

A close-up photograph of a vibrant green leaf, likely from a plant like a lily or tulip, showing detailed vein patterns. The leaf is slightly curved and occupies the right half of the frame. Overlaid on the left side of the leaf is white text.

Vocation en action, passion pour l'innovation.

RAPPORT SUR LES ENJEUX ESG ET LA DURABILITÉ 2024



Ensemble, créons un futur meilleur

TELUS est un chef de file mondial dans le domaine des technologies des communications, générant des produits d’exploitation annuels de plus de 20 milliards de dollars avec plus de 20 millions de connexions clients grâce à sa gamme avancée de services à large bande pour les particuliers, les entreprises et le secteur public. Nous sommes résolus à exploiter notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain. TELUS accorde la priorité à ses clients et à ses collectivités, et est un chef de file mondial en matière d’excellence du service à la clientèle et de sociocapitalisme. Nos services TELUS Santé permettent d’améliorer la vie de 76 millions de personnes dans le monde grâce à des technologies innovantes en matière de médecine préventive et de mieux-être. Nos services TELUS Agriculture & Biens de consommation ont recours aux technologies et aux données numériques pour optimiser le lien entre les producteurs et les consommateurs. Guidés par notre philosophie durable « Donnons où nous vivons », TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont versé 1,8 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,4 millions de jours de bénévolat depuis 2000, ce qui nous a valu la distinction de société la plus généreuse au monde.

Reconnaissance territoriale

L’équipe TELUS est consciente que ses activités s’étendent sur beaucoup de territoires et de régions visés par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd’hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. En tant qu’acte de réconciliation, nous reconnaissons la terre et les avantages qu’elle offre à tous et nous exprimons notre gratitude envers ceux à qui appartiennent les territoires où nous habitons, travaillons ou effectuons des visites, comme le recommandent les 94 appels à l’action de la Commission de vérité et réconciliation.

Table des matières

1	Message de notre chef de la direction	47	Gouvernance
6	Lettre de notre chef de l’innovation sociale et de notre chef des services financiers	48	Gouvernance des enjeux ESG
8	À propos du présent rapport	50	Création d’une culture inclusive axée sur la bienveillance
11	Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités	53	Éthique
15	Notre approche en matière d’enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance	54	Droits de la personne
		57	Politiques publiques et revendications
		59	Retombées économiques
		63	Chaîne d’approvisionnement responsable
		67	Utilisation responsable de l’IA, protection de la vie privée et transparence
		70	Gestion des risques et continuité des affaires
18	Environnement		
19	Protéger notre planète	74	Rapport d’assurance limitée
24	Économie circulaire et utilisation responsable des ressources	83	Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques
27	Système de gestion environnementale	92	Mise en garde concernant les énoncés prospectifs
28	Agriculture durable et biens de consommation		
31	Social		
32	Favoriser les connexions humaines par la numérisation		
34	Établir des collectivités et des lieux de travail sains		
37	Soutenir les membres de notre équipe		
42	Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes		

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Message de notre chef de la direction

Vocation en action, passion pour l’innovation

Au cours des 25 dernières années, TELUS a fait preuve d’un engagement sans précédent à l’égard du sociocapitalisme. En 2024, l’entreprise a continué de tirer parti de sa technologie de pointe, du talent de son équipe et de sa culture de bienveillance pour obtenir des résultats de calibre mondial dans les domaines des finances, de l’exploitation et du service à la clientèle. Nous avons obtenu ces résultats en accordant sans cesse la priorité aux clients, motivés par une vocation sociale qui vise à créer un futur meilleur pour les populations mal desservies.

Obtention de résultats hors pair sur le plan des opérations, des finances et de la fidélisation de la clientèle qui nous démarquent dans le cœur et l’esprit des clients

Encore une fois en 2024, l’entreprise a continué de croître et de fidéliser sa clientèle, qui est d’ailleurs la plus fidèle du secteur. En effet, il y a très peu de sociétés de télécommunications dans le monde qui ont obtenu des résultats aussi remarquables de façon aussi constante, ce qui témoigne des qualités de notre équipe TELUS, de notre engagement à accorder la priorité aux clients et de notre relation synergique avec nos communautés sur le plan humain..

En 2024, TELUS a enregistré un taux de désabonnement des services mobiles postpayés hors pair de 0,99 % – soit un taux inférieur à 1 % pour une onzième année de suite. Plus particulièrement, nous avons ajouté plus de 1,2 million de connexions clients, un résultat inégalé qui représente pour une troisième année d’affilée une augmentation de plus d’un million de nouveaux clients. De plus, TELUS est la seule entreprise de notre groupe de référence national à avoir acquis de nouveaux abonnés nets aux services fixes en 2024, avec 255 000 ajouts nets, parallèlement à ses 961 000 nouveaux abonnés nets aux services mobiles. De plus, au cours des trois dernières années, nous avons généré plus de 3,5 millions d’ajouts nets de clients dans les secteurs de la mobilité et des services fixes, dont près de 1,2 million de téléphones mobiles, plus de 1,5 million d’appareils connectés et près de 420 000 clients Internet, des chiffres de loin supérieurs à ceux de tous nos concurrents.



Je me suis joint à 150 membres de l’équipe à Amsterdam pour nettoyer un canal pendant les Journées du bénévolat de TELUS. Ensemble, nous avons travaillé à retirer du canal des bouteilles en plastique et d’autres matériaux nuisibles à l’environnement, recueillant 500 sacs de déchets et témoignant de notre détermination à mettre notre vocation sociale à l’œuvre.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Certes, 2024 a été une année incroyablement difficile, avec de forts vents contraires provenant de la situation macroéconomique et un environnement réglementaire et concurrentiel frustrant. Ces derniers facteurs ont également précipité une dynamique du marché moins rationnelle. Malgré cela, la répartition du portefeuille d’actifs supérieurs et hautement différenciés de l’entreprise, notre approche proactive en matière de rentabilité et l’excellente exécution de notre stratégie ont produit un rendement nettement supérieur pour les actionnaires par rapport à la concurrence dans un marché canadien des télécommunications en baisse.

Notre équipe a également enregistré une forte croissance des revenus d’exploitation de 1,8 % et une croissance du BAIIA ajusté de 5,5 %, ce qui nous a permis d’atteindre notre cible pour l’ensemble de l’année, notamment en terminant le quatrième trimestre sur une bonne note avec une croissance du BAIIA de 7 %. Ces résultats hors pair sur les plans financiers et opérationnels et en matière de service à la clientèle démontrent une fois de plus la combinaison efficace de notre philosophie Les clients d’abord et de notre modèle de sociocapitalisme en action.

Révolutionner les soins de santé, l'agriculture et les biens de consommation de manière à préserver notre planète pour les prochaines générations

Chez TELUS Santé, nous avons étendu nos services de soins virtuels au Canada à 6,5 millions de membres en 2024, ce qui représente une augmentation de 16 % par rapport à l’année précédente, tout en exécutant 654 millions de transactions liées aux services de santé numériques. TELUS Santé couvre maintenant 76 millions de personnes dans 160 pays, en hausse de 10 % par rapport à l’année précédente. Plus particulièrement, notre équipe Santé a réalisé des produits de 1,8 milliard de dollars et enregistré un BAIIA ajusté en progression de 18 %, tout en se réorientant sur la prévention des maladies, comme en témoigne le lancement de nos services de santé de précision de pointe.

Le secteur TELUS Agriculture et Biens de consommation (TABC) s’est bien comporté en 2024, ses produits augmentant de 12 % grâce à l’amélioration de la rentabilité et à la qualité des marges. Notre équipe TELUS Agriculture et Biens de consommation compte maintenant plus de 5 400 clients dans plus de 60 pays. Fidèles à notre volonté de faire de TABC un actif majeur, nous poursuivrons notre croissance au cours des prochaines années en intensifiant nos activités dans ce domaine.

Fait plus important encore, grâce aux soins de santé virtuels, à l’agriculture de précision, à la gestion des parcs automobiles et au service haute vitesse à large bande, TELUS permet à ses clients d’éviter des émissions correspondant à près de 7,5 fois notre propre empreinte opérationnelle. En 2024, nous avons évité que 1,4 million de tonnes métriques d’émissions brutes de CO2 se répandent dans l’atmosphère, ce qui équivaut à planter une forêt de 56 millions d’arbres. En faisant la promotion de la technologie de virtualisation, nous continuons de favoriser des opérations plus intelligentes et plus durables, ce qui entraîne d’importants avantages sur le plan de l’évitement des émissions de carbone pour notre clientèle.

Nous prenons des mesures supplémentaires à l’échelle de TELUS, comme en font foi nos aspirations à subvenir à la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d’ici la fin de l’année, et à améliorer notre intensité énergétique de 50 % par rapport aux niveaux de 2019 d’ici 2030.

Innovation et IA pour stimuler la croissance et améliorer les résultats sur les plans économiques, humains et environnementaux

Forte de ses produits et services différenciés, de ses capacités de ventes croisées au sein de TELUS Affaires, de TELUS Santé, de TELUS Agriculture et Biens de consommation et de TELUS Numérique, ainsi que de ses capacités avancées en matière de données et d’intelligence artificielle (IA), l’entreprise est bien placée pour poursuivre sa croissance. Nous n’avons qu’à penser à notre puissante plateforme Fuel iX, destinée aux entreprises souhaitant améliorer considérablement l’exploitation de l’IA en interne, le soutien à la clientèle, la formation du personnel et la sécurité numérique. La plateforme regroupe un impressionnant éventail de 43 grands modèles de langage de calibre mondial, y compris OpenAI, Google, Amazon et Meta.

TELUS a marqué l’histoire en 2024 lors du lancement de son outil de soutien à la clientèle axé sur l’IA, l’un des premiers créés par une entreprise canadienne; ce dernier propose aux clients une expérience numérique plus transparente en offrant des réponses rapides et intuitives. Cet outil a été le premier au monde à obtenir la certification internationale Respect de la vie privée assuré dès la conception (ISO 31700-1).



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Nos outils internes d'IA, créés avec le soutien de TELUS Numérique, témoignent de nos progrès dans les applications technologiques de la prochaine génération, qui sont maintenant utilisées par plus de 57 000 membres d'équipe chaque mois dans l'ensemble de TELUS et de TELUS Numérique. Fait important, nous exploitons le pouvoir transformationnel de l'IA d'une manière sûre, sécuritaire et responsable afin de créer de la valeur dans l'ensemble de notre entreprise et pour les parties prenantes (de l'amélioration de la productivité des membres de l'équipe à l'optimisation de l'infrastructure de réseau), de simplifier les processus et d'offrir des façons plus dynamiques d'interagir avec notre clientèle et de répondre à ses besoins.

Nos outils internes d'IA, créés avec le soutien de TELUS Numérique, témoignent de nos progrès dans les applications technologiques de la prochaine génération, qui sont maintenant utilisées par plus de 57 000 membres d'équipe chaque mois dans l'ensemble de TELUS et de TELUS Numérique. Fait important, nous exploitons le pouvoir transformationnel de l'IA d'une manière sûre, sécuritaire et responsable afin de créer de la valeur dans l'ensemble de notre entreprise et pour les parties prenantes (de l'amélioration de la productivité des membres de l'équipe à l'optimisation de l'infrastructure de réseau), de simplifier les processus et d'offrir des façons plus dynamiques d'interagir avec notre clientèle et de répondre à ses besoins.

Étayons ce point à l'aide d'exemples. Nous avons mis au point à l'interne un assistant qui a transformé le soutien technique informatique dans l'ensemble de TELUS, car il donne l'occasion aux membres de l'équipe de répondre eux-mêmes à leurs besoins en matière de TI, ce qui génère des économies considérables. Par ailleurs, nos solutions d'IA fournissent aux clients le choix d'un soutien à distance gratuit ou d'un service à domicile de qualité supérieure puisque les techniciens sur place peuvent aussi les utiliser. Notre agent virtuel alimenté par l'IA pour nos techniciens réseau offre un soutien personnalisé en temps réel, ce



qui permet d'améliorer le service et l'efficacité opérationnelle. Du point de vue de l'infrastructure du réseau, l'entreprise a introduit des modèles d'IA prédictifs pour en optimiser la performance et alimenter une stratégie d'investissement dans le réseau axée sur les renseignements, ce qui accroît la satisfaction de la clientèle.

Ce ne sont là que quelques exemples des plus de 30 solutions d'IA à grande échelle de TELUS qui ont généré un bénéfice de plus de 78 millions de dollars à ce jour. Alors que nous poursuivons notre propre parcours de transformation numérique, TELUS Numérique a une occasion unique de tirer parti de TELUS en tant que laboratoire d'innovation, qui peut à son tour l'utiliser comme scénario de référence significatif pour la production de solutions avec ses clients externes.

En plus de démontrer notre engagement à utiliser l'IA pour le bien, nous avons développé notre plateforme mondiale Maison connectée+, qui intègre l'analyse de données en temps réel, l'automatisation et un assistant en langage naturel utilisant l'IA pour établir des programmes routiniers, gérer votre maison et vous aider à configurer vos appareils connectés à la maison. Notre équipe a lancé [Surveillance vidéo de TELUS](#) à l'aide de la plateforme Maison connectée+ de TELUS, qui fait appel à des caméras intelligentes compatibles avec l'IA pour offrir une tranquillité d'esprit aux clients, leur permettant d'identifier facilement les gens, les animaux de compagnie et les colis, et de communiquer avec les gens qui se trouvent devant leur porte de n'importe où. Faisant appel à la même plateforme et la même application, [Énergie intelligente de TELUS](#) permet aux clients de gérer la consommation d'énergie de leur maison et d'économiser jusqu'à 15 % sur leur facture de services publics. Le programme Énergie intelligente de TELUS aide les consommateurs à prendre des décisions plus judicieuses en matière d'énergie. Cette mesure positive, qui mise sur la gestion de la demande, contribue aux efforts visant à surmonter les défis touchant l'infrastructure énergétique canadienne et à réaliser les ambitions de carboneutralité du pays. La plateforme Maison connectée+ a été conçue comme une solution de plateforme-service, et nous collaborerons avec des entreprises de communication du monde entier pour offrir cette technologie aux consommateurs à l'échelle mondiale.

Tirer parti de notre innovation technologique pour créer un monde plus connecté et durable
À TELUS, nous croyons que la réussite des affaires et la gouvernance environnementale vont de pair. En effet, nos réseaux et technologies à large bande de calibre mondial sont l'épine dorsale de notre économie et de nos sociétés numériques. À cette fin, nous mettons à profit notre leadership technologique et notre expertise en analyse de données pour stimuler l'innovation et créer un monde plus connecté et durable, dans une combinaison synergique avec une économie plus robuste.

Notamment, TELUS fournit une connectivité essentielle à des millions de personnes et d'entreprises, ce qui favorise nos économies numériques et contribue au bien-être de la société. En 2024, nous avons franchi plusieurs étapes clés, notamment en offrant TELUS PureFibre en [Ontario et au Québec](#). Nous avons aussi amélioré notre réseau 5G, dévoilé

TELUS a marqué l'histoire en 2024 lors du lancement de son outil de soutien à la clientèle axé sur l'IA.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

notre nouveau forfait [PureFibre 5 Gbit](#) (en anglais) – le service Internet résidentiel le plus rapide de l'Ouest canadien – et étendu nos réseaux à large bande à 60 terres autochtones supplémentaires. TELUS relie maintenant 278 communautés autochtones par TELUS PureFibre et 805 terres autochtones par réseau 5G, ce qui démontre notre engagement à déployer le spectre et à élargir nos réseaux et notre technologie dans l'ensemble du paysage canadien.

Nous avons également transféré 99,1 % des clients admissibles à TELUS PureFibre, ce qui protège tant les intérêts de notre clientèle que ceux de notre entreprise. À titre d'exemple, TELUS PureFibre est plus résistante aux facteurs environnementaux, ce qui la rend moins vulnérable aux pannes ou aux perturbations, tout en permettant une réduction des deux tiers des activités de réparation. De plus, grâce à TELUS PureFibre, les coûts de service ont diminué de 25 %, l'intensité des produits a augmenté de 60 %, le produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) a connu une hausse de 15 %, avec un taux de désabonnement en baisse par rapport aux réseaux de cuivre conventionnels.

TELUS PureFibre est également bon pour notre environnement, étant donné que la fibre est jusqu'à 85 % plus écoénergétique. Notre passage du cuivre à la fibre a permis de réduire de plus de 9 300 tonnes les émissions de gaz à effet de serre, ce qui équivaut à retirer de nos routes près de 2 000 voitures à essence pendant un an. À ce jour, nous avons transformé plus de 4 300 tonnes de cuivre dans le cadre de notre programme novateur d'exploitation minière urbaine, favorisant ainsi l'économie circulaire. La valeur de notre mine de cuivre urbaine et écologique est estimée à 1 milliard de dollars aux prix actuels du marché, avec une valeur nette d'environ 500 millions de dollars après le raffinage et d'autres coûts, ce qui souligne encore une fois le mutualisme entre la responsabilité environnementale et une économie d'entreprise attrayante.

Gagner la confiance et la loyauté des clients en investissant dans nos collectivités

L'une des caractéristiques de notre organisation est d'être là pour nos collectivités lorsqu'elles en ont le plus besoin. En effet, depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 1,8 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,4 millions de jours de bénévolat aux collectivités à l'échelle mondiale.

Le leadership de TELUS en matière de capitalisme social rehausse notre marque admirée à l'échelle mondiale dans le cœur et l'esprit des consommateurs, renforce la confiance et la loyauté et soutient la croissance de notre entreprise, car les clients choisissent de faire appel à une entreprise qui offre des produits et services de qualité supérieure, avec une réputation sincère et remarquée quant à son implication dans les collectivités, année après année. Par conséquent, la valeur de notre marque TELUS est passée de quelques centaines de millions de dollars en 2000 à 12,1 milliards de dollars en 2025, selon Brand Finance. Cela nous classe au premier rang des marques de télécommunications les plus valorisées au Canada et au

TELUS fournit une connectivité essentielle à des millions de personnes et d'entreprises, ce qui favorise nos économies numériques et contribue au bien-être de la société.

huitième rang des marques canadiennes les plus valorisées dans l'ensemble des secteurs. La puissance de notre marque distingue TELUS de nos pairs et sous-tend nos ambitions de croissance, qui continuent de produire une valeur différenciée positive pour toutes nos parties prenantes, y compris vous, nos estimés investisseurs.

Création de valeur pour nos actionnaires à travers le monde

L'entreprise ne cesse de livrer pour ses actionnaires une valeur à long terme inégalée dans le secteur. De 2000 à février 2025, TELUS a offert aux actionnaires un rendement global de 614 %, qui surpasse nettement celui de l'indice TSX et de l'indice mondial services de télécommunications MSCI. En 2024, nous avons annoncé notre 27^e hausse du dividende depuis le lancement de notre programme pluriannuel de croissance du dividende en 2011. TELUS a remis plus de 27 milliards de dollars à ses actionnaires depuis 2004, dont 22 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente 18 \$ par action. Ce n'est là qu'un exemple du soutien qu'apporte TELUS aux investisseurs du monde entier, y compris aux membres de l'équipe TELUS, qui représentent collectivement notre quatrième actionnaire en importance parmi les fonds activement gérés.

Se concentrer sur des résultats solides en matière de finances, d'exploitation et d'expérience client au profit des parties prenantes que nous servons

Il va sans dire que nous demeurons déçus de la performance de nos actions tout au long de 2024 et en ce début de 2025, même si nous avons nettement surpassé la grande majorité de nos pairs nationaux et mondiaux dans un large éventail de paramètres touchant nos finances, le rendement d'exploitation et le service à la clientèle. Cette situation est frustrante pour notre



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

équipe de direction étant donné la robustesse et la rentabilité de la croissance de notre clientèle, la force de notre programme de croissance des dividendes – le plus avantageux de l’industrie – et la qualité de notre répartition de l’actif, à la fine pointe et différenciée. Tous ces éléments montrent la valeur importante que nous avons créée pour l’entreprise et les parties prenantes que nous servons.

Pour l’avenir, nous demeurons centrés sur les priorités suivantes : miser sur la solide dynamique de rendement d’exploitation et financier que nous avons à la fin de 2024, y compris la réalisation d’une croissance du BAIIA de 7 % dans le secteur des Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») au quatrième trimestre; atteindre nos solides objectifs financiers pour 2025, beaucoup plus ambitieux que ceux de nos concurrents; et assurer une expansion durable des flux de trésorerie disponibles dans un avenir prévisible, ce qui renforce encore notre bilan. Cela est étayé par l’un des ratios d’intensité du capital les plus faibles au monde, ainsi que par des occasions de monétisation convaincantes, y compris des ventes d’actifs potentielles de 7 milliards de dollars qui, selon nous, appuieront un désendettement important, avec seulement 2 à 3 milliards de dollars nécessaires pour atteindre nos objectifs de ratio de levier d’ici 2027.

