l'Internet des objets, des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que de la plantation d'arbres et du reboisement.

Notre équipe

Les membres de notre équipe sont la pierre d'assise de notre entreprise. Ils contribuent à nous hisser au premier rang mondial dans l'industrie des télécommunications.

Résultats du sondage L'heure juste sur la mobilisation¹

%	2024	2023	2022
Mobilisation globale	81	82	83

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Embauche de nouveaux employés par province¹

Province	2024		2023		2022	
	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Colombie-Britannique	8,1	508	8	582	15	1 172
Alberta	8,7	403	7,4	381	16,1	874
Saskatchewan	29,2	31	36	36	53,3	40
Manitoba	15,2	28	19,7	35	34,1	47
Ontario	12,1	1 140	13,7	1 339	24,9	2 038
Québec	10,1	617	12,6	833	21,9	1 198
Terre-Neuve-et-Labrador	33,2	40	11,8	16	29,6	41
Nouveau-Brunswick	20,4	34	22	34	54,8	37
Nouvelle-Écosse	25,9	71	20,1	55	41,3	64
Île-du-Prince-Édouard	15,4	2	-	-	-	-
Total	10,5	2 874	26,7	2	20	5 511

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Embauche de nouveaux employés par groupe d'âge et par genre¹

Catégorie	2024		2023		2022	
	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches	Taux d'embauche (%)	Nombre d'embauches
Plus de 50 ans	3,1	212	4,2	305	6,9	421
Entre 30 et 50 ans	7,3	1 346	8,4	1 617	14,7	2 532
Moins de 30 ans	34,5	1 600	35,6	1 792	60,6	2 558
Total	10,5	3 158	11,8	3 714	20,0	5 511
Femmes	11,2	1 402	14,1	1 864	21,8	2 231
Hommes	10,0	1 756	10,1	1 850	19,0	3 280

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Taux de roulement par province¹

Province	2024		2023		2022	
	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Colombie-Britannique	19,8	1 244	25,7	1 874	15,5	1 208
Alberta	21,3	989	25,7	1 331	15,1	820
Saskatchewan	31,1	33	44,0	44	44,0	33
Manitoba	20,1	37	21,3	38	31,2	43
Ontario	20,8	1 956	22,0	2 143	18,7	1 531
Québec	26,7	1 633	21,1	1 396	23,2	1 273
Terre-Neuve-et-Labrador	32,4	39	40,6	55	28,9	40
Nouveau-Brunswick	21,0	35	26,5	41	31,1	21
Nouvelle-Écosse	31,4	86	27,0	74	27,7	43
Île-du-Prince-Édouard	38,5	5	13,3	1	-	-
Total	22,2	6 057	23,5	6 997	18,2	5 012

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Taux de roulement par pays¹

Pays	2024	
	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Arménie	0	0
Australie	39,6	126
Bahamas	0	0
Brésil	0	0
Chine	0	0
Irlande	0	0
Mexique	0	0
Pays-Bas	29,7	15
Nouvelle-Zélande	18,2	3
Singapour	18,2	1
Slovaquie	0	0
Royaume-Uni	12,3	40
États-Unis	10,0	182
Total pour l'étranger	13,4	367

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Taux de roulement volontaire¹

Type (%)	2024	2023	2022
Volontaire ²	12,7	13,0	13,2
Total	22,2	23,5	18,2

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

² Le taux de roulement volontaire exclut les employés qui ont quitté TELUS pour partir à la retraite.

Postes vacants comblés par des candidats internes

	2024	2023	2022
Postes vacants comblés par des candidats internes (%) ¹	37	38	36

¹ Incluant les employés de TELUS Agriculture & Biens de consommation.

Taux de roulement par groupe d'âge et par genre¹

Groupe d'âge	2024		2023		2022	
	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs	Taux de roulement (%)	Nombre de départs
Plus de 50 ans	20,5	1 419	26,5	1 919	15,5	946
Entre 30 et 50 ans	17,1	3 160	19,2	3 706	13,9	2 389
Moins de 30 ans	39,8	1 845	35,3	1 780	39,7	1 677
Femmes	21,4	6 424	24,8	3 281	19,8	2 029
Hommes	23,3	2 923	22,5	4 124	17,3	2 983
Total	20,0	3 501	23,5	7 405	18,2	5 012

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

Nombre d'heures moyen de formation^{1, 2, 3}

Globalement	Genre		Rôle			Échelon			
	Hommes	Femmes	Personnel syndiqué	Cadres et professionnels	Ventes au détail	Collaborateur individuel	Direction intermédiaire	Haute direction	
2024	8,7	9,4	7,4	17,6	5,9	12,4	8,5	10,1	5,4
2023	8,3	8,8	8,1	13,4	6,6	11,6	8,6	8,4	3,1
2022	7,7	8,9	5,7	12,6	5,2	12,7	7,7	7,8	2,0

- 1 Ne comprend que la formation terminée en date du 31 décembre 2024 qui a été saisie et enregistrée à l'interne en date du 31 janvier 2025. Ces données excluent la formation propre aux unités d'affaires, la formation externe ou les études payées par l'entreprise ainsi que la formation ponctuelle à laquelle les employés peuvent participer.
- 2 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Numérique, TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte (à l'exception de TSSI) sont exclus.
- 3 Données compilées uniquement à partir de notre portail d'apprentissage Coin de l'équipe, LinkedIn Learning et Axonify. TELUS a remplacé les séances d'apprentissage animées par des formateurs par de la formation informelle. Ces heures de formation ne font pas l'objet d'un suivi officiel et sont difficiles à estimer. Elles ne figurent donc pas dans ces données.

Dépenses liées à la formation et au perfectionnement¹

	2024	2023	2022
Somme moyenne dépensée par employé à temps plein pour de la formation et du perfectionnement	815	895	746

- 1 Comprend les dépenses de formation pour l'ensemble de TELUS jusqu'au 31 décembre 2024. Ces données incluent 271 membres de l'équipe de TELUS Numérique parce qu'ils ont fait partie de l'équipe de TELUS tout au long de l'année, alors que tous les autres membres de l'équipe de TELUS Numérique ne sont pas inclus. Le calcul ne tient pas compte de la formation offerte en 2024 aux membres de l'équipe qui avaient quitté l'entreprise au 31 décembre 2024.

Rendement des investissements en formation^{1, 2, 3}

Retombées sur le rendement (%)	2024	2023	2022
Employés satisfaits des possibilités d'apprentissage	95	93	92
Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail	94	93	91
Employés qui recommanderaient cette possibilité d'apprentissage à d'autres employés	94	92	90

- 1 Les résultats sont fondés sur les réponses aux sondages habituels menés dans le cadre de tous les cours de formation en leadership à grande échelle.
- 2 L'échelle du sondage a été modifiée en août 2022 pour s'harmoniser avec la façon utilisée par Personnes et culture (P&C) pour mesurer les résultats. Avant août 2022, l'échelle était : « Fortement d'accord, D'accord, Neutre, En désaccord et Fortement en désaccord », où les résultats obtenus pour « Fortement d'accord » et « D'accord » étaient utilisés pour calculer la note de rendement. Les changements apportés utilisent l'échelle suivante à six choix « Fortement d'accord, D'accord, Un peu d'accord, Un peu en désaccord, En désaccord et Fortement en désaccord », où les réponses obtenues à « Fortement d'accord » et à « D'accord » sont utilisées pour calculer la note de rendement.
- 3 En août 2022, la question cherchant à évaluer les « Employés ayant l'impression que les possibilités d'apprentissage ont contribué à leur rendement au travail » a été modifiée. Avant août 2022, la question était : « En raison de cette formation, je crois que je serai plus efficace au travail. » En 2023 et en 2024, la question est devenue : « J'ai l'impression que je peux utiliser ce que j'ai appris dans ce cours (dans mon travail et/ou pour mon perfectionnement personnel) ».

Salaires comparativement au salaire minimum¹

Année	Monnaie	Fréquence du taux salarial	Salaires moyen de départ (\$)	Salaires minimum (\$) ²	Ratio du salaire
2024	\$ CA	annuellement	35 000	30 100	1,16
2023	\$ CA	annuellement	34 600	29 100	1,19
2022	\$ CA	annuellement	30 500	27 300	1,12

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Lorsque le salaire minimum varie en fonction de la province où TELUS exerce ses activités, le salaire minimum correspond à la médiane des salaires pour les différents emplacements.