Fixer des objectifs financiers et sociaux ambitieux pour 2025, en tirant parti de l’élan de 2024

Pour 2025, nous nous sommes une fois de plus fixé des objectifs financiers de premier plan, à commencer, pour TTech, par un taux de croissance des produits d’exploitation et du BAIIA ajusté allant respectivement jusqu’à 4 % et 5 % et des flux de trésorerie disponibles consolidés d’environ 2,15 milliards de dollars étayés par des dépenses d’investissement consolidées de l’ordre de 2,5 milliards de dollars. Nos prévisions du BAIIA TTech contrastent nettement avec celles de nos pairs, qui anticipent une croissance considérablement plus faible du BAIIA (y compris une croissance négative au bas de la fourchette).

Parallèlement, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux en matière de sociocapitalisme et d’environnement. Nous voulons notamment consacré 1,5 million d’heures au bénévolat en 2025, nous appuyant sur nos efforts de 2024 où nous avons mobilisé 83 000 bénévoles dans

Nous demeurons centrés sur les priorités suivantes : miser sur la solide dynamique de rendement d'exploitation et financier que nous avons à la fin de 2024.

33 pays pour nos Journées du bénévolat de TELUS, notre année la plus généreuse à ce jour. Cette année, nous soutiendrons également 240 000 personnes via nos programmes Connectés pour l’avenir et TELUS Averti, qui ont permis à ce jour d’aider 1,3 million de personnes. De plus, nous ferons don de plus de 10 millions de dollars en subventions et bourses de bienfaisance par l’entremise de la Fondation TELUS pour un futur meilleur. En 2024, nous avons recueilli 2,5 millions de dollars lors du gala inaugural de la Fondation, engagé 8,6 millions de dollars auprès de 550 organismes de bienfaisance et accordé plus de 500 bourses dans le cadre du programme de bourses d’études de TELUS en 2024.

D’ailleurs, en tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies, nous prenons des mesures et partageons les progrès réalisés dans les domaines des droits de la personne, du travail, de l’environnement et de la lutte contre la corruption, conformément à notre volonté de créer des collectivités plus fortes et plus durables.

Merci de votre soutien et de votre loyauté

Nous ne vous avons présenté qu’un échantillon des remarquables réalisations accomplies par notre équipe TELUS en 2024. Au nom des 130 000 membres de l’équipe à travers le monde, je tiens à remercier nos actionnaires, nos clients et nos partenaires communautaires pour leur soutien. Nous sommes déterminés à mettre notre vocation en action et à innover courageusement durant les années à venir, tout en atteignant les résultats hors pair que les actionnaires attendent de nous. Ensemble, continuons à rendre le monde simplement meilleur.

Darren

Darren Entwistle
Fier membre de l’équipe TELUS



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Renforcer nos fondations pour une croissance durable

Guidés par nos gens, notre vocation et notre passion inébranlable pour accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités, nous exploitons la technologie pour nous attaquer aux enjeux sociaux les plus urgents dans le monde et générer des retombées remarquables sur le plan humain. Chez TELUS, nous croyons fermement que les bonnes pratiques d'affaires et le bien commun sont interreliés. Nous reconnaissons notre responsabilité de relever d'importants défis sociaux par l'entremise de nos produits et services.

Notre engagement envers le sociocapitalisme

Au cours des 25 dernières années, notre engagement indéfectible à l'égard du sociocapitalisme a permis à TELUS de dépasser ses racines en tant que société de télécommunications canadienne pour devenir un chef de file mondial de la technologie à la portée considérable. En 2024, cette vision s'est concrétisée par l'entremise d'initiatives ESG révolutionnaires allant de la transformation de l'accès aux soins de santé à des investissements audacieux dans les énergies renouvelables. Notre parcours illustre comment l'innovation à vocation sociale peut créer une valeur extraordinaire pour l'entreprise et pour la société, en établissant de nouveaux points de référence en matière de responsabilité sociale des entreprises sur la scène mondiale.

En mai 2024, nous avons tenu notre 19^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS, qui a inspiré 83 000 membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ainsi que leurs proches et amis à donner de leur temps dans 33 pays. Cet événement a démontré notre culture de bienfaisance et a contribué au 1,5 million d'heures de bénévolat effectuées par notre famille TELUS dans le monde pour la deuxième année consécutive, ce qui en fait notre année la plus généreuse.

Notre engagement à l'égard des retombées sociales et des initiatives locales s'étend à l'échelle mondiale. Les 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS sont habilités à prendre des décisions sur l'attribution des subventions afin de répondre aux besoins des



collectivités locales et d'assurer une incidence maximale. En 2024, les comités ont effectué des dons en argent totalisant 8 millions de dollars pour appuyer plus de 550 programmes partout dans le monde. Nous avons également marqué un jalon important alors que notre programme des Comités d'investissement communautaire du Canada a atteint 100 millions de dollars en dons à des organismes de bienfaisance locaux depuis sa création en 2005.

Mettre la puissance de la technologie au service des collectivités

Notre engagement indéfectible envers la responsabilité sociale est illustré par plusieurs initiatives et programmes percutants. Nos programmes Internet pour l'avenir et Mobilité pour l'avenir ont considérablement élargi l'accès numérique, rejoignant respectivement 63 500 ménages à faible revenu et plus de 61 800 personnes marginalisées depuis leur création. TELUS Averti a amélioré la littératie numérique de plus de 800 000 Canadiens grâce à des ateliers et programmes.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Les cliniques mobiles Santé pour l'avenir ont facilité 260 000 visites de patients dans 27 collectivités canadiennes depuis 2014, fournissant des soins primaires et des soins de santé mentale essentiels à des personnes en situation d'itinérance. En 2024, nous avons intensifié nos efforts en augmentant l'investissement dans le programme Santé pour l'avenir à 16 millions de dollars jusqu'en 2027, en plus de lancer une nouvelle clinique mobile dans la région de l'intérieur de la Colombie-Britannique.

Nous avons activement mobilisé et appuyé des communautés autochtones par l'entremise de notre Fonds pour les collectivités autochtones, qui a accordé près d'un million de dollars à 42 programmes communautaires depuis sa création en 2021. En 2024, le fonds a mis l'accent sur quatre thèmes principaux : la revitalisation et la préservation de la culture, le soutien à la santé et au mieux-être, l'infrastructure communautaire et l'accès à la technologie, et les initiatives de sécurité alimentaire. De plus, le Comité consultatif autochtone de TELUS a joué un rôle clé dans l'avancement du plan d'action de l'entreprise pour la réconciliation. En janvier 2024, nous avons publié notre premier rapport sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA), « Le pouvoir des perspectives au Canada ». Nous avons également organisé des groupes de discussion avec les peuples autochtones pour favoriser la littératie en matière de données et d'IA et contribué au discours éthique entourant l'utilisation de l'IA.

Gérance environnementale et intervention en cas de catastrophe

Nous continuons à démontrer un solide leadership environnemental au moyen d'investissements stratégiques et de pratiques durables. Nous avons ainsi réduit nos émissions absolues de gaz à effet de serre (GES) des champs d'application 1 et 2 de 56 pour cent par rapport aux niveaux de 2010 et de 38 pour cent par rapport aux niveaux de 2019. En 2024, nous avons célébré la plantation de plus de 8 millions d'arbres sur plus de 5 300 hectares de terrain, en plus d'élargir nos initiatives environnementales grâce à des partenariats axés sur le reboisement après des feux de forêt et la séquestration du carbone à l'échelle mondiale.

Notre équipe excelle en temps de crise. Les exceptionnelles capacités d'intervention en cas de catastrophe de TELUS nous ont valu une reconnaissance sans précédent : nous avons reçu notre troisième prix consécutif pour l'intervention et le rétablissement du Disaster Recovery Institute (DRI), ainsi que son prix inaugural pour la préparation et l'atténuation. Pendant les feux de forêt dévastateurs de Jasper, nous avons démontré notre engagement en mobilisant plus de 200 000 \$ sous forme de dons en espèces et de contributions en nature, tout en maintenant les communications d'urgence essentielles grâce à des solutions mobiles et satellites novatrices. Notre aide comprenait la distribution de troussees d'urgence, le déploiement de nos tours cellulaires portatives sur roues afin d'assurer l'accès au service 911 ainsi qu'un partenariat avec la Croix-Rouge pour établir des centres de secours.

Bâtir un avenir durable

Nous demeurons en bonne voie pour nous approvisionner en électricité entièrement renouvelable d'ici 2025, réduire notre intensité énergétique de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030 et atteindre la carboneutralité d'ici 2030 ou avant. En 2024, nous avons émis des obligations liées au développement durable supplémentaires sur le marché canadien des instruments à taux fixe afin de propulser davantage nos engagements environnementaux.



Avec détermination et passion, nous ne nous contentons pas de répondre aux demandes d'aujourd'hui : nous planifions en vue d'un avenir plus sain et plus durable. Chez TELUS, c'est ainsi que nous relevons le défi. Avec nos collectivités, nos partenaires et nos parties prenantes, nous créons une meilleure planète plus durable.

Ensemble, créons un futur meilleur.

Jill Schnarr
Chef de l'innovation sociale, des communications et de la marque

Doug French
Vice-président à la direction et chef des services financiers

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

À propos du présent rapport

Ensemble, créons un futur meilleur.

Chez TELUS, notre vocation sociale nous permet d’exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

Notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2024 met en évidence notre rendement et notre influence positive sur les questions qui sont importantes pour les membres de notre équipe, nos clients, nos investisseurs, les gouvernements, les organismes non gouvernementaux (ONG), nos collectivités et la société dans son ensemble. TELUS réalise une évaluation de la double importance relative tous les trois ans afin d'assurer que nous évaluons les questions de durabilité du point de vue financier et du point de vue de l'incidence.

Rapport d'assurance indépendant

Le présent rapport a été rédigé selon les normes de la Global Reporting Initiative (GRI), option de conformité essentielle. Nous avons retenu les services de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. pour vérifier son contenu de façon indépendante. Le rapport d'assurance limitée figure à la page 74. Toute information prospective devrait être lue à la lumière de la mise en garde concernant les énoncés prospectifs figurant à la page 92.

Période de déclaration et limites organisationnelles

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, sauf indication contraire.

Information provenant de tiers

Le présent rapport contient des hyperliens vers des sites Web exploités par des parties autres que TELUS qui sont fournis à titre informatif seulement. TELUS n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites externes, de leur contenu ou encore de la publicité, des produits ou des autres éléments qui y figurent. L'inclusion de ces hyperliens ne signifie nullement que nous approuvons le contenu ni que nous sommes liés de quelque façon que ce soit à leurs exploitants. TELUS ne saurait en aucune circonstance être tenue responsable, directement ou indirectement, des pertes ou des dommages de quelque nature que ce soit attribuables ou réputés attribuables à l'utilisation du contenu, des produits ou des services accessibles sur les sites dont l'adresse est incluse dans le présent rapport, ou encore à la confiance accordée à ce contenu, à ces produits ou à ces services.

Droits d'auteur et marques de commerce

© TELUS Corporation, 2025. Tous droits réservés. Les symboles ^{MC} et ^{MD} indiquent des marques de commerce qui sont la propriété de TELUS Corporation ou de ses filiales utilisées sous licence. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Renseignements supplémentaires

Nos archives de rapports sur la durabilité antérieurs peuvent être consultées à l'adresse [telus.com/durabilite](https://www.telus.com/durabilite). De plus, nous mettons régulièrement à jour notre site Web en y ajoutant des articles et de l'information sur nos efforts en matière de durabilité et de vocation sociale. Nous cherchons constamment des façons d'améliorer nos rapports et vos commentaires sont les bienvenus. Les questions ou les commentaires peuvent être adressés à durabilite@telus.com.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Documents connexes



Rapport annuel 2024



Bilan ESG 2024



Notice annuelle 2024



Circulaire d'information 2025



Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones 2024



Rapport sur les retombées du Fonds pollinisateur



Rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2024 de TELUS Numérique

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Engagements et récompenses

Engagements

Dans le cadre de notre engagement envers la durabilité, nous appuyons les cadres suivants ou en sommes signataires :

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

WE SUPPORT



DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION



WE SUPPORT
CEO WATER MANDATE

ISO 14001:2015 Systèmes de management environnemental

Certification ISO 31700-1 Respect de la vie privée assuré dès la conception

Code de conduite volontaire visant l'IA du gouvernement du Canada

AI Safety Institute Consortium (première entreprise de télécommunications canadienne)

Projet pilote de l'OCDE sur le cadre de déclaration du Code de conduite international à l'intention des organisations qui développent des systèmes d'IA de pointe et note de politique de l'OCDE sur les compétences d'IA



Distinctions accordées par des tiers en 2024

Nous sommes fiers d'avoir obtenu les distinctions suivantes et d'avoir été ajoutés dans les indices suivants en reconnaissance de notre leadership mondial en matière de durabilité :



Liste inaugurale du TIME et de Statista des entreprises les plus durables au monde, où nous nous sommes classés au 21^e rang sur 500 entreprises mondiales



Dow Jones Sustainability Indexes

Indice nord-américain Best-in-Class Dow Jones pour la 24^e année consécutive



Corporate Knights Global 100 – classement parmi les entreprises les plus durables du monde



Corporate Knights Best 50 – classement parmi les meilleures entreprises citoyennes au Canada



Rendement ESG parmi les meilleurs de l'industrie selon Sustainalytics

Brand Finance

Classement parmi les 10 marques ayant le plus de valeur au Canada par Brand Finance en 2024



BC TECH association

Finaliste pour le prix Diversity and Inclusion Gamechanger 2024 de B.C. Tech



Disaster Recovery Institute Canada : Prix de la préparation et de l'atténuation 2024



Prix de l'excellence en IA 2024 d'InfoGov World (pour l'approche d'équipe violette de TELUS visant l'utilisation responsable de l'IA)

CIO AWARDS
CANADA

Prix CIO 2024 pour le Canada pour notre outil d'assistance informatique propulsé par l'IA

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités

Une véritable mobilisation est au cœur de l’engagement de TELUS d’accorder la priorité à nos clients et collectivités. Lorsqu’il est question de déterminer nos priorités en matière d’enjeux ESG et de durabilité, nous faisons participer activement nos parties prenantes internes et externes, y compris les peuples autochtones.

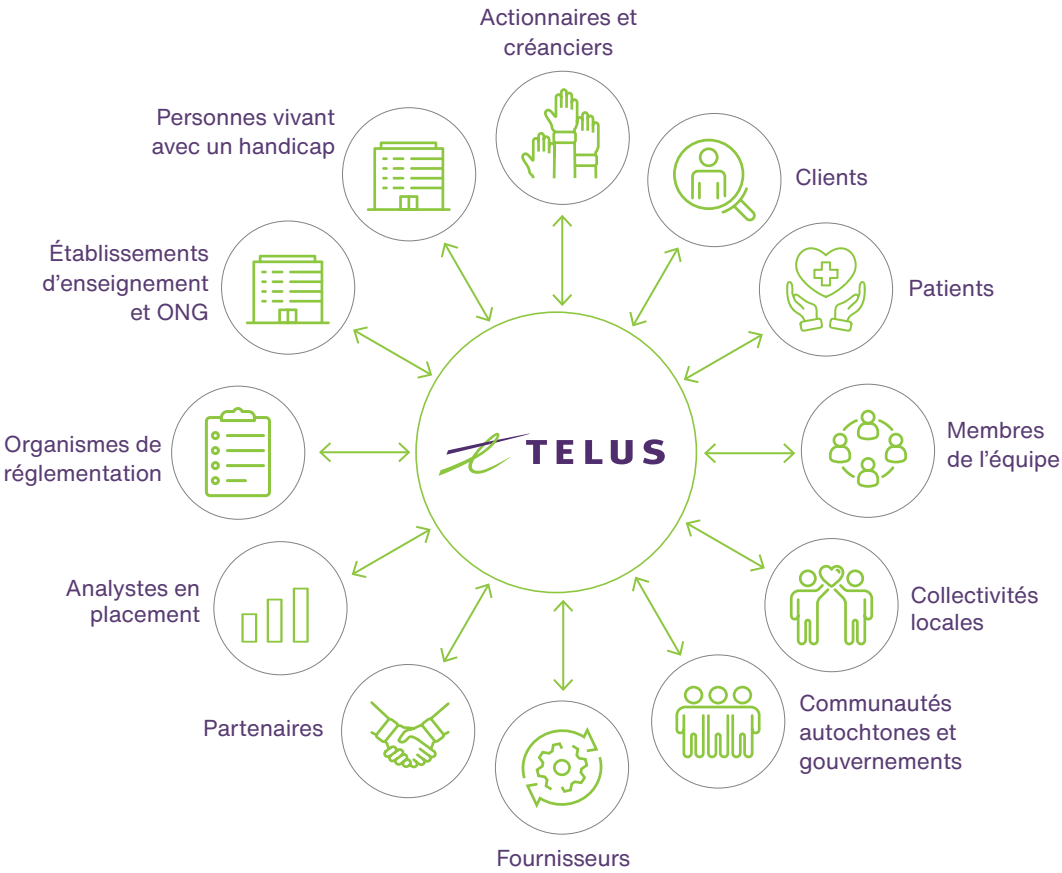
Leur rétroaction et leurs connaissances précieuses jouent un rôle crucial dans la compréhension de l’incidence de nos actions, ce qui nous permet de cerner les risques ESG émergents et de découvrir des occasions de faire progresser nos objectifs.

Voici certaines des principales parties prenantes qui façonnent l’orientation stratégique de TELUS :

- Actionnaires et créanciers
- Clients
- Patients
- Membres de l’équipe
- Collectivités locales
- Communautés autochtones et gouvernements
- Fournisseurs
- Partenaires
- Analystes en placement
- Organismes de réglementation
- Établissements d’enseignement et ONG
- Personnes vivant avec un handicap

Les connaissances tirées de ces activités de mobilisation façonnent la gouvernance, la planification stratégique et les processus de prise de décisions dans l’ensemble de notre entreprise. En accordant la priorité à une mobilisation authentique, nous vérifions que nos priorités en matière d’enjeux ESG et de durabilité s’harmonisent avec les besoins et les attentes de nos nombreuses parties prenantes. De plus, cette approche contribue à la création d’une valeur à long terme pour les parties prenantes, qui est fondamentale à notre stratégie d’affaires globale.

Pour déterminer si nos efforts en matière de durabilité abordent efficacement les enjeux essentiels identifiés par notre collectivité globale, nous avons recours à une vaste gamme d’activités de mobilisation, y compris des sondages, des rencontres individuelles, des tournées, des conférences, des discussions avec l’équipe de haute direction et les membres du conseil, des communiqués de presse, la mise en œuvre de recommandations des comités consultatifs et nos assemblées générales annuelles. Au moment de la mobilisation, nous portons une attention particulière au niveau souhaité d’interaction, d’une surveillance passive à une collaboration active. Nous tenons également compte de la langue privilégiée ainsi que du format et du rythme de la connexion avec nos parties prenantes. Ces activités nous donnent des perspectives diversifiées et permettent un dialogue ouvert et de la collaboration.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Tisser des liens avec les peuples autochtones

TELUS reconnaît les titres et droits ancestraux des Autochtones¹ et leurs droits issus de traités, ainsi que les cultures et les modes de gouvernance propres à chaque nation, gouvernement et collectivité. Nous sommes déterminés à mobiliser les peuples autochtones d'une manière qui respecte les droits énoncés dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones. TELUS reconnaît le droit inhérent des peuples autochtones à l'autonomie gouvernementale et appuie les processus et les ententes qui reflètent cette autorité, y compris le rôle des peuples autochtones en tant que gardiens de leurs terres.

TELUS sait qu'une véritable démarche de mobilisation et de réconciliation avec les peuples autochtones ne peut se faire que dans le cadre d'un dialogue inclusif, d'une collaboration et d'un partenariat avec ceux-ci. Ce cadre guide nos actions et notre objectif est d'établir des relations significatives et collaboratives à long terme avec les gouvernements et les clients autochtones.

Voici les principes qui guident les activités de mobilisation de TELUS avec les peuples et les gouvernements autochtones :

- TELUS comprend que les peuples autochtones du Canada sont composés de nations et de gouvernements qui ont des titres et des droits ancestraux protégés par la Constitution.
- TELUS cherche activement à collaborer avec les gouvernements autochtones et à écouter, à apprendre et à intégrer leurs points de vue tout au long de l'élaboration, de la conception et de la mise en œuvre de projets ayant une incidence sur les peuples et les terres autochtones.

TELUS travaille en étroite collaboration avec les collectivités autochtones pour confirmer que ses activités et ses relations sont adaptées à leur culture et respectueuses de l'environnement.



Tulita, T.N.-O. | Pat Kane, Première Nation de Timiskaming

¹ Le terme « titres et droits ancestraux » désigne des droits légalement définis protégés par l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*. Le terme « Autochtone » est désormais plus couramment utilisé que le terme « Indien » pour parler des Premières Nations, des Inuits et des Métis du Canada, et lorsqu'il est question de droits juridiques, le terme « titres et droits ancestraux des peuples autochtones » est utilisé. Le paragraphe 35(2) de la *Loi constitutionnelle de 1982* définit les Autochtones comme les Indiens, les Inuits et les Métis du Canada. Le terme « membre d'une Première Nation » est généralement utilisé maintenant au lieu du terme « Indien ».

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Faits saillants de la mobilisation en 2024

Activité clé	Description
Tournée auprès des investisseurs européens sur les enjeux ESG et les éléments fondamentaux	Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS, et Jill Schnarr, chef de l'innovation sociale, des communications et de la marque, se sont rendus à Francfort, à Amsterdam, à Édimbourg et à Londres pour rencontrer un éventail d'importants investisseurs institutionnels européens, y compris leurs responsables des investissements ESG. Doug a discuté de notre solide proposition de valeur différenciée, tandis que Jill a souligné notre leadership en matière de sociocapitalisme, qui consiste à nous attaquer à des enjeux sociaux comme les contraintes d'approvisionnement en santé et mieux-être, l'agriculture et l'insécurité alimentaire, et à entraîner des changements sociaux au moyen de notre technologie de pointe et de notre compassion, ce qui continue de résonner fortement auprès de nos clients, des investisseurs, des membres de notre équipe et d'autres parties prenantes clés.
Rapport sur l'utilisation responsable de l'IA	TELUS a publié son premier rapport sur l'IA en janvier 2024 : Le pouvoir des perspectives au Canada . Poursuivant nos efforts visant à établir un dialogue inclusif concernant l'IA, l'équipe a participé à des forums, comme Collision et Indigenomics, mené des recherches supplémentaires au moyen d'un sondage et organisé des groupes de discussion avec les peuples autochtones. Ces occasions aident à favoriser la littératie en matière de données et d'IA et contribuent au discours sur l'utilisation éthique des données.
Comités d'investissement communautaire de TELUS	Les Comités d'investissement communautaire de TELUS appuient nos objectifs d'engagement social en habilitant des dirigeants et des employés locaux de divers milieux à prendre des décisions en matière de financement caritatif pour répondre aux besoins les plus pressants de leur collectivité. Nous comptons actuellement 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS, dont 13 en activité au Canada et 6 au niveau international. En 2024, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont versé des dons en argent totalisant 8 millions de dollars pour appuyer plus de 550 programmes partout dans le monde.
Programme des fournisseurs durables	Par l'intermédiaire du programme des fournisseurs durables de TELUS, nous avons eu des échanges avec plus de 150 de nos fournisseurs les plus influents pour communiquer nos attentes en matière de lutte contre les changements climatiques. Nous leur avons également fourni des ressources, de la formation et des occasions de renforcement des capacités pour leur permettre de mieux comprendre ces attentes et de mieux agir à cet égard. De plus, au moyen des cartes de pointage des fournisseurs clés, la durabilité est abordée de façon plus dynamique pendant les examens, ce qui facilite l'échange d'idées, de pratiques exemplaires et de solutions novatrices.
Principaux réseaux en matière de durabilité	TELUS interagit activement avec d'autres réseaux mondiaux et associations mondiales regroupant des chefs de file en matière de durabilité pour stimuler des changements positifs. En 2024, nous avons collaboré avec le Canadian Purpose Economy Project (en anglais) afin de contribuer à la première diffusion de sa norme de déclaration Disclosing with Purpose.
Comité consultatif autochtone	Les membres du Comité consultatif autochtone de TELUS offrent leurs perspectives et expériences vécues diversifiées pour contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des engagements du plan d'action pour la réconciliation de TELUS. En 2024, nous avons mis en œuvre la rétroaction du Comité consultatif afin d'accroître l'incidence de certains engagements clés, comme notre stratégie d'emploi, notre engagement envers l'utilisation responsable de l'IA et le projet de reboisement de Solutions environnementales de TELUS, entre autres initiatives importantes.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Évaluation de la double importance relative

TELUS collabore activement avec les parties prenantes dans le cadre d'un processus exhaustif d'évaluation de la double importance relative. Nous effectuons cette évaluation tous les trois ans afin d'assurer notre harmonisation continue avec les attentes changeantes de nos parties prenantes. Les renseignements recueillis dans le cadre de cette évaluation jouent un rôle crucial pour façonner les domaines prioritaires de notre stratégie ESG, éclairer nos pratiques de déclaration et guider nos divulgations en matière de durabilité. Cette approche nous permet d'être à l'écoute de nos parties prenantes tout en favorisant des progrès significatifs dans nos initiatives de déclaration de durabilité.

- L'approche de la double importance relative consiste à examiner et à évaluer les thèmes liés à la durabilité selon deux points de vue :
- **Le point de vue de l'incidence** : L'incidence positive ou négative de TELUS sur les gens et l'environnement.
 - **Le point de vue financier** : Les enjeux de durabilité qui influencent le rendement financier de TELUS du point de vue des risques et des occasions.

Afin de déterminer nos thèmes pertinents, nous avons suivi un processus rigoureux et structuré comportant les quatre étapes importantes suivantes :

1. Établissement du contexte : Comprendre et déterminer les thèmes pertinents et cartographier les multiples chaînes de valeur de TELUS.

2. Conception de l'approche de mobilisation : Nous avons élaboré une méthodologie de notation avec des critères et des échelles d'évaluation définis pour l'incidence et l'importance financière. La méthodologie a été informée par des cadres de notation des risques internes existants, y compris nos cadres de gestion des risques d'entreprise et de système de gestion environnementale.

3. Mobilisation des parties prenantes : Nous avons effectué de nombreuses entrevues avec les parties prenantes, y compris 17 entrevues avec 75 membres de l'équipe de TELUS. Ce processus de mobilisation a facilité la collecte de renseignements sur divers thèmes, qui ont éclairé nos énoncés sur l'incidence, les risques et les occasions.

4. Validation et finalisation : Nos thèmes pertinents ont été déterminés grâce à un processus rigoureux de notation et d'évaluation des énoncés sur l'incidence, les risques et les occasions par rapport à des seuils prédéterminés. Les résultats de cette évaluation de la double importance relative ont été validés et confirmés par la haute direction au cours d'une séance d'examen ciblée.

Résultats

Notre évaluation exhaustive de la double importance relative a permis de cerner 10 thèmes pertinents qui couvrent l'incidence de TELUS sur les gens et l'environnement, ainsi que l'influence des facteurs ESG sur le rendement de notre entreprise. Le diagramme ci-dessous met en évidence ces thèmes pertinents, qui ont dépassé nos seuils d'incidence et d'importance financière établis.

Bien que certains thèmes n'aient pas atteint le seuil d'importance relative, TELUS demeure déterminée à produire des rapports transparents dans tous les secteurs pertinents de son entreprise. Nous continuons à établir et à viser des objectifs ambitieux harmonisés avec nos piliers ESG, en démontrant notre engagement inébranlable envers des pratiques de durabilité exhaustives et le sociocapitalisme.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

Les activités de notre entreprise sont guidées par notre engagement envers les enjeux ESG. Par l'intermédiaire de nos cinq piliers directeurs en matière de retombées sociales (connectivité et numérisation, durabilité, santé et mieux-être, sécurité et vie privée, et contribution à nos collectivités), nous exploitons le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour faire progresser le sociocapitalisme, entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain.

Nous avons structuré le présent rapport en fonction des trois piliers ESG, pour illustrer comment nos piliers directeurs en matière de retombées sociales façonnent notre stratégie globale et nous dotent des moyens nécessaires pour respecter nos engagements envers toutes les parties prenantes.

Notre historique d'atteinte constante de nos ambitieux objectifs démontre notre engagement envers une exploitation responsable et une communication transparente de nos progrès à ce jour. Être un chef de file en sociocapitalisme nous passionne, et nos solutions numériques et réseaux jouent un rôle essentiel dans la résolution et l'atténuation des répercussions défavorables des changements climatiques. Notre approche commence par des relations et une collaboration avec nos groupes de parties prenantes, y compris nos clients, les membres de notre équipe, nos fournisseurs et nos collectivités.

En intégrant notre approche en matière d'enjeux ESG avec les décisions que nous prenons pour exploiter notre entreprise, nous améliorons sans cesse la valeur de notre entreprise, faisons preuve de leadership dans notre secteur et favorisons des retombées positives au sein de notre collectivité mondiale.

Une entreprise à la vocation bien définie

Chez TELUS, notre vocation sociale guide notre stratégie et agit comme le plan directeur qui dicte la façon dont nous interagissons non seulement avec nos clients et nos collectivités, mais aussi les uns avec les autres. Elle est centrale à toutes nos activités, y compris où nous investissons notre capital et sur quoi nous axons la



recherche et le développement, afin de créer une valeur durable à long terme pour toutes les parties prenantes. Notre ferme engagement envers la création de retombées sociales concrètes et transformatrices dans nos collectivités a mené à d'importants progrès en 2024, ce qui nous permet de poursuivre notre mission visant à changer concrètement les vies que nous touchons.



Connectivité et numérisation



Leadership en durabilité



Santé et mieux-être



Sécurité et vie privée



Contribution à nos collectivités

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Nos objectifs

Nos objectifs et nos priorités en matière de vocation sociale façonnent nos domaines d'intérêt, nos stratégies et nos plans d'action. Il est à noter que nos progrès vers l'atteinte de ces objectifs concordent également avec le fait d'avoir un effet positif sur les cibles qui appuient l'avancement des objectifs de développement durable (ODD) pertinents.



Objectif	Année ciblée ²	Progrès en 2024
Gestion du carbone et de l'énergie ³		
Activités carboneutres	2030 ou avant	En bonne voie : Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 56 pour cent par rapport à 2010.
Comblar nos besoins en électricité en totalité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.	2025	En bonne voie : 59 pour cent des besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.
Réduire l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 50 pour cent par rapport à 2019.	2030	En bonne voie : Réduction de l'intensité énergétique par téraoctet de trafic de données de 47 pour cent par rapport à 2019.
Voir le commentaire à l'avant-dernière page où il y a portée. Il faudrait faire une recherche dans tout le document et uniformiser.	2030	En bonne voie : Réduction des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 de 38 pour cent par rapport à 2019.
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 46 pour cent les émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés par rapport à 2019.	2030	Objectif atteint : Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés de 54 pour cent par rapport à 2019.
Déchets et économie circulaire		
Réduire de 5 pour cent tous les ans les matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement.	Annuel	En retard : Augmentation de 11 pour cent des matériaux totaux envoyés dans les sites d'enfouissement en 2024. Cette augmentation s'explique en partie par le retour au bureau des membres de l'équipe de TELUS et par des acquisitions d'entreprises.
Détourner 65 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations.	2025	En bonne voie : Détournement de 63,9 pour cent des déchets produits par les bureaux et les installations.
Détourner 85 pour cent des déchets des flux de déchets supplémentaires.	2025	Objectif atteint : Détournement de 98,2 pour cent des déchets des flux de déchets supplémentaires.
Eau ¹		
Réduire l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 50 pour cent par rapport à 2019.	2030	En bonne voie : Réduction de l'intensité de notre consommation d'eau par téraoctet de trafic de données de 49 pour cent par rapport à 2019.
Collectivités		
Accorder des subventions et des bourses dépassant 60 millions de dollars au moyen de la Fondation TELUS pour un futur meilleur à plus de 3 500 projets offerts par des organismes caritatifs et des partenaires communautaires canadiens depuis 2018.	2025	En bonne voie : En 2024, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a accordé 10,8 millions de dollars, dont 2,2 millions de dollars en bourses, à plus de 550 organismes de bienfaisance canadiens enregistrés et à plus de 500 étudiants, ce qui a porté notre total à 57,6 millions de dollars en subventions et en bourses pour appuyer plus de 3 200 projets et plus de 1 000 étudiants de niveau postsecondaire depuis la création de la Fondation en 2018.

2 Objectif à atteindre d'ici la fin de l'année ciblée indiquée.
3 Comprend TELUS Numérique.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Objectif	Année ciblée ²	Progrès en 2024
Collectivités (suite)		
Faire en sorte que TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, donnent 1,75 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires grâce à des initiatives de bienfaisance de TELUS depuis 2000.	2025	Objectif atteint : En 2024, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné près de 62 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, ce qui porte notre contribution totale à 1,8 milliard de dollars depuis 2000.
Cumuler 2,5 millions de jours de bénévolat depuis 2000.	2025	En bonne voie : En 2024, notre famille TELUS a fait 200 000 jours de bénévolat, ce qui porte à 2,4 millions le nombre total de jours de bénévolat faits depuis 2000.
TELUS Santé		
Recevoir 200 000 visites de patients à nos cliniques mobiles Santé pour l’avenir de TELUS depuis 2014.	2025	Objectif atteint : En 2024, plus de 60 000 visites de patients ont pris place à nos cliniques mobiles, pour un total de 260 000 à ce jour.
Connectivité		
Internet pour l’avenir ^{MD} : aider 85 000 ménages de familles à faible revenu, aînés, jeunes en âge de quitter leur famille d’accueil ou personnes vivant avec un handicap en leur offrant une connectivité haute vitesse à faible coût depuis 2016.	2025	En bonne voie : Ajout de plus de 8 400 ménages avec une connectivité haute vitesse à faible coût en 2024, pour un total de 63 500 ménages en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec à ce jour.
Mobilité pour l’avenir ^{MD} : aider 65 000 jeunes en âge de quitter leur famille d’accueil, aînés et familles à faible revenu, femmes autochtones à risque, réfugiés parrainés par le gouvernement et autres personnes marginalisées à avoir accès à des téléphones intelligents et à des forfaits de données gratuits ou à faible coût depuis 2017.	2025	En bonne voie : En 2024, nous avons aidé à connecter plus de 9 500 personnes avec des téléphones et des forfaits gratuits ou à faible coût, pour un total de plus de 61 800 personnes à ce jour.
TELUS Averti ^{MD} : mobiliser et éduquer 900 000 jeunes, adultes, parents et aînés grâce à nos ateliers en littératie numérique TELUS Averti depuis 2013.	2025	En bonne voie : Grâce à sa programmation et à ses ateliers éducatifs et informatifs, plus de 800 000 Canadiens et autres citoyens de partout dans le monde ont profité de TELUS Averti depuis son lancement, y compris 120 300 en 2024.
Diversité du conseil		
La politique en matière de diversité administrative contient les cibles suivantes : chaque sexe doit représenter 40 pour cent des administrateurs indépendants et 20 pour cent des administrateurs indépendants doivent être des membres d’une minorité visible, des Autochtones, des personnes vivant avec un handicap ou des membres de la communauté LGBTQ2+.	Annuel	Objectif atteint : En 2024, le conseil d’administration a atteint ou dépassé toutes les cibles de diversité indiquées dans cette politique.
Chaîne d’approvisionnement		
Cible fondée sur des données scientifiques : 65 pour cent des fournisseurs de TELUS selon les dépenses visant les produits et services et les biens d’équipement achetés établiront des cibles fondées sur des données scientifiques.	2028	En bonne voie : 42 pour cent des fournisseurs ont établi des cibles fondées sur des données scientifiques validées par l’initiative Science Based Targets (SBTi).
Cible fondée sur des données scientifiques : réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d’exploitation les émissions de GES du champ d’application 3 ⁴ provenant des produits et services et des biens d’équipement achetés ainsi que de l’utilisation des produits vendus par rapport à 2019.	2030	En bonne voie : Réduction de 35 pour cent par million de dollars de produits d’exploitation des émissions de GES du champ d’application 3 provenant des produits et services et des biens d’équipement achetés ainsi que de l’utilisation des produits vendus de 2019 à 2024.
Maintenir chaque année un minimum de 50 pour cent de notre papier d’impression contenant des matières recyclées et renouvelables provenant de sources bien gérées ⁵ .	Annuel	Objectif atteint : 96 pour cent de notre papier d’impression contenait des matières recyclées et renouvelables provenant de sources bien gérées.

Pour connaître les objectifs liés à l’engagement de TELUS visant à étendre la connectivité aux communautés autochtones, veuillez vous reporter à notre [Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones](#).

⁴ Comprend TELUS Numérique.
⁵ Matières qui contiennent au moins 30 pour cent de contenu recyclé post-consommation ou qui sont fabriquées sans fibre d’arbre.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Environnement

Réduction des émissions de GES de
10 pour cent
par rapport à 2023.

8 millions
d'arbres plantés pour aider à atténuer les changements climatiques et contribuer à la restauration des écosystèmes en 2024.

9 300
tonnes d'émissions de GES cumulatives de moins depuis le début du programme de transition de notre réseau à câbles de cuivre vers la fibre optique en 2021.

Amélioration de l'intensité énergétique de
11 pour cent
par téraoctet de débit de données sur notre réseau en 2024.

Détournement de
71 pour cent
des déchets totaux des sites d'enfouissement, soit 63,9 pour cent pour les bureaux et les installations et 98,2 pour cent pour les flux de déchets supplémentaires.

Réduction de
35 pour cent
par million de dollars de produits d'exploitation des émissions de GES du champ d'application 3 provenant des produits et services et des biens d'équipement achetés ainsi que de l'utilisation des produits vendus en 2024.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Protéger notre planète

L’engagement de TELUS envers la durabilité est au cœur de notre leadership à vocation sociale. Notre équipe se consacre à rendre notre planète plus saine, comme le prouve notre historique de longue date d’atteinte ou de dépassement d’ambitieux objectifs environnementaux.

Alors que les changements climatiques ont une incidence croissante sur les écosystèmes essentiels et présentent un risque considérable pour l’économie mondiale, nous réduisons notre propre empreinte environnementale tout en fournissant aux autres des solutions pour les aider à réduire la leur. TELUS investit dans un futur durable en finançant et en outillant les entreprises du monde pour qu’elles puissent aider à résoudre certains des plus grands risques auxquels notre planète fait face à court et à long terme.

Lutte contre les changements climatiques

En tant que chef de file mondial en matière de rendement environnemental, nous avons démontré ce qu’une organisation déterminée peut faire pour accélérer la transition vers un avenir carboneutre. Nous nous sommes engagés non seulement à atteindre la carboneutralité dans nos activités d’ici 2030 ou avant, mais aussi à éliminer les émissions nettes dans l’ensemble de notre chaîne de valeur d’ici 2040, en réduisant nos émissions d’au moins 90 pour cent et en neutralisant les émissions restantes au moyen de solutions fondées sur la nature et d’autres mesures de retrait du carbone.

TELUS appuie l’Accord de Paris et s’est engagée à harmoniser ses initiatives climatiques, ses cibles et ses activités de mobilisation avec les objectifs du traité et une trajectoire compatible avec une limitation du réchauffement planétaire à 1,5 degré Celsius.

Transition vers un avenir carboneutre



Nos objectifs climatiques actuels

Cibles fondées sur des données scientifiques			
Comblent la totalité de nos besoins en électricité au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions d’ici 2025.	Réduire notre intensité énergétique de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d’ici 2030.	Faire en sorte que nos activités deviennent carboneutres d’ici 2030 au plus tard.	Réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES des champs d’application 1 et 2 d’ici 2030.
			Réduire de 46 pour cent par rapport à 2019 les émissions absolues de GES du champ d’application 3 provenant des voyages d’affaires et du déplacement quotidien des employés d’ici 2030 (cible fondée sur des données scientifiques).
			Réduire de 75 pour cent par million de dollars de produits d’exploitation par rapport à 2019 les émissions de GES du champ d’application 3 provenant des produits et services et des biens d’équipement achetés ainsi que de l’utilisation des produits vendus d’ici 2030 (cible fondée sur des données scientifiques).



Progrès en 2024

59 pour cent	58 pour cent	10 pour cent	38 pour cent	28 pour cent	35 pour cent
des besoins en électricité comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.	Réduction de l’intensité énergétique (par million de dollars de produits d’exploitation) par rapport aux niveaux de 2010 et réduction de 41 pour cent de l’intensité énergétique (par téraoctet de trafic de données) par rapport aux niveaux de 2019.	Réduction de par rapport aux niveaux de 2023.	Réduction de par rapport aux niveaux de 2019.	Réduction de par rapport aux niveaux de 2019.	Réduction de par million de dollars par rapport aux niveaux de 2019.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gérer les risques et les occasions liés au climat

Nous comprenons que les risques et les occasions liés au climat peuvent avoir des répercussions financières directes ou indirectes sur nos activités. Nous cherchons à les gérer de façon proactive et à faire preuve de transparence quant à la façon dont ces risques et ces occasions influent sur notre stratégie et nos activités. Chaque année, nous cernons et sommes exposés à la fois à des risques physiques liés au climat et à des risques associés à la transition vers un avenir carboneutre.

Nous effectuons également des analyses de scénarios pour mieux comprendre la résilience de nos activités et de notre stratégie en fonction de différents scénarios climatiques. Les analyses de scénarios et la divulgation des résultats nous aident à déterminer comment nos activités peuvent se préparer aux changements climatiques et aider à les atténuer, à mesure que de nouveaux règlements sur le climat, de nouvelles technologies et d'autres répercussions émergent et évoluent. Ces analyses nous aident également à cerner de nouvelles occasions pour notre entreprise et à guider nos parties prenantes quant à la façon dont notre organisation se positionne à la lumière de ces risques et de ces occasions.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur la façon dont nous gérons nos risques et nos occasions liés au climat, consultez l'indice 2024 de notre Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques à la page 83.

Financement durable

Notre cadre de référence pour le financement par obligations liées au développement durable utilise nos cibles fondées sur des données scientifiques. Sustainability, une entreprise indépendante de premier plan en matière de recherche, de notation et d'analyse ESG, a émis une seconde opinion qui confirme que le cadre de référence concorde avec les principes applicables aux obligations liées au développement durable publiés en 2020 par l'International Capital Market Association.