Équité salariale hommes/femmes¹

Échelon	2024		2023		2022	
	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²
Membre de la haute direction	30 %	7,4 %	28 %	5,8 %	28 %	6,3 %
Direction	38 %	0,1 %	38 %	1,9 %	37 %	1,3 %
Non membre de la direction	38 %	0,2 %	39 %	4,1 %	39 %	1,5 %
Globalement	38 %	2,0 %	39 %	2,7%	38 %	1,5 %

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. Sont exclus : les membres de l'équipe de TELUS Vente au détail limitée et de TELUS Santé en Ontario et au Québec, ainsi que les membres syndiqués, temporaires, occasionnels, non rémunérés et en congé autorisé. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Écart moyen des salaires des hommes par rapport à celui des femmes par échelon après normalisation de facteurs clés comme la catégorie d'emploi, le niveau hiérarchique, le taux de marché (médiane de l'échelle salariale), les années de service et les antécédents de rendement similaires.

Total des salaires et des avantages sociaux au Canada

(en millions de dollars)	2024	2023	2022
Total de la rémunération et des avantages sociaux ¹	3 854	4 039	3 607

1 Excluant TELUS Numérique.

Rendement au chapitre de la sécurité¹

	2024
Total d'heures travaillées (millions)	36,8
Nombre de blessures liées au travail à comptabiliser (c.-à-d. les accidents entraînant une perte de temps)	62
Taux de blessures liées au travail à comptabiliser (par 200 000 heures travaillées)	0,34
Décès	0

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Représentation syndicale au Canada

Année	Employés régis par une convention collective (n ^{bre})	Total des employés	Pourcentage d'employés régis par une convention collective
2024 ¹	3 985	28 182	14
2023 ²	5 385	30 915	17
2022 ³	7 512	34 720	22

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que 4 874 employés de LifeWorks, 241 employés de TELUS Agriculture & Biens de consommation et 167 employés d'autres acquisitions hors de l'empreinte.

² Employés actifs au 31 décembre 2023, y compris 5 343 employés de LifeWorks ainsi que d'autres acquisitions hors de l'empreinte. TELUS Agriculture & Biens de consommation est exclue.

³ Employés actifs au 31 décembre 2022, y compris 5 715 employés de l'acquisition de LifeWorks.

Employés régis par une convention collective d'une affiliation syndicale¹

Syndicat	Total des employés (2024)	Total des employés (2023)	Total des employés (2022)
STT	2 910	3 981	5 881
SQET	480	626	699
SAMT	426	471	540
Syndicat des employés généraux de la C.-B.	53	56	53
FIOE/autre ²	112	248	336
Syndicat des infirmières du Manitoba	4	3	3
Total	3 985	5 385	7 512

¹ Les totaux d'employés syndiqués actifs sont calculés au 31 décembre de chaque année.

² Incluant les employés de TELUS Sécurité et automatisation (anciennement ADT Canada) couverts par différentes conventions collectives et différents syndicats.

Rétroaction sur les droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne ¹	2024	2023	2022
Dossiers reportés de l'exercice précédent	24 ²	21	20
Nouvelles	8	8	9
Réglées	7	9	8
En examen à la fin de l'année	25	20	21

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines ainsi que LifeWorks et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Les autres acquisitions hors empreinte sont exclues.

² Dossiers reportés de l'exercice précédent modifiés pour inclure LifeWorks.

Règlement associé aux droits de la personne

Plaintes liées aux droits de la personne réglées	2024	2023	2022
Dirigées vers le processus de règlement interne de TELUS ou autre processus	0	0	0
Réglées	2	1	3
Rejetées	4	6	5
Retirées	1	2	0

Règlement associé au respect en milieu de travail

Règlement de plaintes en matière de discrimination ou de harcèlement	Cas en 2024	Cas en 2023	Cas en 2022
Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées et violations trouvées et traitées qui ont donné lieu à une mesure disciplinaire pour l'employé ¹	4	20	18
Plaintes relatives à la politique de respect en milieu de travail signalées sans aucune violation trouvée	16	35	26

¹ Une mesure corrective ou disciplinaire peut comprendre ce qui suit : congédiement, suspension disciplinaire, lettre d'attentes et/ou lettre disciplinaire, mentorat ou formation, démission de l'employé.