Par la suite, nous avons réalisé notre première émission d'obligations liées au développement durable en 2021, la première en son genre au Canada. Depuis notre première émission, nous avons procédé à cinq autres émissions d'obligations liées au développement durable (deux en 2022, deux en 2023 et une en 2024) pour un total de 3,7 milliards de dollars canadiens et de 900 millions de dollars américains. La réussite de ces émissions prouve notre engagement à long terme envers la durabilité environnementale en liant les coûts de financement à l'atteinte de cibles environnementales ambitieuses, plus particulièrement la réduction de 46 pour cent par rapport à 2019 des émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 d'ici 2030.

Émissions de GES – Champs d'application 1 et 2

En 2024, nous avons réduit de 10 pour cent nos émissions absolues de GES des champs d'application 1 et 2 à l'échelle de l'entreprise par rapport à 2023. Ces réductions sont principalement attribuables aux programmes de gestion de l'énergie, à l'optimisation des systèmes de chauffage des locaux, au rajustement de la taille et à l'électrification du parc de véhicules, et aux réductions des déversements dans l'environnement. Cela comprend le retrait et la réalisation de 21 274 MWh de crédits d'énergie renouvelable certifiés ECOLOGO générés par l'installation Brooks Solar en Alberta, ainsi que 80 000 MWh de crédits d'énergie renouvelable retirés du Western Renewable Energy Generation Information System dans le cadre de nos autres accords d'achat d'énergie virtuels.

État de situation pour les billets des séries CAF et CAG et les billets en dollars américains à 3,4 pour cent liés à la durabilité

Émissions de GES à l'échelle de la société par source	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2024	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2023	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2022	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2021	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2020 ¹	Tonnes d'éq. CO ₂ en 2019 ¹	Performance cumulative et commentaires
Champ d'application 1		45 693	50 689	51 075	53 002	61 215	En bonne voie
Champ d'application 2		158 702	175 268	204 698	200 848	240 919	En bonne voie
Total		207 500	225 957	255 773	253 850	302 134	En bonne voie

1 2019 est l'année de référence pour nos cibles.



L'équipe du parc de véhicules de TELUS a franchi d'importants jalons environnementaux

L'équipe du parc de véhicules de TELUS a franchi d'importants jalons environnementaux en 2024, enregistrant une réduction de 12 pour cent des émissions de GES du champ d'application 1 en glissement annuel. Cette réduction est largement attribuable aux initiatives de rajustement de la taille du parc de véhicules, qui ont entraîné une réduction de la consommation de carburant de 1,1 million de litres tout en maintenant les normes de couverture du service. Des progrès importants ont également été réalisés à l'égard de l'électrification du parc de véhicules, grâce à la finalisation et à la mise en œuvre de notre politique de recharge des véhicules électriques à domicile ainsi qu'aux progrès réalisés dans le segment des véhicules lourds grâce à la conception, au développement et au déploiement réussi de véhicules plus efficaces.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Émissions de GES – Champ d’application 3

En 2024, nous avons continué à faire des progrès concernant la mesure et l’expansion de notre inventaire des émissions de GES du champ d’application 3 et la réduction des émissions dans l’ensemble de notre chaîne de valeur. Nous avons notamment continué la mobilisation stratégique des fournisseurs pour les encourager à nous communiquer des données primaires sur les émissions et à établir leurs propres cibles de réduction des émissions fondées sur des données scientifiques. À la fin de 2024, 42 pour cent de nos fournisseurs avaient établi leurs propres cibles de réduction des émissions de GES fondées sur des données scientifiques.

En 2024, nous avons également ajouté plusieurs nouvelles catégories du champ d’application 3 à notre inventaire des émissions de GES et nous avons continué à investir dans l’amélioration de la qualité de nos données et de nos méthodologies pour optimiser la mesure et l’atteinte des réductions.

Consommation d’énergie

Nos besoins 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, sur nos sites de tours cellulaires, dans nos parcs de véhicules et dans nos centres de données, ainsi que le carburant utilisé par les génératrices en régions éloignées. Avec la croissance de nos activités, l’expansion de notre réseau et l’intégration de la technologie 5G, nos besoins en énergie augmenteront. Pour faire face à ces changements, nous avons déployé des technologies novatrices dans notre réseau, notamment les suivantes :

- Progression de notre stratégie d’optimisation des immeubles, y compris le déploiement de technologies d’écoconstruction supplémentaires et l’optimisation de notre stratégie de chauffage des locaux.
- Amélioration et rajustement de la taille en continu de notre parc de véhicules.
- Poursuite des efforts pour améliorer notre programme de gestion d’énergie dans l’ensemble de notre entreprise.

En 2024, nous avons diminué notre consommation d’énergie à l’échelle de l’entreprise de 1,5 pour cent par rapport à 2023. La croissance de la technologie 5G, des acquisitions et des phénomènes météorologiques extrêmes, ainsi que la croissance des activités de TELUS Numérique, ont continué à mettre une pression accrue sur notre consommation d’énergie. Cependant, notre intensité énergétique s’est améliorée d’environ 11 pour cent par téraoctet de débit de données sur notre réseau en 2024.

Énergie renouvelable

Un élément essentiel de notre stratégie d’approvisionnement en énergie est de conclure des partenariats en matière d’énergie renouvelable lorsque de tels partenariats sont pertinents et disponibles. Au total, nous avons 167 MW de capacité de production tirée de quatre accords d’achat d’énergie virtuels en Alberta, soit de trois installations solaires et d’une installation éolienne. Nous sommes propriétaires des attributs environnementaux générés par ces installations, lesquels nous aident à atteindre nos objectifs en matière d’électricité renouvelable et de carboneutralité.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Offrir des solutions fondées sur la nature à nos clients

Nous sommes déterminés à créer un avenir plus sain et plus résilient grâce à des solutions fondées sur la nature. Par l’entremise de Shakti par TELUS, notre entreprise spécialisée en restauration de la nature, nous fournissons des services complets qui comprennent la remise en état des terres, la préparation des sites, la collecte des semences, l’approvisionnement en arbres et la plantation. Nous sommes également fiers de travailler aux côtés de pionniers comme Flash Forest, dont la technologie de drones permet une restauration rapide après des feux de forêt, et veritree, qui assure la transparence et la responsabilisation grâce à la déclaration de l’incidence numérique et à la vérification de la chaîne de blocs. En collaboration avec nos partenaires, nous réinventons la façon dont la nature et la technologie peuvent travailler de concert afin de protéger notre planète pour les générations à venir.

Chaque projet est guidé par un engagement envers la gérance environnementale. Nous évaluons soigneusement les conditions locales, sélectionnons les espèces appropriées, collaborons avec les collectivités locales et les détenteurs de droits fonciers, et mettons en œuvre des mesures pour atténuer les risques et assurer un succès durable. Nous travaillons dans divers écosystèmes,

en facilitant la plantation de varechs et de palétuviers pour la restauration côtière et en mettant en œuvre la plantation d’arbres pour la remise en état des bassins hydrographiques et la création de coupe-vent afin d’améliorer la biodiversité et la santé des sols.

En 2024, nous avons planté plus de 8 millions d’arbres au Canada, appuyant ainsi la restauration de plus de 5 300 hectares d’écosystèmes terrestres. Cela porte les contributions cumulatives totales de TELUS en matière de plantation d’arbres à 19 millions d’arbres au cours des 25 dernières années. Avant l’acquisition de Shakti par TELUS en 2022, des arbres ont été plantés par l’entremise de partenaires externes comme Arbres Canada et World Tree.

En plus d’atténuer les effets des changements climatiques, ces initiatives de plantation d’arbres et de restauration des écosystèmes créent également d’importants avantages connexes liés aux possibilités d’emploi locales, à la création d’habitats fauniques, à la productivité agricole et à la gestion des bassins hydrographiques.

Répercussions des solutions fondées sur la nature en 2024 grâce aux gestes que nous posons collectivement¹

		
7 546 443 arbres plantés en Alberta	500 000 arbres plantés en Saskatchewan	384 615 varechs plantés en Colombie-Britannique
Shakti plante des arbres dans les régions boréales et tempérées de l’Alberta et veille à ce que la bonne espèce soit plantée dans la bonne zone au bon moment, à l’aide d’outils conçus sur mesure.	Grâce à la technologie des drones, Flash Forest aide à accélérer le processus de régénération naturelle des forêts, à atteindre des zones jugées dangereuses pour les planteurs d’arbres humains et à planter une diversité de semences indigènes afin d’assurer la résilience des écosystèmes.	Ce projet vise à créer une forêt de varech en vue d’un usage mixte à des fins commerciales, ce qui permettra aux groupes autochtones locaux de profiter du rétablissement de la pêche, des services écosystémiques et de la récolte du varech.

1 Comprend les projets de remise en état des terres et de restauration de la nature.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Promouvoir l'incidence et l'innovation

Nous sommes déterminés à tirer parti de la technologie pour créer des résultats environnementaux positifs. Nous nous sommes associés à l'Accélérateur d'IA de TELUS et à l'Institut Vecteur pour mettre à l'essai des techniques d'IA pour la surveillance des écosystèmes naturels. Nous avons mis au point une méthode de vision informatique, d'apprentissage profond et de requêtes textes pour cerner les changements dans le feuillage des arbres et suivre les tendances saisonnières, ce qui nous aide à mieux comprendre l'évolution possible du milieu en raison des changements climatiques.



Par l'entremise de cette contribution, TELUS vise à souligner l'importance des pratiques de restauration et à démontrer le potentiel de l'IA pour appuyer et améliorer les solutions fondées sur la nature. Pour ce projet exploratoire, TELUS a reçu le prix Global Generative AI Award remis par Innovative AI dans la catégorie de l'incidence sociale et environnementale.

Appuyer la réconciliation économique

En 2024, Solutions environnementales de TELUS et la Nation Piikani se sont associées pour faire progresser la restauration écologique dans le bassin hydrographique de la rivière Náápi Otsíthaatan (rivière Oldman). Depuis des générations, cette région répond aux besoins des membres de la Nation Piikani en matière de chasse, de pêche, de cueillette et de cérémonies. Depuis quelques années, la communauté est de plus en plus préoccupée par le déclin écologique causé par les changements climatiques et l'augmentation de l'activité industrielle et agricole.

En se basant sur les connaissances écologiques autochtones et le respect pour ceux qui ont géré cette terre pendant des millénaires, TELUS et les Piikani ont collaboré pour planter des dizaines de milliers de jeunes liards, peupliers et trembles indigènes, ainsi que des semis d'arbustes comme la shépherdie argentée (appelée « Wolf Willow » par les Piikani) dans la région du bassin hydrographique de la rivière Oldman. Conformément à son engagement visant à tirer parti de la technologie pour aider la nature, TELUS a également installé un réseau de capteurs de détection précoce des feux de forêt, alimenté par l'IA, afin de surveiller et d'atténuer les risques environnementaux. En plus des avantages écologiques des activités de restauration du bassin hydrographique, ce partenariat a également favorisé l'emploi local et des occasions de formation pour les membres de la Nation Piikani.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Économie circulaire et utilisation responsable des ressources

Chez TELUS, nous avons mis en œuvre des systèmes complets d'économie circulaire dans l'ensemble de nos activités. Nous sommes fiers de reconnaître le soutien incroyable de nos clients à l'égard de nos initiatives en matière de durabilité et d'économie circulaire.

Ensemble, nous avons fait d'importants progrès, en favorisant l'utilisation d'appareils d'occasion certifiés, en prolongeant la durée de vie des produits grâce aux services de réparation de Mobile Klinik et en ajoutant un programme de recyclage des accessoires pour appareils, ce qui ne représente que quelques-unes des façons dont nous rendons l'économie circulaire accessible à nos clients.

Conformément à notre engagement envers l'économie circulaire, nous continuons à faire partie du [Circular Economy Leaders Consortium](#) (en anglais) de l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région, un groupe de chefs de file du secteur résolu à mettre en œuvre de nouvelles pratiques au sein de leurs organisations. En outre, nous participons au conseil de gestion du National Zero Waste Council.

Conception responsable des produits et des emballages

Nous prenons des mesures plus audacieuses pour améliorer la durabilité de nos produits Télé OPTIK^{MD}, Internet résidentiel et Maison connectée. Nos lignes directrices visant la durabilité du matériel façonnent notre approche globale de conception responsable des produits, en tenant compte de la fabrication socialement responsable, de l'économie circulaire et des changements climatiques. Nous mettons l'accent sur la conception modulaire pour faciliter le désassemblage, la réparation et le remplacement des composants. Bon nombre des nouveaux produits conçus par TELUS comprennent des matériaux recyclés et démontrent une efficacité énergétique exceptionnelle. Ils fonctionnent en moyenne 30 pour cent sous les normes de l'industrie canadienne, avec une consommation énergétique 30 pour cent inférieure à celle des générations précédentes.

En 2024, TELUS est devenue signataire du programme d'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA) qui cible les décodeurs et les petits équipements de réseau. CEEVA vise à favoriser les améliorations volontaires en matière d'efficacité énergétique pour les décodeurs et les petits équipements de réseau, appuyant les efforts de TELUS pour réduire la consommation d'énergie.

Notre engagement va au-delà des produits eux-mêmes et s'étend à l'emballage responsable et à la gestion du cycle de vie. Nous sommes passés de la documentation physique à la documentation numérique, retirant ainsi plus d'un million de feuilles de papier de nos produits

cette année. Nous avons également incorporé du contenu de papier recyclé et retiré les plastiques à usage unique des emballages lorsque possible. En 2024, ces mesures ont permis d'éviter l'utilisation de 110 000 sacs de plastique. Pour prolonger la durée de vie des produits, nous fournissons des mises à jour du micrologiciel pour garder les appareils à jour sans nécessiter de remplacement physique. Grâce à des partenariats avec des fournisseurs, nous réduisons les émissions de carbone tout au long du processus de développement des produits.

Conception responsable des produits

En 2024, nous avons lancé l'amplificateur Wi-Fi 6 Lite, un routeur et prolongateur de portée Wi-Fi, établissant ainsi un nouveau point de référence pour la conception de produits durables. Cet appareil compact présente une taille réduite de 55 pour cent, ce qui permet de réduire considérablement l'utilisation de matériaux et les émissions liées à l'expédition, tout en consommant 40 pour cent moins d'énergie que son prédécesseur, l'amplificateur Mini. Il est doté d'un boîtier de pointe composé à 65 pour cent de plastique recyclé post-consommation, une première pour les produits conçus par TELUS, ainsi qu'une texture mate qui accroît la longévité du produit en dissimulant l'usure esthétique, ce qui réduit le besoin de remplacement à des fins cosmétiques. L'emballage sans plastique est fait de fibres recyclées. Afin de maximiser la durée de vie, les produits retournés par les clients sont restaurés et réutilisés dans le cadre du programme de remise à neuf interne de TELUS.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Maximiser la réutilisation

La réutilisation est une pierre angulaire des programmes d'économie circulaire de TELUS. Nous avons élaboré une approche à deux volets qui maximise le potentiel de nos ressources. À l'interne, nous avons mis en œuvre des pratiques de réutilisation novatrices qui améliorent l'efficacité opérationnelle et réduisent les déchets dans l'ensemble de notre entreprise. Nous effectuons par exemple la remise à neuf de nos décodeurs afin de promouvoir la réutilisation. À l'externe, nous aidons nos clients à participer à l'économie circulaire au moyen de diverses initiatives de réutilisation, comme en achetant un appareil d'occasion certifié. En prolongeant le cycle de vie de nos produits, nous ne faisons pas que réduire les déchets. Nous réduisons activement le besoin d'extraire de nouvelles ressources, freinons les demandes de fabrication et simplifions la gestion en fin de vie.

Notre équipe Services d'approvisionnement se concentre sur la gestion des produits et des appareils en fin de vie qui sont retournés par les clients ou récupérés auprès de ceux-ci, y compris dans le cadre de nouveaux programmes visant les produits, comme les appareils d'occasion certifiés, Empochez maintenant, retournez plus tard, Option Retour et Gagnez à retourner.

Remise à neuf de l'équipement

Depuis deux décennies, TELUS est à l'avant-garde des pratiques d'économie circulaire grâce à la transformation de l'équipement en fin de vie des locaux des clients en appareils à haut rendement remis à neuf. Notre processus est à la fois exhaustif et méticuleux. Nos techniciens recueillent l'équipement usagé, qui est ensuite soumis à une série d'étapes rigoureuses qui comprennent l'évaluation de la réutilisabilité, la désinfection complète, la suppression sécurisée des données et les mises à niveau des micrologiciels et des boîtiers. Cette approche systématique s'est révélée remarquablement efficace. Elle a permis de prolonger la durée de vie de notre équipement de trois à six ans, certains appareils ayant atteint des cycles de vie multiples de trois à quatre déploiements. En 2024, les trois produits les plus remis à neuf comprenaient les décodeurs (310 392 appareils), les modems (176 595 appareils) et les points d'accès (92 590 appareils).

Nos clients peuvent également réduire leurs déchets en faisant réparer l'équipement électronique par notre entreprise, Mobile Klinik, un service professionnel de réparation, de remise à neuf et de revente de téléphones intelligents et de tablettes. En réparant de vieux appareils ou en achetant des appareils usagés, nous les gardons hors des sites d'enfouissement, en offrant des options qui sont meilleures pour la planète tout en améliorant l'abordabilité.

Détournement des déchets

Nous avons réussi à détourner 71,1 pour cent de nos déchets totaux des sites d'enfouissement, dépassant ainsi nos attentes. Nous avons atteint un taux de détournement de 63,9 pour cent pour nos installations et nos bureaux détenus et loués. Nos efforts de détournement des flux de déchets supplémentaires ont été particulièrement impressionnants, avec un taux de détournement de 98,2 pour cent, dépassant considérablement notre objectif de 85 pour cent.

En 2024, nous avons réutilisé et recyclé 1 271 tonnes métriques de déchets électroniques et 55,6 tonnes métriques d'appareils mobiles (pour un total de 396 824 appareils).

De plus, certains sites de TELUS acceptent maintenant un éventail d'accessoires électroniques en vue du recyclage, y compris des câbles de recharge, des écouteurs, des tablettes, des moniteurs d'activité et plus encore. Ce programme de recyclage aide à récupérer des matériaux précieux comme les métaux, les plastiques et le verre, diminuant ainsi le besoin d'extraire des matières premières tout en réduisant les répercussions environnementales. À l'heure actuelle, 10 magasins TELUS participent à ce programme et nous prévoyons élargir cette initiative en 2025.

Réaffectation stratégique du cuivre

Alors que nous poursuivons la migration vers la fibre optique, nous recyclons de façon proactive les câbles de cuivre retirés par l'intermédiaire du programme de retrait du cuivre de TELUS. Le cuivre joue un rôle de plus en plus important dans la stratégie d'électrification du Canada, en soutenant notamment le réseau de transport et de distribution et les technologies renouvelables.

Nous avons mis au point un programme novateur d'exploitation minière urbaine pour recycler le cuivre retiré. Ce n'est pas seulement bon pour nos affaires, c'est aussi bon pour la planète. De façon impressionnante, pour chaque tonne de cuivre recyclé, trois tonnes de GES, provenant habituellement de l'exploitation minière traditionnelle, sont évitées. À ce jour, par l'entremise de nos partenaires, nous avons recyclé et réaffecté plus de 4 300 tonnes de cuivre, appuyant ainsi l'économie circulaire et évitant plus de 12 900 tonnes d'émissions de GES.



Pour le papier et les emballages à base de papier que nous consommons, nous compensons en plantant des arbres dans le cadre du [programme Des arbres pour notre papier de TELUS](#). En 2024, nous avons planté 23 170 arbres dans le cadre de ce programme.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Eau

Promouvoir une utilisation efficace, la conservation et la gérance globale de l'eau est une priorité pour TELUS. Nos sources principales d'approvisionnement en eau comprennent les réseaux d'aqueduc municipaux ou d'autres services d'eau, et l'eau utilisée est destinée principalement aux systèmes de chauffage et de climatisation, à l'irrigation ainsi qu'à l'eau potable dans nos espaces de bureaux.

À l'heure actuelle, nous ne consommons pas des quantités importantes d'eau dans des régions où l'eau se fait rare. Nous surveillons activement nos répercussions liées à l'eau en réalisant de l'entretien préventif régulier, comme des inspections et des essais d'étanchéité de nos bâtiments et équipements. De plus, nos systèmes automatisés de surveillance et nos processus de déclaration par appel téléphonique permettent des réparations sur demande en cas de nouvelles fuites ou d'autres situations problématiques liées à l'eau.

En 2024, nous avons réduit l'intensité de notre consommation d'eau de 8 pour cent dans l'ensemble de l'entreprise, par rapport en 2023. En 2024, la croissance de TELUS Numérique et l'utilisation accrue des bureaux ont eu un effet négatif sur l'intensité de la consommation d'eau, tandis que des améliorations apportées à nos systèmes de chauffage et de climatisation ont eu un effet positif en réduisant la consommation d'eau. Nous continuons à travailler vers l'atteinte de notre cible visant à réduire de moitié l'intensité de la consommation d'eau par téraoctet de trafic de données sur notre réseau d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019.

Biodiversité

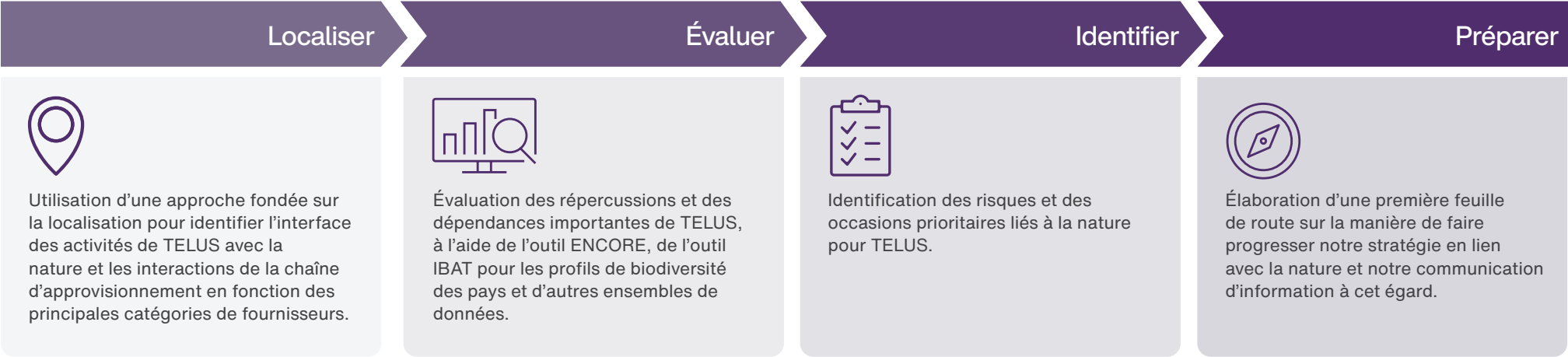
Nous reconnaissons l'importance et la valeur de la nature pour nous tous. Dans le cadre de notre engagement d'entreprise à protéger notre planète, nous cherchons à préserver et à restaurer l'environnement naturel et la biodiversité dont nous dépendons. Cela comprend le respect ou le dépassement de toutes les exigences légales et réglementaires applicables et la mise en œuvre de contrôles pour réduire notre incidence environnementale opérationnelle (comme indiqué dans la politique environnementale de TELUS).

Nous avons récemment entrepris une évaluation de base de nos activités principales par rapport à la nature et à la biodiversité, ainsi qu'une évaluation de haut niveau de notre chaîne d'approvisionnement afin de repérer les répercussions et les dépendances potentiellement importantes. Ce processus a été mené conformément à l'approche LEAP de la Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), consistant à localiser, évaluer, identifier et préparer.

Les résultats de l'évaluation ont révélé que les plus importantes répercussions de TELUS liées à la nature dans le cadre de nos activités sont les perturbations des écosystèmes et les changements liés à la biodiversité, tandis que la plus importante dépendance liée à la nature est la régulation du climat. Dans notre chaîne d'approvisionnement, les plus importantes répercussions potentielles sont les polluants de l'eau et du sol liés aux processus de fabrication et aux services informatiques, l'exposition étant plus élevée pour les fournisseurs situés en Asie en raison d'un certain nombre de facteurs (par exemple, moins de zones protégées).

Cette évaluation nous a permis de mieux comprendre nos principales répercussions sur la nature et la biodiversité, ainsi que nos principales dépendances envers celles-ci, les domaines sur lesquels nous devons nous concentrer et ceux où nous pouvons apporter le plus de valeur ajoutée aux écosystèmes. En 2024, nous avons continué à intégrer ces constatations à nos activités et à nos processus de gestion des risques, ainsi qu'à cerner les mesures à prendre pour éviter et atténuer les répercussions négatives sur la biodiversité.

Étapes clés de notre évaluation de base de nos activités principales par rapport à la nature et à la biodiversité



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Système de gestion environnementale

Nos initiatives de durabilité environnementale prennent racine dans notre système de gestion environnementale (SGE). La portée de notre SGE couvre 100 pour cent des activités de télécommunications basées dans des installations au Canada de TELUS.

Cela comprend environ 4 000 installations uniques détenues ou louées par TELUS au Canada. En 2024, nous avons réalisé les audits externes nécessaires pour confirmer la conformité de notre SGE avec la norme ISO 14001:2015 révisée. La réussite et le maintien de cette certification font de nous un chef de file mondial en excellence environnementale. Elle crée aussi des occasions continues pour améliorer nos processus.

Audits et évaluations de sites

Nous effectuons régulièrement des évaluations de nos sites et des audits de nos activités afin d'assurer notre conformité aux exigences réglementaires et à nos normes élevées en matière d'exploitation, et de conserver notre certification ISO 14001. En plus des audits officiels, plus de 8 500 évaluations des installations sont réalisées par nos techniciens réseau chaque année. En 2024, deux manquements majeurs ont été révélés concernant l'entretien des installations et les procédures de maintenance lors de nos audits du SGE. Pour s'attaquer aux manquements majeurs et les régler, des mesures immédiates de confinement ont été entreprises et ont été suivies d'un examen puis de l'amélioration des procédures actuelles. Certaines constatations d'audit mineures ont également été découvertes en lien avec la signalisation aux installations, les calendriers d'entretien de l'équipement et le contrôle des documents.

Formation

La formation relative à l'environnement, tant pour les membres de l'équipe que pour les entrepreneurs, porte entre autres sur des sujets comme les risques liés à la construction, les déversements et les rejets, l'intervention et le signalement ainsi que le transport et l'élimination des déchets. En 2024, plus de 5 000 membres de l'équipe ont terminé leur formation réglementaire sur des thèmes relatifs à l'environnement.

Conformité

Nous présentons des rapports trimestriels au comité de gouvernance de notre conseil portant sur des enjeux environnementaux qui ont donné lieu à des avertissements écrits, à des amendes ou à des enquêtes par les autorités réglementaires fédérales, provinciales et municipales à l'égard de la conformité environnementale. En 2024, TELUS n'a reçu aucun avis officiel ni amende en ce qui concerne la conformité environnementale.

Déversements et rejets

La déclaration externe de déversements (de liquides) et de rejets (de gaz) est réglementée dans les collectivités où nous travaillons. Nous exigeons également que tous les déversements et rejets, peu importe leur quantité, soient signalés à l'interne au moyen de notre système de déclaration en ligne des déversements. La majorité (plus de 85 pour cent) des incidents de déversement que nous avons enregistrés étaient des rejets d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de climatisation utilisés pour refroidir nos installations et notre équipement réseau. Ces incidents résultent généralement d'un stress causé aux systèmes par temps chauds. Nous continuons à chercher des occasions d'utiliser des technologies de refroidissement plus efficaces.

En 2024, nous avons eu trois déversements ou rejets importants :

- Le 15 janvier, 298 kilogrammes de réfrigérant ont été rejetés en raison d'une défaillance de l'équipement du système de chauffage, de ventilation et de climatisation d'une installation de Winnipeg. En réponse à ce rejet, la Direction générale de l'application de la loi d'Environnement Canada a inspecté l'installation et l'équipement le 14 février. Aucun avertissement officiel ni amende n'a été émis.
- Le 19 janvier, un déversement de diesel s'est produit sur un site de tour cellulaire de TELUS près de Dawson Creek, en Colombie-Britannique. Une enquête a permis de déterminer qu'un vol de carburant et une défaillance mécanique de la conduite de retour de carburant de la génératrice ont eu lieu au cours de la même période et qu'environ 4 500 litres de carburant ont été perdus. Le déversement a été confiné à l'enceinte clôturée du site et les efforts d'assainissement du sol ont permis de récupérer la majeure partie du diesel. D'autres travaux d'assainissement du sol touché restant sont prévus pour 2025. Le déversement a été signalé au ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique et TELUS a communiqué avec un agent d'application de la réglementation tout au long du processus d'évaluation et d'assainissement. Le ministère est satisfait de notre approche d'assainissement et aucun avis officiel ni amende n'a été émis.
- Le 2 février, un déversement de 140 litres d'acide de batterie s'est produit lors du chargement de batteries au plomb-acide périmées sur une remorque dans une installation de TELUS à Prince George, en Colombie-Britannique. Le déversement d'acide a été confiné dans la zone immédiate et n'a pas migré à l'extérieur du site. Le déversement n'a causé aucune blessure et il a été immédiatement corrigé. Il a été signalé au ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique et aucune action supplémentaire n'a été requise.

Résoudre le problème de la contamination

Nous dressons la liste des sites contaminés dont la gestion est prioritaire en utilisant une grille de risques fondée sur le guide publié par le [Conseil canadien des ministres de l'environnement](#). La contamination des sites résulte d'anciens déversements de carburant dans des endroits éloignés où des génératrices diesel étaient utilisées pour faire fonctionner l'équipement. En 2024, nous avons terminé⁶ les travaux d'assainissement sur huit sites, dépassant ainsi notre cible de cinq.

6 On entend par « site réhabilité » un site dont la contamination était connue et qui a été assaini selon les lignes directrices réglementaires appropriées pour le sol ou les eaux souterraines.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Agriculture durable et biens de consommation

TELUS Agriculture & Biens de consommation offre des solutions intégrées qui aident les entreprises à prendre des décisions plus intelligentes et fondées sur les données pour améliorer leur efficacité, leur durabilité et leur rentabilité. Nous travaillons avec divers clients dans l'ensemble de la chaîne de valeur, y compris des fabricants de biens de consommation, des producteurs agricoles, des détaillants et des exploitants de parcs d'élevage, afin d'optimiser les processus et de réduire les déchets et les répercussions environnementales.

À l'échelle mondiale, environ 14 pour cent des aliments, une valeur de 400 milliards de dollars, sont perdus chaque année entre la récolte et le marché du détail⁷. Parallèlement, on estime que 17 pour cent des aliments sont gaspillés aux niveaux du commerce de détail et du consommateur⁸. Les inefficiences dans la façon dont les aliments et les biens de consommation sont produits, distribués et consommés offrent une occasion pour aider à faire progresser la durabilité des chaînes d'approvisionnement mondiales. En 2024, nous avons élargi notre présence mondiale à six continents grâce à des acquisitions stratégiques. Nous avons continué à mettre l'accent sur les occasions de marché dans l'ensemble de l'entreprise afin d'améliorer notre position mondiale à titre de principal fournisseur de technologie numérique et de renseignements sur les données dans les secteurs des aliments et des biens de consommation.

En tant que chef de file mondial de la technologie, nous soutenons nos clients partout dans le monde grâce à une équipe déterminée à faire progresser les systèmes alimentaires et la production de biens de consommation durables au moyen de solutions numériques novatrices. La technologie de TELUS Agriculture & Biens de consommation est actuellement utilisée par des clients dans plus de 60 pays, avec le soutien de 1 500 membres de l'équipe.

Agroentreprises

TELUS Agronomie permet à nos clients d'offrir des outils agronomiques numériques et des renseignements sur les données, et de mettre en œuvre des solutions de conformité fiables qui soutiennent la croissance de la production de manière sécuritaire, rentable et durable. Nos solutions uniformisent les données recueillies sur le terrain et fournissent ensuite aux transformateurs les données dont ils ont besoin pour répondre aux exigences en matière de salubrité alimentaire, de durabilité et de bonnes pratiques agricoles, habilitant ainsi nos clients à formuler des recommandations complexes d'application de produits et à réduire l'application



⁷ <https://www.fao.org/nutrition/capacity-development/food-loss-and-waste/en/>. Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, 2019 (en anglais).

⁸ <https://www.fao.org/nutrition/capacity-development/food-loss-and-waste/en/>. Programme des Nations Unies pour l'environnement, 2021 (en anglais).

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

excessive d'engrais ou le risque de contamination. TELUS Agronomie offre le suivi selon l'approche 4B au Canada, qui permet aux clients de documenter et de déclarer les champs inscrits à la norme Gestion des nutriments 4B du Canada. Ce programme met l'accent sur la gestion appropriée des engrais en utilisant la bonne source et le bon taux au bon moment et au bon endroit, et en adhérant à des pratiques exemplaires de gestion. Nous aidons également les transformateurs de produits alimentaires à suivre les activités agricoles, telles que l'application d'engrais et de pesticides, qui pourraient être prises en compte dans les rapports sur les émissions en amont (indirectes). Notre base de données complète sur les étiquettes de pesticides aide les producteurs à se conformer aux exigences réglementaires, garantissant ainsi des pratiques agricoles responsables et durables.

TELUS Durabilité offre une solution flexible et modulaire qui recueille et analyse les données sur la durabilité à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement. Cette solution offre aux fournisseurs un outil facile à utiliser pour la soumission fiable et vérifiable d'informations clés sur la durabilité et une visibilité immédiate des progrès réalisés par rapport aux indicateurs de rendement clés. Grâce aux tableaux de bord, nos clients obtiennent des renseignements sur les produits et les fournisseurs afin d'améliorer la prise de décisions en matière de gestion des fournisseurs, d'options d'approvisionnement durable, de communication de l'information sur les émissions de carbone des produits du champ d'application 3 et de programmes de carboneutralité.

TELUS Salubrité et qualité des aliments est une application complète qui aide à gérer les programmes de salubrité, d'assurance de la qualité et de gestion de la qualité des aliments dans l'ensemble d'une entreprise et de sa chaîne d'approvisionnement. Des évaluations peuvent être réalisées tout au long de la chaîne d'approvisionnement, sur des produits physiques, des processus ou des installations, afin d'assurer la conformité avec les exigences réglementaires et celles du titulaire de la marque. TELUS Salubrité et qualité des aliments harmonise les normes dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et permet de s'assurer que les produits respectent les spécifications requises, ce qui réduit le gaspillage dans la chaîne d'approvisionnement.

Biens de consommation emballés

Des services administratifs au magasin de détail, nous permettons aux clients de tirer parti de données de meilleure qualité qui simplifient les activités liées aux aliments, aux boissons et aux biens de consommation emballés afin de réduire le gaspillage et les émissions dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

Exactitude des prévisions

L'exactitude des prévisions est essentielle à la durabilité dans le secteur des biens de consommation, parce qu'elle permet aux entreprises d'harmoniser la production avec la demande. Ces prévisions réduisent considérablement la surproduction, l'une des principales causes de gaspillage et d'émissions de carbone inutiles dans le secteur. Elles réduisent également les stocks excédentaires qui pourraient se retrouver dans les sites d'enfouissement et optimisent l'utilisation des ressources dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, y compris les matières premières et la consommation d'énergie dans la fabrication et le transport. En produisant uniquement ce qui est nécessaire au moment nécessaire, les entreprises peuvent réduire leur incidence environnementale globale, préserver les ressources naturelles et réduire la consommation d'énergie pour le stockage et la distribution.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Protéger notre planète
Économie circulaire et utilisation responsable des ressources
Système de gestion environnementale
Agriculture durable et biens de consommation
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gaspillage

Les solutions Exécution de la vente au détail et Aide à la vente de TELUS sont des outils essentiels pour favoriser la durabilité dans l'industrie des biens de consommation. Grâce à la visibilité en temps réel et aux renseignements fondés sur les données, ces solutions optimisent les chaînes d'approvisionnement et réduisent le gaspillage au point de vente. L'exécution de la vente au détail réduit les situations de stocks excédentaires grâce à une gestion appropriée de l'inventaire, tandis que l'aide à la vente donne aux équipes les outils nécessaires pour communiquer efficacement les pratiques durables aux clients. Cette approche intégrée permet de mieux prévoir la demande, de réduire le transport inutile et de s'assurer que les produits durables sont commercialisés adéquatement, ce qui aide les entreprises à atteindre leurs objectifs environnementaux tout en maintenant l'efficacité opérationnelle.

Amélioration des données sur la consommation

La solution Excellence de la promotion commerciale de TELUS permet aux clients d'avoir une meilleure visibilité sur les ventes, ce qui permet d'obtenir de meilleures données sur la consommation. Grâce à ces données, les fabricants de biens de consommation courante peuvent prendre de meilleures décisions en matière de stratégie de production et de vente au détail. La solution Excellence de la promotion commerciale de TELUS aide nos clients à encourager les achats au moyen d'incitatifs comme des rabais, s'assurant ainsi que les produits ne sont pas gaspillés en restant sur les tablettes.

De même, la solution Exécution de la vente au détail de TELUS aide nos clients à accroître leur efficacité au point de vente afin d'éviter le gaspillage et de réduire les coûts. Ces solutions aident les fabricants de biens de consommation courante à cerner et à corriger rapidement les inefficacités à la source. Les deux solutions créent des occasions d'accroître l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et de simplifier le transport, ce qui peut réduire la consommation d'énergie et les émissions.

Planification de la production

Nous comprenons que de meilleures données peuvent aider à réduire le gaspillage alimentaire. Les solutions Excellence de la promotion commerciale et Exécution de la vente au détail de TELUS peuvent aider nos clients à déterminer où ils ont besoin de leurs produits et en quelles quantités, tant au niveau de l'entrepôt que du magasin de détail. Ces données permettent également aux fabricants de biens de consommation courante d'optimiser leurs stocks, ce qui entraîne une simplification des activités de vente au détail et un acheminement des produits à l'endroit et au moment voulus.

Agriculture animale

Nous offrons des solutions novatrices basées sur de la recherche de pointe et des renseignements fondés sur les données afin de permettre à nos clients (parcs d'engraissement, producteurs vache-veau, éleveurs de veaux et vétérinaires) d'optimiser la production et la santé des animaux et d'accroître leur rentabilité.

La solution Parcs d'engraissement de TELUS permet aux propriétaires de parcs d'engraissement d'optimiser la production en mettant en œuvre des recommandations fondées sur la recherche dans leurs activités et des stratégies rentables pour l'efficacité de la



production et l'amélioration de la santé animale. Personnalisable en fonction des besoins du client, cette solution est reconnue à l'échelle mondiale en tant que partenaire de confiance pour les producteurs commerciaux, les sociétés pharmaceutiques, les organismes gouvernementaux, les fabricants de nourriture pour animaux et d'autres organisations de l'industrie du bœuf.

Nos vétérinaires-conseils, nos nutritionnistes et nos spécialistes en sciences animales (Ph. D.) de premier ordre aident les exploitants des parcs d'engraissement à analyser tous les aspects de leurs activités afin de prendre des décisions qui influent sur leurs marges. Notre approche s'appuie sur des essais sur le terrain à grande échelle, des modèles économiques et des données propres à l'exploitation pour fournir aux exploitants des recommandations sur mesure. Nous aidons les exploitants des parcs d'engraissement à prendre des décisions éclairées grâce à de meilleures données dans les domaines suivants : la santé animale, la nourriture et l'alimentation des animaux, la gestion des dossiers des animaux, l'achat du bétail et la commercialisation, les protocoles de produits en vue de l'amélioration des performances et la recherche.

À ce jour, TELUS Agriculture & Biens de consommation s'est engagée à verser des dons en argent totalisant plus de

150 000 \$

à des efforts de secours en cas de catastrophe, à des soins vétérinaires d'urgence et à du soutien en santé mentale pour les agriculteurs et les éleveurs.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Social

Plus de
10,8
millions de dollars

versés par la Fondation TELUS pour un futur meilleur en 2024, y compris 2,2 millions de dollars sous forme de bourses, à plus de 550 organismes caritatifs enregistrés au Canada, partenaires communautaires et projets pour venir en aide à 1,3 million de jeunes

Plus de
1,3 millions
de personnes aidées grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir^{MD} et TELUS Averti^{MD} depuis leur création, y compris près de 100 000 nouvelles connexions et nouveaux engagements en 2024

350 000
dollars

versés à 13 programmes communautaires dirigés par des Autochtones par l'intermédiaire du Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS en 2024

76 millions
de personnes couvertes par nos programmes de santé

900 000
nouveaux membres des soins de santé virtuels ajoutés à l'échelle mondiale et réalisation de plus de 650 millions de transactions liées aux services de santé numériques

1,8
milliard de dollars
versés en dons à des organismes caritatifs et communautaires depuis 2000⁹, y compris près de 62 millions de dollars et 1,5 million d'heures de bénévolat en 2024

⁹ Depuis 2000, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 1,8 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,4 millions de jours de bénévolat.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Favoriser les connexions humaines grâce à la numérisation

Nous bâtissons un futur meilleur pour tous en utilisant notre technologie pour faire le bien, ce qui signifie fournir un accès équitable à la technologie, en promouvoir l’utilisation responsable et utiliser à bon escient nos solutions de premier ordre. Soutenus par nos réseaux d’avant-garde mondiale, notre technologie innovante et notre culture mondialement reconnue, nous cherchons à offrir une connectivité indispensable à des millions de personnes, qui rend nos vies plus faciles, plus sûres et plus saines grâce à des vitesses Internet, une fiabilité et une capacité accrues.

Programmes Connectés pour l’avenir

Nous comblons les fossés numériques et socio-économiques en faisant en sorte que toute personne, quel que soit son revenu, puisse accéder à Internet et évoluer en sécurité dans le monde numérique. Nous sommes fiers d’avoir aidé plus de 1,3 million de personnes grâce à nos programmes Connectés pour l’avenir et TELUS Averti.