Évolution des effectifs – employés¹

Catégorie d'emploi	2024			2023			2022		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Employés permanents	11 884	16 950	28 834	12 470	17 490	29 960	10 547	17 995	28 542
Employés temporaires	350	195	545	288	181	469	241	223	464
Employés à temps plein	10 855	16 037	26 892	11 256	16 477	27 733	9 533	16 881	26 414
Employés à temps partiel	1 379	1 108	2 487	1 502	1 194	2 696	1 255	1 337	2 592

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, de LifeWorks et de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que des acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés par province, par territoire et par contrat d'emploi¹

Province	2024			2023			2022		
	Permanents	Temporaires	Total	Permanents	Temporaires	Total	Permanents	Temporaires	Total
Colombie-Britannique	5 963	92	6 055	6 681	105	6 786	7 870	127	7 997
Alberta	4 362	56	4 418	4 756	59	4 815	5 585	97	5 682
Saskatchewan	102	2	104	107	-	107	94	1	95
Manitoba	168	14	182	180	4	184	153	4	157
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ontario	9 200	110	9 310	9 758	99	9 857	8 903	77	8 980
Québec	5 764	119	5 883	6 176	148	6 324	5 442	118	5 560
Terre-Neuve-et-Labrador	100	23	123	103	16	119	116	40	156
Nouveau-Brunswick	169	3	172	158	3	161	93	-	93
Nouvelle-Écosse	253	19	272	278	1	279	184	-	184
Île-du-Prince-Édouard	18	-	18	79	-	79	102	-	102
Total pour le Canada	26 099	438	26 537	28 276	435	28 711	28 542	464	29 006

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, de LifeWorks et de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que des acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés à l'étranger par pays et par contrat d'emploi¹

Pays	2024		
	Permanents	Temporaires	Total
Arménie	45	1	46
Australie	219	112	331
Bahamas	1	-	1
Brésil	9	-	9
Chine	33	-	33
Irlande	11	1	12
Mexique	19	-	19
Pays-Bas	18	34	52
Nouvelle-Zélande	12	5	17
Singapour	5	-	5
Slovaquie	79	3	82
Afrique du Sud	22	-	22
Royaume-Uni	374	55	429
États-Unis	1 699	85	1 784
Total international	2 546	296	2 842

¹ Les données comprennent les employés internationaux de LifeWorks et de TELUS Agriculture & Biens de consommation.

Employés par groupe d'âge¹

Catégorie d'emploi (%)	2024			2023			2022		
	Moins de 30 ans	Entre 30 et 50 ans	Plus de 50 ans	Moins de 30 ans	Entre 30 et 50 ans	Plus de 50 ans	Moins de 30 ans	Entre 30 et 50 ans	Plus de 50 ans
Haute direction	0,0	42,7	57,3	0,0	45,8	54,2	0,0	55,7	44,3
Cadres intermédiaires	0,3	63,5	36,2	5,2	72,3	22,5	5,8	71,1	23,1
Professionnels/personnel de bureau	14,3	62,1	23,6	16,5	60,8	22,7	14,3	63,1	22,7
Employés de première ligne/agents/personnel des ventes	24,6	56,1	19,3	22,5	58,2	19,3	24,7	56,5	18,8
Pourcentage des employés	14,8	61,8	23,3	16,2	61,3	22,5	16,7	61,8	21,5

¹ Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, de LifeWorks et de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que des acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Employés par genre¹

Catégorie d'emploi (%)	2024		2023		2022	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Haute direction	28,7	71,3	30,7	69,3	25,1	74,9
Cadres intermédiaires	38,8	61,2	39,5	60,5	34,3	65,7
Cadres moyens	39,9	60,1	40,0	60,0	38,5	61,5
Postes de gestion dans des fonctions génératrices de revenus	36,5	63,5	35,4	64,6	36,3	63,7
Professionnels/personnel de bureau	46,5	53,5	47,0	53,0	41,2	58,8
Employés de première ligne/agents	26,2	73,8	29,7	70,3	31,3	68,7
Postes dans le domaine des STIM ²	21,4	78,6	22,4	77,6	S. O.	S. O.

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines, de LifeWorks et de TELUS Agriculture & Biens de consommation ainsi que des acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

2 Les postes dans le domaine des STIM font référence à des professions qui génèrent des progrès et créent des innovations par l'application de connaissances et d'expertise dans un ou plusieurs domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM), en tant que fonction centrale de la profession, ce qui comprend plus de 100 postes chez TELUS, selon la Classification nationale des professions (CNP) de chaque poste. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

Employés par groupes désignés^{1, 2, 3}

Groupes désignés (%)	2024	2023	2022
Femmes	36,8	37,2	37,3
Membres des minorités visibles	35,3	35,1	34,4
Personnes vivant avec un handicap	8,6	8,6	9,0
Autochtones	3,4	3,6	3,8

1 Les données comprennent tous les employés au Canada qui sont inscrits dans le système principal de gestion des ressources humaines. TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et d'autres acquisitions hors de l'empreinte sont exclues.