Santé pour l’avenir

Santé pour l’avenir^{MD} de TELUS offre aux personnes marginalisées un meilleur accès aux services primaires et de santé mentale et aide les adultes âgés à faible revenu à vieillir chez eux en toute sécurité et en toute confiance.

En 2024, nos cliniques de santé mobiles ont reçu 60 000 visites de patients, portant le total cumulatif du programme Santé pour l’avenir de TELUS à 260 000 visites dans 27 collectivités du pays depuis sa création, en 2014. Grâce à un engagement accru de 16 millions de dollars jusqu’en 2027, nous avons élargi notre programme en lançant une nouvelle clinique de santé mobile pour aider à fournir des soins primaires et des services de réduction des risques aux personnes en situation d’itinérance dans toute la région de l’intérieur de la Colombie-Britannique. Le programme Santé pour l’avenir a également permis d’offrir plus de 900 séances de counseling gratuites, par l’intermédiaire de Mes Soins TELUS Santé^{MC}, aux proches aidants de partout au Canada qui nécessitent un soutien en santé mentale et plus de 400 dispositifs Alerte Médicale de TELUS Santé à faible coût pour les aînés à faible revenu.

Mobilité pour l’avenir

Le programme Mobilité pour l’avenir^{MD} fournit aux jeunes en âge de quitter leur famille d’accueil, aux aînés et aux familles à faible revenu, aux femmes autochtones victimes de violence ou qui risquent de l’être, aux réfugiés parrainés par le gouvernement et à d’autres personnes mal desservies, des téléphones intelligents et des forfaits mobiles gratuits ou à faible coût, pour que ces personnes puissent rester en contact avec les réseaux de soutien, les services sociaux et plus encore.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

En 2024, plus de 9 500 jeunes, aînés, familles, femmes autochtones à risque et réfugiés parrainés par le gouvernement se sont inscrits au programme et, depuis sa création, plus de 61 800 personnes marginalisées du Canada en ont bénéficié.

En 2024, nous avons élargi la portée du programme Mobilité pour l'avenir à 800 000 familles à faible revenu admissibles qui reçoivent l'Allocation canadienne pour enfants maximale. Nous avons également élargi le programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque, en incluant la province de Québec, en partenariat avec Femmes autochtones du Québec et Espace Femmes Premières Nations Québec. Depuis le lancement de notre programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque, en 2021, nous sommes venus en aide à plus de 4 200 femmes à l'échelle nationale.

Internet pour l'avenir

Le programme Internet pour l'avenir^{MD} procure aux familles et aux aînés à faible revenu, aux personnes vivant avec un handicap qui sont dans le besoin, aux jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil et aux réfugiés parrainés par le gouvernement un accès à Internet haute vitesse à faible coût et un ordinateur à prix réduit.

En 2024, nous avons intégré plus de 8 400 nouveaux ménages au programme. Depuis la création du programme en 2016, 200 000 personnes en ont bénéficié.

Technologies pour l'avenir

Le programme Technologies pour l'avenir vient en aide aux personnes vivant avec un handicap pour qu'elles puissent utiliser elles-mêmes leurs appareils mobiles. En partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, le programme offre de la formation et des outils spécialisés et, dans certains cas, de l'aide financière pour acheter des technologies d'assistance. Le programme offre également aux personnes vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir le rabais pour accessibilité aux services mobiles.

En 2024, le programme a aidé plus de 3 800 personnes, ce qui porte à plus de 12 600 le nombre total de Canadiens soutenus depuis sa création. En reconnaissance de nos efforts visant à favoriser l'équité et l'inclusion pour les personnes handicapées, nous avons reçu le prix « Artisan du changement » de la Marche des dix sous du Canada de l'année 2024.

200 000

Canadiens ont bénéficié de notre programme Internet pour l'avenir depuis 2016.



TELUS Averti

Le programme TELUS Averti outille les personnes de tous âges pour qu'elles restent en sécurité et informées dans le monde numérique. Le programme propose des ressources en ligne et des ateliers gratuits portant sur la protection de la sécurité, de la vie privée et de la réputation en ligne, sur l'utilisation responsable de l'IA, sur la lutte contre la cyberintimidation et sur l'adoption de comportements sécuritaires dans ce monde connecté.

En 2024, 120 300 personnes ont participé à des ateliers en direct, virtuels et en ligne de TELUS Averti, pour un total de plus de 800 000 personnes depuis le lancement du programme, en 2013.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Créer des collectivités et des lieux de travail sains

Grâce à la puissance de la technologie et à la passion des membres de notre équipe, TELUS Santé soutient la santé et le mieux-être global de personnes et d'organisations de partout dans le monde, améliorant la vie de plus de 76 millions de personnes, dans plus de 160 pays. De concert avec nos cliniciens et professionnels de la santé passionnés, nos membres dévoués de l'équipe TELUS Santé sont déterminés à résoudre certains des problèmes de santé les plus urgents auxquels des gens du monde entier font face, soit directement, soit au moyen des régimes d'assurance maladie financés par leur employeur.

Nous tirons parti de notre technologie de premier ordre et de notre réseau mondial de cliniques pour accroître l'efficacité et contribuer à rendre les services de santé et de mieux-être proactifs plutôt que réactifs. Nous fournissons des renseignements utiles et des plans de soins personnalisés qui préviennent les recours hiérarchiques et accompagnent les personnes à chaque étape de leur parcours.

Révolutionner le mieux-être à l'échelle mondiale

Grâce à ses plateformes intégrées de soins de santé axées sur le numérique, TELUS Santé fournit des solutions de soins primaires et préventifs de premier plan aux employeurs du monde entier. Les employeurs sont confrontés actuellement à une crise multiforme : hausse du taux d'épuisement et de démobilitation du personnel et besoins de la main-d'œuvre issue de la diversité, associés à une escalade des coûts et à des problèmes d'accessibilité. Tirant profit de son expertise mondiale et de sa connaissance des réalités locales, TELUS Santé donne aux employeurs du monde entier les moyens d'offrir des solutions de santé et de mieux-être sur mesure et fondées sur les données qui répondent aux défis régionaux et sectoriels particuliers, intègrent l'innovation numérique à l'excellence clinique, et génèrent des résultats commerciaux mesurables dans l'ensemble du spectre de la santé, de la prévention à la gestion de crise.

Favoriser la santé mentale

Dans le cadre de notre engagement à comprendre notre histoire commune et à établir des relations significatives et productives avec les peuples autochtones, la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) pour les peuples autochtones de TELUS Santé est un programme sur Internet axé sur le mieux-être mental, qui combine le savoir-faire autochtone et les pratiques de TCC visant à offrir un soutien aux travailleurs et aux membres des communautés



autochtones. Assuré par des cliniciens autorisés qui sont Autochtones ou qui ont de l'expérience de travail auprès des populations autochtones, le programme repose sur les enseignements de la roue de médecine et est fondé sur diverses pratiques culturelles et de guérison autochtones. Le programme adopte une approche holistique et traditionnelle de la guérison qui s'intègre aux stratégies TCC de base afin de soutenir les personnes dans leur parcours vers un mieux-être mental.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le système de guérison traditionnel du peuple autochtone Māori, Rongoā Māori, s'intègre au Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) de TELUS Santé en Nouvelle-Zélande. Nous fournissons des services d'assistance Rongoā Māori fondés sur les méthodes de guérison traditionnelles maories, destinés aux employés maoris ou non. TELUS Santé collabore avec des thérapeutes certifiés en médecine Rongoā Māori afin d'offrir le meilleur soutien à nos clients néo-zélandais.

TELUS Santé Australie dispose d'une ligne d'écoute téléphonique réservée aux Autochtones et aux insulaires du détroit de Torrès pour ses clients inscrits au PAEF. Ce service met les appelants en relation avec des cliniciens qui s'identifient comme des Autochtones ou des insulaires du détroit de Torrès ou qui sont sensibles à la culture autochtone et qui possèdent de l'expérience de soutien auprès de ces personnes. La ligne d'écoute est un espace sécuritaire où les personnes autochtones ou insulaires du détroit de Torrès peuvent se sentir valorisées, respectées et comprises, témoignant de l'engagement de TELUS Santé à fournir un véritable soutien.

Indice de santé mentale TELUS

L'indice de santé mentale (ISM) TELUS est publié depuis six ans. Il s'agit d'un indicateur vital qui mesure l'état de santé mentale des employés de différentes régions afin de prévoir les risques en matière de coûts et de productivité pour nos entreprises et d'autres organisations, y compris les gouvernements. Le rapport ISM repose sur des données recueillies au moyen de sondages d'employés, qui représentent un vaste échantillon de notre effectif. Ces enquêtes visent à évaluer la santé mentale de nos employés et à fournir des données pertinentes et actualisées.

Les employeurs peuvent tirer parti de notre rapport ISM pour anticiper et atténuer les pertes de productivité et les risques opérationnels liés aux problèmes de santé mentale de leur personnel. En adoptant des stratégies fondées sur des données et éclairées par l'indice de santé mentale, les employeurs peuvent investir dans des programmes adaptés de soutien en santé mentale, favorisant ainsi une main-d'œuvre plus résiliente et productive. Ces données soulignent l'importance des initiatives en matière de mieux-être mental en tant qu'investissement stratégique, qui favorisent une culture de travail plus saine, améliorent la rétention du personnel et réduisent les coûts liés aux problèmes de santé mentale. Par l'alignement des politiques organisationnelles avec les conclusions du rapport ISM, les employeurs peuvent améliorer considérablement le rendement global de l'entreprise et le mieux-être de leurs employés.

Les rapports ISM sont publiés tous les mois au Canada et aux États-Unis, tous les trimestres en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni et tous les semestres en Asie et à Singapour.

Indice de stratégie en milieu de travail

Nous sommes conscients que les employeurs font face à de nombreux défis en matière de ressources humaines et qu'ils ont souvent du mal à déterminer où concentrer leurs efforts et leur budget. Notre Indice de stratégie en milieu de travail (ISMT) pour la santé mentale aborde cette question en aidant les employeurs à évaluer et à améliorer leurs stratégies de santé au travail de façon efficace. En analysant les données de plus de 500 organisations



canadiennes, nous avons cerné les principaux facteurs qui contribuent au mieux-être des employés et au succès organisationnel. Cette analyse permet aux entreprises de comparer efficacement leur rendement à celui de leurs pairs du secteur et d'obtenir des renseignements exploitables. Nous estimons qu'en fournissant cette ressource complémentaire aux organisations, qu'elles soient clientes ou non, nous pouvons contribuer à la santé globale des milieux de travail, au bénéfice des employeurs et employés du monde entier.

Partenariats et collaborations en santé mentale

TELUS Santé entretient de nombreux partenariats, ce qui lui permet d'offrir un meilleur soutien en santé mentale aux personnes dans le besoin. Ces collaborations contribuent à unifier et à harmoniser les expériences de santé et de mieux-être ainsi qu'à améliorer l'accès aux soins de santé. Faits saillants de 2024 :

- Anxiété Canada et TELUS Santé ont uni leurs forces pour combler les lacunes et élargir les options de soins aux personnes du Canada. Grâce à cette entente, les gens de partout au Canada peuvent accéder à des séances de counseling virtuelles au moyen de l'application Mes Soins TELUS Santé afin de mieux gérer leur anxiété et vivre la vie qu'ils désirent. Cette collaboration souligne un engagement mutuel à soutenir l'accessibilité en matière de santé mentale, à combler les lacunes et à alléger le fardeau du système de santé publique.
- Un programme propre aux troubles liés à l'usage de substances, offert par l'intermédiaire de la solution AbilitiTCCi de TELUS Santé, sert actuellement aux entreprises, aux établissements de soins de santé et aux sociétés d'assurance maladie.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

- TELUS Santé et Clinia ont uni leurs forces pour transformer la navigation dans le domaine de la santé et personnaliser les soins afin de révolutionner les expériences des soins de santé grâce à des solutions fondées sur l’intelligence artificielle, améliorant ainsi l’interconnectivité et la stabilité des coûts pour les payeurs et les fournisseurs.
- Baycrest, centre d’études en sciences de la santé, qui assure un continuum de soins aux personnes âgées et vise à combattre la démence, a intégré à notre plateforme AbilitiTCCi son programme Goal Management Training, axé sur la réadaptation et l’entraînement cognitif et encadré par des thérapeutes pour traiter des troubles cognitifs.

À l'avant-garde de solutions de prestations de retraite de prochaine génération

Cumulant plus de 50 ans d’expérience en administration des pensions et régimes de retraite, enrichie de l’acquisition de LifeWorks en 2022, et plus de 15 ans d’expertise directe en soins de santé, TELUS Santé continue d’améliorer les services de retraite et d’avantages sociaux pour les employeurs. Nos solutions technologiques intégrales et notre soutien spécialisé permettent aux organisations de gérer efficacement leurs programmes de retraite et d’épargne, en les adaptant à leurs besoins précis tout en assurant une expérience harmonieuse pour toutes les parties prenantes. TELUS Santé a collaboré avec des organisations de tout le pays pour administrer et gérer les programmes d’avantages sociaux des employés, en mettant l’accent sur des solutions personnalisées pour répondre aux besoins uniques de chaque type de main-d’œuvre. Actuellement, nous prenons en charge 11,6 millions de participants du plan d’administration de régimes de retraite et d’avantages sociaux et 600 milliards de dollars en fonds de retraite et d’épargne.

En 2024, TELUS Santé a été reconnue par NelsonHall en tant que meneur mondial en matière d’administration d’avantages sociaux de prochaine génération au Canada et aux États-Unis pour son engagement à l’égard de l’innovation et de l’excellence à l’échelle mondiale.

Nous offrons du soutien à

11,6 millions

de participants du plan d’administration de régimes de retraite et d’avantages sociaux et

600 \$ milliards

en fonds de retraite et d’épargne.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Soutenir les membres de 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.

Notre équipe Personnes et culture s’efforce d’offrir aux membres de l’équipe un environnement sûr qui favorise l’autonomisation et la mobilisation. Notre culture est étroitement liée aux valeurs de leadership de TELUS. Nous avons pour objectif d’attirer, de former et de fidéliser des membres de l’équipe talentueux et nous y parvenons en investissant dans la carrière des membres de l’équipe et en leur offrant des possibilités d’emploi et des occasions de perfectionnement diversifiées et inclusives.

Mieux-être des membres de l’équipe

Chez TELUS, nous nous efforçons toujours d’être le milieu de travail le plus sain au monde. Nous sommes d’avis que la technologie a un rôle à jouer dans l’amélioration et la durabilité de l’expérience de toute personne en matière de santé et de mieux-être. Notre stratégie complète de mieux-être propose une approche réfléchie, intégrée et durable en vue du maintien du bien-être des membres de notre équipe. Nous disposons d’un cadre dynamique pour évaluer les besoins et concevoir des solutions flexibles. Nous nous concentrons sur cinq dimensions intersectionnelles du mieux-être, soit les aspects physique, psychologique, social, financier et environnemental; nous soutenons en outre les membres de l’équipe, qu’ils se trouvent au travail ou à la maison. Notre approche consiste à sensibiliser les gens, à faciliter l’accès aux outils et aux ressources et à motiver chaque personne à être la meilleure version d’elle-même.

Nous évaluons et harmonisons constamment notre stratégie de mieux-être par rapport à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail afin de maintenir un lieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

En 2024, nous avons élargi notre programme de mieux-être aux membres de notre équipe dans plus de 20 pays. Ce soutien comprenait l’expansion de services à l’échelle mondiale, comme notre PAEF et l’accès aux applications Calm et Bien-être TELUS Santé. Nous avons réuni les membres de notre équipe du monde entier pour aborder les sujets de la santé cardiovasculaire, du sommeil, de la gestion des finances, des liens sociaux, des moyens d’améliorer son alimentation, etc. Partout dans le monde, les membres de notre équipe ont pris part à deux défis de mieux-être, se motivant mutuellement à rester actifs, à manger sainement et à prendre soin d’eux-mêmes.



Sécurité des membres de l’équipe

Notre système de gestion de la sécurité (SGS) incarne notre vision « prévention, sécurité au travail et à la maison », qui promeut une culture de sécurité préventive et fait l’objet d’une surveillance continue pour l’assurance de son efficacité. Comme la sécurité des membres de l’équipe demeure une priorité essentielle, notre SGS s’intègre à tous les échelons de l’organisation et est pris en charge par une équipe dévouée de conseillers en sécurité interne, favorisant le partage de la responsabilité et de l’imputabilité entre tous les membres de l’équipe. Nous mettons l’accent sur le recensement complet des dangers, y compris l’évaluation ergonomique, la gestion du risque et l’amélioration continue, dans le respect de normes de sécurité rigoureuses sur le lieu de travail.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

En s'appuyant sur cette base, nos programmes de prévention et notre approche axée sur les données aident à cerner les tendances en matière de santé et de sécurité, ce qui nous permet d'intervenir de façon proactive avant que des incidents ne surviennent. Pour consolider ces efforts, nous offrons une formation et des ressources complètes, donnant ainsi la possibilité aux membres de notre équipe de participer activement au maintien d'un milieu de travail sécuritaire.

En cas d'incident, nous disposons de solides protocoles d'enquête et d'intervention auxquels les services internes concernés ont recours pour gérer efficacement chaque événement. En complément de ces processus, nous mobilisons activement nos comités d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail, dont la participation est cruciale pour promouvoir et renforcer davantage notre solide culture de sécurité.

Les blessures liées à l'ergonomie, comme le surmenage et les mouvements répétitifs, sont les types les plus courants de blessures liées au travail à comptabiliser (c.-à-d. les accidents entraînant une perte de temps) et peuvent avoir une incidence importante sur la santé, le mieux-être et la productivité des membres de l'équipe. Nous accordons la priorité à la prévention et à la gestion de ces blessures grâce à une stratégie multivolets qui comprend la sensibilisation à l'ergonomie, des évaluations et des protocoles d'intervention précoce en cas d'accident. Nous encourageons activement les membres de l'équipe à participer aux initiatives de prévention afin de créer un environnement de travail plus sûr et plus sain. De plus, nous améliorons notre approche proactive grâce à une technologie fondée sur l'IA, qui permet de repérer les postures de travail susceptibles d'entraîner des blessures.

Programme de prévention des dangers

En 2024, TELUS a renforcé son engagement à l'égard de la sécurité des membres de l'équipe par des améliorations continues de son programme de prévention des dangers et la mise en œuvre d'initiatives novatrices en matière de sécurité. Ce programme a permis d'évaluer en profondeur les tâches des divers postes afin de repérer les dangers et les risques et de valider l'efficacité des contrôles existants. Parmi nos réalisations notables, citons la mise en œuvre d'une solution améliorée de sécurité des travailleurs, qui renforce la protection des membres de l'équipe travaillant seuls sur le terrain, partout au Canada. À la fin de 2024, cette initiative de sécurité numérique avait été déployée avec succès auprès de 800 membres de l'équipe environ. La solution intègre des technologies de sécurité, dont des systèmes de communication à distance et des dispositifs de surveillance de l'environnement, conçus pour protéger les membres de l'équipe qui travaillent dans des environnements à risque élevé.

Dans le cadre de ces initiatives, des audits rigoureux ont été menés afin d'évaluer la conformité aux normes établies à l'interne et de cerner les occasions d'amélioration. Plus particulièrement, un audit complet des opérations de forage a révélé des aspects précis à améliorer dans les processus de travail et les contrôles de sécurité. Ces conclusions ont entraîné la mise en œuvre de mesures correctives ciblées, y compris une amélioration de la formation et des protocoles d'évaluation des dangers.

Notre programme de contrôle des dangers comprend des cibles de rendement claires et cohérentes à l'égard des inspections en lien avec les immeubles, les véhicules et les connaissances des travailleurs en matière de sécurité. Les résultats sont communiqués chaque trimestre au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération de notre conseil d'administration. La visée de ces cibles est de stimuler une amélioration continue, d'assurer la conformité et de favoriser une culture de sécurité au sein de notre organisation.



Une formation continue sur la sécurité est obligatoire et sa réalisation est étroitement surveillée dans tous les secteurs de l'organisation et porte particulièrement sur une sensibilisation accrue aux dangers et l'amélioration des compétences en gestion du risque. En 2024, tous les membres de l'équipe sur le terrain ont suivi une formation officielle sur la sécurité, de 13 heures en moyenne, améliorant ainsi leurs connaissances et leurs compétences en matière de sécurité.

Mobilisation des membres de l'équipe

Chaque année, TELUS invite les membres de l'équipe à transmettre leurs idées et leurs rétroactions sur ce que nous pouvons faire pour enrichir leur expérience quotidienne par l'intermédiaire de notre sondage annuel L'heure juste portant sur la mobilisation. En 2024, nous avons obtenu un taux de mobilisation de 81 pour cent (sauf TELUS Numérique), ce qui place TELUS (sauf TELUS Numérique) dans les 25 pour cent des meilleurs employeurs du monde, selon notre agence de sondage Mercer (anciennement Kincentric). Au moyen de ce sondage, les membres de l'équipe nous transmettent leurs idées, leurs commentaires et leur rétroaction sur ce que nous pouvons faire pour améliorer leur expérience quotidienne. Nous sommes à l'écoute et nous avons recours à un processus équitable pour traiter ces commentaires et mettre en œuvre des solutions.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Travail flexible

Depuis plus de 15 ans, TELUS adopte un mode de travail flexible grâce à notre programme Styles de travail^{MD}, qui donne aux membres de l'équipe les moyens de faire ce qu'il y a de mieux pour notre entreprise et pour eux-mêmes et les aide à accorder la priorité à leur mieux-être, en leur permettant de mieux concilier travail et vie personnelle.

Styles de travail permet aux membres de l'équipe de déterminer l'environnement qui répond le mieux à la nature de son travail et les dote des outils nécessaires pour qu'ils puissent travailler depuis leur maison ou des espaces de travail de TELUS. Le travail n'est plus une destination physique.

De plus, dans le cadre de rôles donnés ou selon les ententes avec leur supérieur, les membres de l'équipe peuvent choisir de travailler à temps partiel ou de profiter d'heures de travail flexibles, comme travailler des heures différentes ou commencer la journée à une heure différente.

Reconnaissance

Célébrer nos réussites, faire part de notre gratitude et reconnaître tous les moyens uniques déployés par les membres de notre équipe pour promouvoir nos principales priorités ne sont que quelques exemples de la manière de stimuler la mobilisation, le mieux-être et un rendement élevé grâce aux marques de reconnaissance. Nous mettons en pratique notre culture de la reconnaissance de nombreuses façons, y compris par notre plateforme Bravo, la reconnaissance des jalons importants de la vie et de la carrière du personnel et les programmes de récompense officiels suivants :

- 

Champions des clients d'abord : programme qui reconnaît la contribution des membres de l'équipe en première ligne pour leur service à la clientèle extraordinaire
- 

Valeurs intégrées aux pratiques de leadership : programme mettant à l'honneur les modèles qui personnifient nos valeurs et qui, ce faisant, créent des retombées exceptionnelles pour notre entreprise, nos clients, notre équipe ou nos collectivités
- 

Prix Les Légendes : récompense soulignant les réalisations de l'ensemble d'une carrière et célébrant les personnes qui font partie de notre équipe depuis plus de 20 ans et qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'évolution de TELUS
- 

Prix CHLOE : prix qui récompense les femmes et les champions de la diversité
- 

Club du Président : programme qui salue le travail des membres les plus performants de l'équipe des ventes qui incarnent nos valeurs et atteignent des objectifs de rendement ambitieux
- 

Prix des leaders en mobilisation : prix qui récompense les leaders qui ont atteint des résultats exceptionnels sur le plan de la mobilisation dans le cadre de notre sondage annuel L'heure juste
- 

Prix Champions de la vocation sociale : prix qui récompense l'excellence en leadership de nos vice-présidents et directeurs, dans le cadre de notre engagement à « donner là où nous vivons », pour avoir mené leurs équipes à une participation de plus de 90 % et de 100 %, respectivement, aux Journées du bénévolat de TELUS^{MD}
- 

Prix Influenceur des médias sociaux de TELUS : prix qui récompense nos porte-parole d'élite de #ÉquipeTELUS et les conteurs légendaires qui défendent sans relâche notre marque avec leurs équipes, que ce soit en ligne ou dans leurs collectivités
- 

Prix du bénévole de l'année du Club des ambassadeurs communautaires de TELUS : récompense pour les ambassadeurs communautaires exceptionnels de TELUS, membres de l'équipe actuels ou à la retraite, qui font preuve d'un engagement remarquable et apportent des changements durables à leurs collectivités

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Embauche de nouveaux employés et roulement de l'effectif

Notre culture nous aide à attirer et à fidéliser les meilleurs talents dans les marchés du travail très concurrentiels. Nous nous appuyons sur une solide culture de recommandation de candidats, ce qui fait toujours une différence quand il s'agit d'attirer les meilleurs talents. En outre, notre stratégie de sélection vise à attirer et à embaucher des candidats prometteurs de manière proactive et à fidéliser les membres existants de l'équipe. En 2024, nous avons embauché 3 158 nouveaux membres de l'équipe par rapport à un taux de roulement de 21,4 pour cent (dont 12,7 pour cent étaient volontaires). La haute direction surveille de près le roulement de l'effectif. Le taux de roulement volontaire des membres de première ligne était de 35,9 pour cent, ce qui est inférieur aux moyennes du secteur.

Perfectionnement des talents

Notre programme Développement du rendement de nos gens exceptionnels (DRGE) offre aux membres de l'équipe la possibilité de recevoir les conseils, l'accompagnement professionnel et la rétroaction dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.

En collaboration avec leur supérieur, tous les membres de l'équipe se fixent entre trois et cinq objectifs chaque trimestre, ce qui comprend entre deux et quatre objectifs d'affaires liés aux priorités à long terme de TELUS et aux cartes de pointage de l'unité d'affaires ainsi qu'au moins un objectif visant leur développement personnel pour mettre l'accent sur le développement des compétences et des connaissances dont ils ont besoin maintenant et pour faire progresser leur carrière.

Le programme met l'accent sur un suivi et une collaboration continus au moyen de contrôles réguliers, d'encadrement et de rétroaction, au besoin, afin d'aider les membres de l'équipe à atteindre leurs objectifs. Voici les éléments clés de ce processus :

- Suivi continu (hebdomadaire ou bimensuel) :** les gestionnaires discutent régulièrement avec les membres de l'équipe des progrès réalisés afin d'aborder les difficultés et de fournir une rétroaction et un accompagnement en temps réel. Ces conversations permettent de s'assurer que les attentes sont bien respectées et d'adapter les objectifs, si nécessaire, en fournissant aux membres de l'équipe le soutien dont ils ont besoin pour réussir.
- Discussions trimestrielles :** à la fin du trimestre, les gestionnaires et les membres de l'équipe sont encouragés à réfléchir aux progrès accomplis, à célébrer les réalisations et à passer en revue les apprentissages. Il s'agit d'une occasion de s'assurer que les actions posées sont en phase avec les priorités actuelles de l'entreprise et de mettre l'accent sur le perfectionnement pour le trimestre à venir.
- Évaluation annuelle :** à la fin de l'année, chaque membre de l'équipe fait l'objet d'une évaluation du rendement, qui prend en compte à la fois les progrès accomplis par rapport aux objectifs établis et l'incarnation des valeurs de TELUS en cours d'année. Ce bilan s'appuie sur les conclusions des entretiens trimestriels et de la rétroaction en temps réel provenant de multiples sources, y compris des pairs et des parties prenantes, afin d'évaluer le rendement global et les contributions du membre. Il comporte également une part de réflexion sur les principaux apprentissages, de célébration des succès et de discussion des possibilités d'amélioration pour l'année à venir.



Programmes de perfectionnement des dirigeants

Le programme MBA de TELUS vise à former des leaders qui ont une approche distinctive. Pour réaliser ce programme, nous poursuivons notre partenariat avec la Peter B. Gustavson School of Business de l'Université de Victoria. Le contenu de chaque cours est en partie conçu en fonction des questions de leadership et de stratégie propres à TELUS.

En 2023, notre équipe de la haute direction a entrepris un parcours enrichissant à la Stanford Graduate School of Business. En collaboration avec cette université, un programme de leadership de haute direction a été créé sur mesure pour mieux tirer parti de notre technologie de pointe et de notre compassion pour produire des changements sociaux et des retombées extraordinaires sur le plan humain. En 2024, ce programme était offert à notre équipe de direction afin de rendre plus souple notre organisation et d'améliorer les aptitudes des dirigeants de TELUS en matière de stratégie et d'intégration. Toujours en 2024, la série Leadership de TELUS a été créée pour muscler nos compétences en leadership au quotidien. Cette série de formations donne à nos dirigeants les moyens de transmettre des concepts de premier ordre dans l'ensemble de leurs équipes à l'aide de contenus sélectionnés, comprenant vidéos, ateliers et documentation, afin de mettre en œuvre les mesures de suivi prônées lors des Forums de la haute direction et des directeurs généraux de la Stanford Graduate School of Business.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Rémunération

La rémunération en espèces des membres de l'équipe (non régis par une convention collective) comprend un salaire de base non variable et une composante variable conçue pour miser sur les résultats. Cette approche récompense les membres de l'équipe et les talents clés qui affichent un rendement élevé et possèdent des compétences essentielles au succès de notre entreprise. Nous évaluons régulièrement la rémunération de différents postes selon les tendances du marché et apportons les changements nécessaires pour demeurer concurrentiels. En fonction des résultats de cet examen du marché, les points médians de nos échelles salariales sont rajustés et harmonisés à la médiane du marché, s'il y a lieu. Chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Le tableau ci-après indique l'écart moyen des salaires des femmes par rapport aux salaires des hommes.

Équité salariale hommes/femmes en 2024¹

Échelon	Représentation des femmes	Écart moyen en fonction des facteurs clés ²
Membre de la haute direction	29,8 %	7,4 %
Direction (gestionnaires de personnel)	37,5 %	0,1 %
Non membre de la direction (tous les autres)	38,0 %	0,2 %
Globalement	37,8 %	2,0 %

- 1 Les données portent sur tous les salariés au Canada. Sont exclus : les membres de l'équipe de TELUS Numérique, 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. Les sociétés de TELUS Agriculture & Biens de consommation, LifeWorks et autres acquisitions hors de notre 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.

Bien qu'il y ait des différences entre notre méthode et les exigences techniques de la *Loi sur l'équité salariale* (qui exige l'utilisation d'un plan d'évaluation officiel de la conformité à l'équité salariale afin d'obtenir l'équité salariale pour un travail de valeur égale), notre méthode nous permet d'obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, appuie nos efforts visant à combler ces lacunes et nous aide à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation.

Avantages sociaux

Nous offrons aux membres de l'équipe permanents des régimes d'avantages sociaux complets, concurrentiels et flexibles. Les membres peuvent donc personnaliser leur régime en fonction de leur situation personnelle et familiale. Nos régimes de retraite à cotisations déterminées permettent aux membres de l'équipe de cotiser une tranche de leur salaire dans un régime de retraite, TELUS versant une tranche relative de cotisations correspondante. Les membres de l'équipe admissibles peuvent participer au régime d'actionnariat des employés en contribuant au plus 20 pour cent de leur salaire, TELUS versant des cotisations maximales de 2,1 pour cent aux membres de l'équipe sous l'échelon de la direction et des cotisations maximales de 1,8 pour cent pour les membres de l'équipe à l'échelon de la direction et aux échelons supérieurs. En 2024, nous avons versé 3 854 millions¹⁰ de dollars en salaires et en avantages sociaux aux membres de l'équipe canadienne.

Politiques familiales

Nous fournissons un certain nombre de ressources aux familles, qui dépassent les avantages sociaux standards, dans le but d'aider les membres de notre équipe, notamment les suivantes :

- **Congé parental** : il s'agit de prestations supplémentaires pour les mères, les pères et les parents adoptifs, qui sont membres réguliers de l'équipe à temps plein et à temps partiel, lors des 16 premières semaines de congé parental.
- **Prestations pour soins traditionnels autochtones** : cette prestation reconnaît les différents besoins des membres de l'équipe et de leur famille qui s'identifient comme Autochtones; elle consiste en un remboursement de pratiques traditionnelles de guérison pour favoriser leur mieux-être.
- **Couverture d'affirmation du genre** : cette prestation reconnaît et aide les membres de l'équipe lors de leur transition de genre. Les membres de l'équipe admissibles et leurs personnes à charge (de 18 ans ou plus) recevront une prestation pour les dépenses non couvertes par les programmes de santé provinciaux.
- **Traitements de fertilité et médicaments contre la stérilité** : il s'agit d'une aide offerte aux membres de l'équipe qui souhaitent agrandir leur famille, en fournissant une couverture pour les traitements de fertilité et les médicaments.
- **Services psychologiques et de counseling** : ces services sont offerts aux membres de l'équipe et à leurs personnes à charge qui sont couverts par le régime d'avantages sociaux.

¹⁰ Les membres de l'équipe de TELUS Numérique ne sont pas admissibles.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes

Notre équipe a à cœur de faire autrement pour changer le monde dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services. Depuis plus de deux décennies, notre culture de bienveillance nous a permis de donner la priorité à nos clients et à nos collectivités, en favorisant des changements sociaux transformationnels et en changeant vraiment les choses dans la vie des citoyens du monde entier. Depuis 2000, notre famille TELUS¹¹ a donné 1,8 milliards de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris 2,4 millions de jours de bénévolat. Notre générosité et notre action bénévole sans précédent ont fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Comités d'investissement communautaire de TELUS

Chez TELUS, nous comprenons que chaque collectivité a des besoins uniques et c'est pourquoi nous confions le financement des collectivités aux dirigeants locaux qui les connaissent le mieux. Nos Comités d'investissement communautaire de TELUS, composés de dirigeants et de membres de l'équipe TELUS locaux, se réunissent plusieurs fois par année pour prendre des décisions stratégiques en matière de financement.

Nous comptons actuellement 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS en activité dans le monde. Depuis 2005, nos Comités d'investissement communautaire ont fourni 115 millions de dollars de dons en argent et contribué à plus de 10 200 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens mal desservis, en particulier les jeunes, partout dans le monde. En 2025, nous prévoyons créer notre 20^e Comité d'investissement communautaire de TELUS.

La Fondation TELUS pour un futur meilleur

Au Canada, la Fondation TELUS pour un futur meilleur^{MD} (la Fondation) travaille en collaboration avec nos 13 Comités d'investissement communautaire canadiens de TELUS pour accorder des subventions à des organismes de bienfaisance de partout au pays qui aident les jeunes à s'épanouir. Le financement est destiné aux organismes caritatifs canadiens sur le terrain qui aident les jeunes en difficulté à s'épanouir, en leur proposant des programmes de santé et d'éducation. Les projets privilégiés sont ceux qui donnent aussi des résultats concrets en matière d'innovation technologique ou sociale.



Programme de bourse d'études TELUS

La Fondation maintient le programme de bourses d'études TELUS, soit le plus important fonds de bourses au Canada, qui vient en aide aux étudiants de niveau postsecondaire qui font face à des obstacles financiers et qui sont déterminés à susciter un changement social. Offrant des bourses d'une valeur pouvant aller jusqu'à 5 000 dollars, ce fonds de 50 millions de dollars a été établi grâce à un don de 25 millions de dollars de TELUS et à un engagement en matière de collecte de fonds de 25 millions de dollars de la Fondation. Il aide annuellement des centaines d'étudiants à accéder à des études postsecondaires, leur traçant ainsi un avenir plus prometteur.

11 TELUS, les membres de notre équipe et nos retraités.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

En 2024, la Fondation a versé 10,8 millions de dollars en dons en espèces pour venir en aide à plus de 550 organismes caritatifs canadiens enregistrés, partenaires communautaires et projets, y compris 2,2 millions de dollars en bourses à plus de 500 étudiants de niveau postsecondaire partout au Canada. Pour en savoir plus ou pour faire un don en faveur des jeunes à l'échelle nationale, visitez le site Web de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

Journées du bénévolat de TELUS

Notre mouvement mondial phare, les Journées du bénévolat de TELUS, n'est qu'une des nombreuses occasions pour notre équipe de faire du bénévolat durant l'année. En mai 2024, nous avons tenu notre 19^e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS, qui ont incité 83 000 membres de l'équipe de TELUS, retraités, membres de leur famille et amis à faire du bénévolat dans 33 pays. Les bénévoles ont offert leur temps pour soutenir des initiatives et des organismes communautaires locaux afin de bâtir des collectivités plus fortes et plus durables. Cet événement témoigne véritablement de l'omniprésence de notre culture de bienfaisance et a grandement contribué au bénévolat de 1,5 million d'heures de notre famille TELUS dans le monde en 2024, pour la deuxième année consécutive, ce qui en fait notre année la plus généreuse.

Récompenses aux bénévoles

Notre programme Récompense pour bénévolat donne aux membres de notre équipe et à nos retraités l'occasion d'en faire plus pour leurs collectivités. Grâce à ce programme, nous motivons, mobilisons et récompensons les employés, actuels et retraités, qui contribuent positivement au mieux-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

Pour chaque heure de bénévolat consignée par un membre de la famille TELUS, nous remettons un don de 1 \$ à l'organisme caritatif de son choix. Ce programme de récompense est offert sur une base annuelle et se poursuit jusqu'à ce que notre budget annuel soit atteint. En 2024, pour la deuxième année consécutive, notre famille mondiale TELUS a consacré 1,5 million d'heures de bénévolat à des organismes de bienfaisance et communautaires.

Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS

Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS accorde des subventions allant de 5 000 \$ à 25 000 \$ pour des programmes sociaux, de santé et communautaires dirigés par des Autochtones. Depuis la création du programme en 2021, nous avons accordé 935 000 dollars en dons en espèces à 42 programmes communautaires qui veillent à la sécurité alimentaire, à la revitalisation culturelle et linguistique, aux mesures d'aide en cas de feux de forêt, à la santé, à la santé mentale et au mieux-être des peuples autochtones de partout au Canada.

Les projets financés en 2024 s'articulaient autour de quatre thèmes :

- revitalisation et préservation culturelles (au moyen de pratiques de guérison traditionnelles, d'art et d'activités fondées sur la terre);
- soutien à la santé et au mieux-être (y compris les services en santé mentale, les soins prénataux et l'aide aux dépendances);
- infrastructure communautaire et accès à la technologie;
- initiatives en matière de sécurité et de souveraineté alimentaires.

Ces projets visent principalement à surmonter les obstacles systémiques au moyen de solutions adaptées à la culture, en mettant particulièrement l'accent sur l'inclusion numérique, les transports sécuritaires et les systèmes alimentaires durables. Ces initiatives s'étendent dans tout le Canada, de la Colombie-Britannique au Nunavut, en passant par Terre-Neuve-et-Labrador, et appuient les collectivités autochtones au moyen d'approches qui combinent le savoir traditionnel et des solutions novatrices.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Ambassadeurs communautaires de TELUS

Le club des ambassadeurs communautaires de TELUS, notre réseau de bénévoles regroupant des membres de l'équipe, actuels et retraités, crée un lien essentiel entre TELUS et nos collectivités. Ce réseau de plus de 5 000 ambassadeurs dans 24 clubs au Canada et aux États-Unis travaille de concert pour répondre aux besoins des collectivités.

En 2024, nos Ambassadeurs communautaires ont :

- fait don de 88 500 articles de soins fabriqués à la main et recueillis pour des organismes qui soutiennent la santé et le mieux-être;
- rempli et distribué 20 000 trousseaux Des outils pour les jeunes (sacs à dos pleins de fournitures scolaires essentielles) aux élèves du primaire dans le besoin;
- fourni plus de 1,2 million de dollars d'aliments à l'échelle nationale au moyen de repas, de collectes et de livraisons de nourriture.

Aide humanitaire et secours aux sinistrés de TELUS

Notre équipe de TELUS apporte son secours aux sinistrés par des dons en espèces et des contributions en nature, le soutien de bénévoles, des lignes d'assistance en cas de crise, l'exonération des frais d'interurbain et de messagerie texte et la mobilisation des membres de l'équipe et des clients. TELUS s'est engagée à aider les collectivités du monde entier qui vivent des crises humanitaires et des catastrophes. Depuis 2000, la famille élargie de TELUS a fourni 300 millions de dollars en espèces, en contributions en nature et en investissements à nos réseaux pour planifier, intervenir et aider les victimes de catastrophes naturelles et d'autres crises dans le monde entier.

En 2024, TELUS, les membres de notre équipe, les retraités, les clients et la Fondation TELUS pour un futur meilleur ont permis de collecter plus de 330 000 dollars à l'échelle mondiale sous forme de dons en espèces et de contributions en nature. Ensemble, nous avons appuyé 14 initiatives humanitaires et de secours d'urgence dans le monde, en 2024.

Afin de soutenir les nombreuses victimes des feux de forêt à Jasper, en Alberta, TELUS, les membres de notre équipe, les clients et la Fondation ont recueilli plus de 200 000 dollars de dons en espèces et de contributions en nature. En collaboration avec l'un de nos organismes caritatifs partenaires, GlobalMedic, nous avons livré une plateforme/remorque de secours au chef adjoint du service d'incendie de Jasper. Cette plateforme de secours incendie est conçue pour s'installer à l'arrière d'une camionnette ou se remorquer, transformant instantanément n'importe quel camion en un dispositif mobile de lutte contre les incendies. Notre aide comprenait également la distribution de trousseaux d'urgence, le déploiement de nos tours cellulaires portatives sur roues afin d'assurer l'accès au service 911 ainsi qu'un partenariat avec la Croix-Rouge pour établir des centres de secours.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



En reconnaissance de notre soutien lors des feux de forêt de Jasper, nous avons reçu le prix Response and Recovery du Disaster Recovery Institute Canada (DRI) pour la gestion de crise. Il s'agissait de notre troisième prix consécutif, récompensant la continuité exceptionnelle de nos interventions et notre plan de reprise après sinistre ainsi que notre soutien à la clientèle et service communautaire en situation difficile.