2 Les données de ces catégories dépendent de l'auto-identification des employés à temps plein et à temps partiel dans le sondage d'auto-identification de TELUS. Les pourcentages relatifs à la diversité des effectifs sont déterminés par le nombre de réponses à ce sondage d'auto-identification.

3 Le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi (PLEME) du Canada met nos résultats à la disposition du public après les avoir examinés, vérifiés, analysés et consolidés dans le rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, qui est présenté au parlement par le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail (ministre du Travail).

Chaîne d'approvisionnement responsable

Notre équipe de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques, ce qui comprend le travail avec les fournisseurs pour se procurer les bons produits et les déployer de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie relative à la chaîne d'approvisionnement se veut inclusive et durable et doit contribuer aux changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités.

Dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité de premier niveau^{1, 2}

	2024	2023	2022
Dépenses (en millions de dollars)	256	193	194
Variation par rapport à l'année précédente (%)	33 %	-0,50 %	90 %

- 1 Nous définissons les fournisseurs de premier niveau comme étant ceux avec lesquels nous faisons affaire directement, y compris les installations de fabrication ou les partenaires de production contractuels. Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité comme étant ceux qui sont détenus et exploités en majorité par des personnes issues de la diversité en fonction de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut de vétéran et/ou de leur statut de handicap, ou sous leur contrôle.
- 2 Les données ne comprennent pas Telus Numérique ni les acquisitions hors de l'empreinte. Les acquisitions hors de l'empreinte sont celles qui n'ont pas encore été intégrées aux systèmes de gestion des ressources humaines.

Audits des fournisseurs de la JAC¹

	2024
Audits ² des fournisseurs sur place réalisés collectivement	139
Plans de mesures correctives soulevés	661

- 1 Joint Alliance for CSR. Se reporter au rapport annuel de la JAC pour un résumé complet des statistiques sur les répercussions de la JAC, y compris les hypothèses relatives aux données.
- 2 Incluant les audits de la JAC sur place et 24 audits selon le Programme d'évaluation validé (VAP) menés dans le cadre de l'initiative de l'Alliance des entreprises responsables et réalisés par un organisme d'audit indépendant pour le compte des membres de la JAC. La JAC reconnaît que les audits du VAP sont essentiellement équivalents (à l'exception de certaines légères différences liées à des paramètres donnés) aux audits de la JAC.

Paiements aux fournisseurs¹

Paramètre (en millions)	2024	2023	2022
Dépenses auprès de fournisseurs ayant des bureaux au Canada ²	9 955 \$	9 726 \$	10 168 \$
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	92 %	92 %	91 %
Dépenses auprès de fournisseurs étrangers	817 \$	817 \$	957 \$
En pourcentage du total des paiements aux fournisseurs	8 %	8 %	9 %
Total des paiements aux fournisseurs	10 772 \$	10 544 \$	11 125 \$

- 1 Les paiements aux fournisseurs comprennent toutes les dépenses auprès de fournisseurs commerciaux, y compris les dépenses en immobilisations et les dépenses d'exploitation.
- 2 Nous définissons les fournisseurs locaux comme étant des fournisseurs établis au Canada.

Protection de la vie privée et conformité réglementaire

Nous gagnons et maintenons la confiance des clients en protégeant diligemment leurs renseignements personnels et en utilisant les données d'une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité.

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

Type de demande	2024	2023	2022
Ordonnances judiciaires	12 361	8 929	7 775
Assignations	285	250	342
Ordonnances aux termes de traités d'entraide juridique ¹	3	2	2
Demandes liées à des appels d'urgence	85 087	90 069	74 477
Demandes en vertu de la loi ²	626	382	372

¹ Ces demandes émanent habituellement d'organismes chargés de l'application de la loi dans d'autres pays. Elles sont formulées aux fins d'une enquête criminelle et exigent l'émission d'une ordonnance par un tribunal canadien. Nous ne répondons pas aux demandes provenant directement d'organismes étrangers, mais nous divulguons les renseignements demandés si nous sommes tenus de le faire en vertu d'une ordonnance émanant d'un tribunal canadien.

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

Contributions politiques

	2024	2023	2022
Contributions politiques (en millions)	-	-	-