En cours d'année, TELUS et TELUS Numérique ont apporté leur soutien aux victimes d'inondations au Brésil à hauteur de 25 000 \$ US (34 000 \$ CA) en dons en espèces en plus des contributions en nature à l'Instituto Cultural Floresta et à GlobalMedic. L'Instituto Cultural Floresta assurait une intervention de première ligne au cours des premiers jours critiques des inondations au Brésil, veillant à la sécurité, distribuant eau et nourriture et offrant un refuge aux personnes touchées. GlobalMedic a collaboré avec des partenaires locaux au Brésil afin de fournir aux victimes, tant dans les villes que dans les zones rurales, des unités de purification de l'eau aux points d'approvisionnement et des troussees d'urgence aux familles.

En 2024, nous avons lancé notre première équipe bénévole mondiale de réponse communautaire pour agir à titre de « présence sur le terrain » de TELUS afin de soutenir les collectivités locales lors de catastrophes naturelles, en effectuant la livraison de fournitures et en organisant des campagnes de dons.

Commandites stratégiques de TELUS

Tout au long de 2024, nous avons collaboré avec nos partenaires stratégiques au Canada pour accroître notre impact social et favoriser la création de connexions humaines significatives dans nos collectivités locales. Nous avons tiré parti de notre portefeuille de commandites de 25 millions de dollars¹² pour générer un impact social positif à l'échelle nationale et mobiliser directement plus de deux millions de Canadiens.

Musée canadien pour les droits de la personne

En 2024, nous avons franchi un jalon remarquable grâce à notre engagement de 1 million de dollars en 2022 à numériser la Couverture des témoins pour le Musée canadien pour les droits de la personne. Cette initiative a permis de sensibiliser plus d'un million d'étudiants et d'offrir la Couverture des témoins numérique à plus de 1,4 million de Canadiens. Créée par l'artiste autochtone Carey Newman (Hayalthkin'geme), cette puissante œuvre d'art a été réalisée à partir de centaines d'objets provenant des pensionnats et peut être consultée à www.couverturedestemoin.ca, contribuant à diffuser d'importants récits de vérité et de réconciliation partout au Canada.

Hockey

L'engagement profond de TELUS envers Baie-Comeau et Rimouski remonte à plus de 20 ans, notamment par son partenariat avec les équipes Drakkar et L'Océanic de la Ligue de hockey junior majeur du Québec (LHJMQ). En plus de présenter des parties gratuites sur la chaîne maCommunauté, TELUS soutient l'Association de hockey mineur de Rimouski en offrant des séances d'entraînement à plus de 300 jeunes joueurs chaque saison.

En tant que commanditaire principal du programme de bénévolat de Hockey Canada, TELUS soutient tous les événements de la Fédération internationale de hockey sur glace (IIHF) organisés au Canada. Le Championnat du monde junior de hockey sur glace de 2025 à Ottawa a pu compter sur la participation de plus de 350 personnes du Programme de bénévolat de TELUS, jouant un rôle crucial dans la réalisation de ce prestigieux tournoi. En plus de soutenir divers événements, TELUS parraine le programme Rêves devenus réalité qui a permis de faire découvrir le hockey à 2 000 enfants, en finançant les frais d'inscription et l'équipement. Par ces initiatives complémentaires, TELUS réaffirme son engagement à rendre le hockey accessible, tout en favorisant la mobilisation communautaire partout au Canada.

Soccer

En 2023, TELUS s'impose comme l'une des plus grandes sociétés commanditaires du soccer au Canada, en s'associant au club de football Whitecaps de Vancouver, à CF Montréal, à la Première ligue canadienne et à Canada Soccer. Ces nouvelles commandites stratégiques illustrent notre engagement à encourager la croissance et le développement du sport partout au pays et à aider la prochaine génération de jeunes joueurs à réaliser tout leur potentiel.

¹² Les droits de commandite comprennent les contributions en argent et en nature.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Favoriser les connexions humaines par la numérisation
Créer des collectivités et des lieux de travail sains
Soutenir les membres de notre équipe
Redonner pour bâtir des collectivités plus fortes
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

TELUS est le commanditaire en titre du programme national de recrutement, de développement et de formation d’entraîneuses de Canada Soccer, TELUS ELLE coache. Ce programme a été lancé en 2023 en Alberta et en Nouvelle-Écosse dans l’objectif que davantage de femmes et de filles puissent profiter des bienfaits du soccer en répondant aux défis actuels auxquels elles doivent faire face dans leur participation à ce sport. En 2024, le programme s’est élargi avec la participation de 20 clubs d’Alberta et de Nouvelle-Écosse, ce qui a permis de recruter plus de 200 entraîneuses.

De plus, notre programme First Goals, en collaboration avec le CF Whitecaps de Vancouver, qui soutient directement plus de 13 000 jeunes, permet aux collectivités mal desservies et marginalisées de la Colombie-Britannique d’avoir un accès équitable au soccer. En 2024, le programme a élargi sa portée pour offrir le programme à 1 900 jeunes Autochtones de 15 nations, dont We Wai Kai, Tsartlip et Williams Lake.

Football

TELUS est un fier commanditaire principal de la Ligue canadienne de football (LCF) ainsi que de cinq des neuf équipes de la LCF : Lions de C.-B., Elks d’Edmonton, Stampeders de Calgary, Tiger-Cats de Hamilton et Rouge et Noir d’Ottawa.

Au cours de 2024, nous avons élargi notre vocation sociale grâce à notre activation du jeu Un botté pour l’avenir de TELUS. Cette initiative saisonnière a permis de mobiliser les partisans de nos cinq équipes commanditées, en leur offrant une occasion unique sur le terrain à chaque match. Chaque botté suscitait un don de 100 dollars à la Fondation TELUS pour un futur meilleur, nous permettant de recueillir 20 000 dollars, un gage de l’engagement de TELUS à promouvoir le développement communautaire par le sport et l’autonomisation des jeunes.

L’équipe Rouge et Or de l’Université Laval s’est également jointe à une cause caritative l’an dernier en faisant un don de 10 000 dollars à la Fondation Sourdivine en fonction des bottés de l’équipe tout au long de la saison. Ce don favorisera le développement d’enfants atteints de troubles de l’ouïe, de la parole et du langage dans la région de Québec.



Partenariats en musique

L’engagement de TELUS envers les arts se manifeste par des partenariats stratégiques avec l’Orchestre symphonique de Vancouver et le Conservatoire royal de musique, en reconnaissance du rôle vital de la musique dans la croissance personnelle et la cohésion sociale. À titre de principal partenaire en matière d’éducation, TELUS fait découvrir la musique orchestrale à plus de 10 000 élèves chaque année, au moyen de concerts gratuits à Vancouver, tandis que le TELUS Centre for Performance and Learning est l’établissement d’enseignement de la musique le plus important au Canada.

Cet engagement s’étend dans tout le pays, particulièrement au Québec, où TELUS appuie à la fois des lieux établis comme le MTELUS et le Grand Théâtre de Québec et des festivals régionaux comme le Festival Musique du Bout du Monde, les Grandes Fêtes TELUS et le Vieux-Quai en Fête, nous donnant ainsi la possibilité de transmettre notre passion pour la musique, d’un océan à l’autre.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gouvernance

Près de
52,4
millions de dollars

millions de dollars en titres de créance et de capitaux propres investis au total au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur^{MD} dans 26 sociétés novatrices à vocation sociale depuis son lancement en 2020

Paiement et remise d'environ
2,3
milliards de dollars

en impôts aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux du Canada en 2024¹³

Versement de
3 854
millions de dollars

en salaires et en avantages sociaux aux membres de l'équipe canadienne

99 pour cent
de la population canadienne a accès à la 4G LTE et plus de 87 pour cent à la 5G

Taux de mobilisation de
81 pour cent
dans le cadre du sondage L'heure juste auprès des membres de l'équipe, ce qui place TELUS dans les 25 premiers pour cent parmi les employeurs à l'échelle mondiale

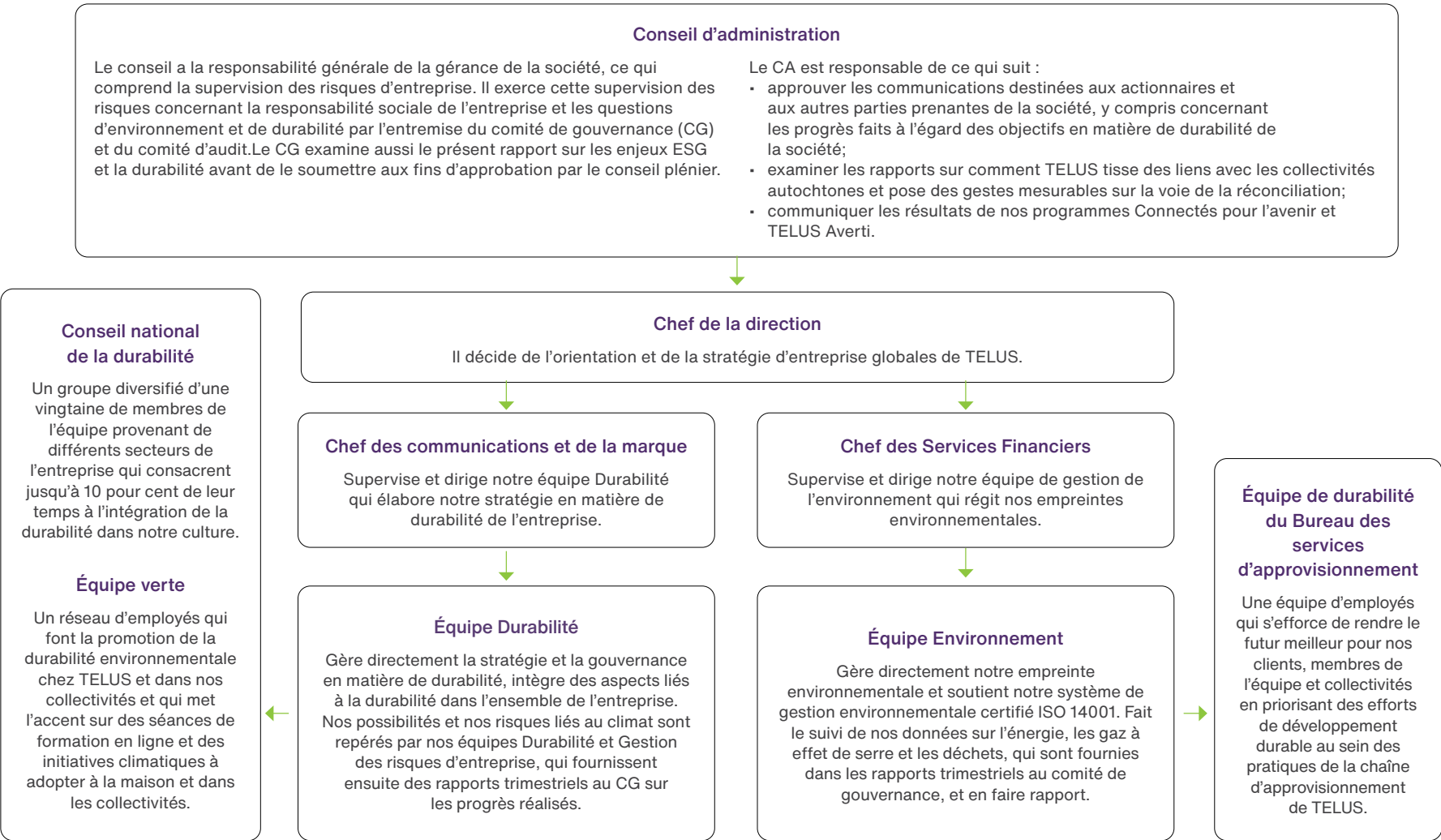
5
millions de dollars
versés à #AidonsNosPME en appui aux entrepreneurs méritants, depuis 2020

¹³ Le montant total est composé de l'impôt sur les bénéfices, des taxes de vente, de l'impôt foncier, de la portion des charges sociales assumées par l'employeur et de divers autres frais réglementaires.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gouvernance des enjeux ESG

Notre structure organisationnelle ainsi que nos politiques et pratiques d’entreprise permettent de tenir compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux à chaque étape de notre processus de planification et de prise de décisions. La supervision de la durabilité commence avec notre conseil d’administration (CA) et elle est intégrée à l’ensemble de notre d’entreprise et de notre structure de rémunération. De plus, le CA a officiellement approuvé la vocation sociale de TELUS, qui oriente le processus décisionnel du CA et de la direction. Vous trouverez de plus amples renseignements sur nos pratiques de gouvernance d’entreprise détaillées dans notre [Circulaire d’information](#).



La séparation de nos équipes Développement durable et Environnement est entrée en vigueur au quatrième trimestre de 2024

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Lien entre la rémunération et la durabilité

Nous relient le rendement de la société sur le plan de la durabilité à la rémunération de tous les membres de l’équipe au moyen de notre carte de pointage de la société, qui détermine la structure de primes de rendement dans l’ensemble de la société. L’indice de la culture et de la marque de la carte de pointage comprend des paramètres qui mesurent notre rendement en matière de réduction des émissions de GES ainsi que diverses autres mesures de répercussions sociales. Nous évaluons régulièrement les paramètres de notre carte de pointage afin de continuer d’améliorer notre rendement ESG.

Actionnariat

Nous évaluons la composition de nos actionnaires régulièrement. Plusieurs recherches universitaires laissent entendre ce qui suit :

- il existe une corrélation positive entre le rendement financier et les bénéfices d’exploitation futurs et l’actionnariat du chef de la direction, des autres membres de la haute direction et d’autres hauts dirigeants;
- les sociétés dans lesquelles le gouvernement ne possède aucun titre ont un meilleur rendement que celles dans lesquelles le gouvernement détient plus de cinq pour cent des droits de vote ainsi que des actions préférentielles.

À la connaissance de notre direction, aucun organisme gouvernemental ne détient, au total, cinq pour cent ou plus des droits de vote de la société, et les organismes gouvernementaux ne détiennent aucune action préférentielle. Nous ne sommes pas une entreprise familiale et, par conséquent, des membres d’une famille ne détiennent pas, personnellement ou par l’intermédiaire d’autres sociétés ou organisations, cinq pour cent ou plus de l’ensemble des droits de vote. Veuillez vous reporter à notre [Circulaire d’information](#) pour obtenir plus de détails sur l’actionnariat des membres de la haute direction.

Notre engagement en matière de réconciliation

Nous sommes conscients que nos activités s’étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd’hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Par l’intermédiaire de notre technologie réseau de premier ordre, appuyée par la passion de longue date de notre équipe visant à créer des collectivités plus fortes et saines, nous sommes résolus à soutenir les objectifs de la population autochtone. Nous croyons que la connectivité, lorsque combinée à la compassion et à l’ingéniosité humaines, est intimement liée à des retombées positives sur les plans économique, social, sanitaire et communautaire et que les avantages de l’économie numérique augmentent pour tous les Canadiens lorsque les collectivités autochtones sont connectées.

Nous sommes résolus à suivre la voie de la réconciliation dans nos échanges avec les peuples autochtones et nous tenons à assumer notre rôle et nos responsabilités à cet égard. Nos actions seront guidées par ce qui suit :

- Les 10 principes de la Commission de vérité et réconciliation et les 94 appels à l’action
- La Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
- Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l’Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, et les 231 appels à la justice
- Le processus de certification des Relations progressistes avec les Autochtones par



l’intermédiaire du Conseil canadien pour l’entreprise autochtone

-

Nous nous engageons à continuer d’apprendre, d’évoluer et de grandir pour nous harmoniser avec les cadres de référence en matière de réconciliation menés par des Autochtones. Nous nous efforçons de maintenir nos engagements envers les aînés, les dirigeants et les collectivités autochtones dans les régions où nous exerçons nos activités. Ces échanges ont contribué à l’élaboration du tout premier plan d’action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (PARPA) de TELUS et ils demeureront la pierre angulaire de la mise en œuvre de nos engagements et mesures pour les années à venir.

En conformité avec la rétroaction reçue des peuples autochtones lors de l’élaboration de notre plan d’action, le **Comité consultatif autochtone de TELUS**, un groupe non partisan, surveille les progrès de notre PARPA et oriente la mise en œuvre efficace de nos engagements et objectifs.

Pour en savoir plus sur les engagements de TELUS envers la réconciliation et nos processus de mobilisation, consultez notre [Rapport sur la Stratégie de réconciliation et Connectivité des communautés autochtones 2024](#).

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Création d’une culture inclusive axée sur la bienveillance

Relations de travail

Nous entretenons des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de notre équipe au Canada et nous respectons le droit à la liberté d’association. Nos conventions collectives prévoient des processus d’adaptation établis d’un commun accord qui comprennent ce qui suit :

- réaffectation en fonction de l’ancienneté et des compétences;
- protection du salaire et possibilités de formation;
- déménagement payé;
- possibilités de retraite anticipée ou de départ volontaire pour les membres de l’équipe touchés par un changement organisationnel;
- périodes de préavis pour les employés et les syndicats en cas de changements décidés par la direction.

Les périodes de préavis diffèrent d’une convention collective à l’autre et peuvent varier selon la nature de l’enjeu opérationnel et, dans certains cas, l’ancienneté du membre de l’équipe touché.

Consultation et reconnaissance des syndicats

Nous avons mis sur pied des comités et des processus de consultation structurés et formels dans les conventions collectives que nous avons négociées avec divers syndicats. En plus des échanges courants d’information avec les représentants et les dirigeants des syndicats, nous tenons des séances de consultation conjointes annuelles à l’échelon de la haute direction pour discuter de questions d’intérêt commun.

Diversité et inclusion

Chez TELUS, nous entretenons un engagement de longue date envers la justice sociale, la diversité et l’inclusion. Notre vision de la diversité et de l’inclusion est ancrée dans une approche d’équité humaine visant à accepter les différences individuelles afin de libérer le potentiel humain et de tirer parti de la diversité des idées et expériences vécues. Notre motivation à cet égard repose sur le principe selon lequel l’équité humaine est une responsabilité et un impératif organisationnels, communautaires, nationaux et mondiaux. En résumé, nous ne pouvons nous engager pleinement à réaliser notre vocation sociale afin de permettre des retombées remarquables sur le plan humain grâce à la technologie que si nous nous engageons à le faire pour tous, de manière égale.

Domaines d’intérêt stratégique en matière de diversité et d’inclusion

Favoriser une culture d’inclusion signifie que nous promouvons un milieu de travail où chaque membre de l’équipe ressent un fort sentiment d’appartenance, de bien-être et de connexion, a un travail significatif qui lui fournit des occasions d’apprendre et de s’épanouir et a la possibilité de remettre en question le statu quo pour améliorer les choses. Notre modèle de leadership inclusif comprend un indice d’inclusion conçu pour prendre le pouls des membres



de notre équipe et il est intégré à la carte de pointage de l’entreprise. En 2024, nous avons à nouveau obtenu la note de 85 pour cent sur notre indice d’inclusion pour la quatrième année consécutive, ce qui indique une forte expérience d’inclusion et d’appartenance parmi les membres de l’équipe.

De plus, les réponses à notre sondage L’heure juste de 2024 indiquent toujours que notre équipe ressent un fort sentiment d’appartenance et que TELUS traite tous les membres de l’équipe avec respect. En effet, l’essentiel de nos résultats en matière de diversité et d’inclusion demeure élevé, soit à 90 pour cent depuis trois années consécutives.

Diversité à dessein veut dire que nous intégrons la diversité à tous les niveaux de notre organisation, adoptons des pratiques d’écoute inclusive, brisons les préjugés et éliminons les obstacles vers une inclusion totale des groupes dignes d’équité pour que tous se sentent estimés et respectés.

En 2024, nous avons enrichi notre gamme actuelle déjà remplie de ressources d’apprentissage sur la diversité et l’inclusion par de nouveaux contenus sélectionnés sur l’inclusion des personnes handicapées, les accommodements inclusifs, la conception favorisant l’accessibilité ainsi que l’inclusion des personnes LGBTQ2+. Nous avons également mis en œuvre deux nouvelles communautés de pratique afin d’assurer un lien plus étroit entre l’équipe dirigeant les groupes de ressources de TELUS en pleine croissance et une communauté de champions de la diversité et de l’inclusion qui orientent les objectifs de diversité et d’inclusion dans l’ensemble de notre entreprise.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Nous continuons d'attirer, de perfectionner et de maintenir en poste des membres de l'équipe autochtones grâce à une stratégie d'emploi visant à créer des parcours enrichissants pour l'avancement professionnel, y compris le lancement de notre nouveau Sans limite. Un guide de carrière pour les talents autochtones.

Enfin, dans le cadre de notre plan directeur mondial de diversité et d'inclusion, nous avons mis en place un processus d'harmonisation de nos programmes de conformité réglementaire pour l'équité en matière d'emploi, à la portée toujours plus large à l'échelle mondiale, en amorçant la transition de la gestion des programmes vers l'équipe mondiale de diversité et d'inclusion.

Innovation inclusive signifie que nous stimulons l'innovation en favorisant une culture d'accompagnement professionnel inclusive et en exploitant le potentiel d'un processus juste pour reconnaître les talents, la voix et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe. Nous encourageons les points de vue diversifiés afin de contribuer davantage à changer les choses, tant sur le plan individuel qu'en tant qu'entreprise.

En 2021, nous avons élaboré notre cadre d'évaluation des enjeux sociétaux en matière de diversité et d'inclusion qui permet à nos équipes de s'appuyer sur notre engagement à respecter les droits de la personne partout et en tout temps; à condamner la haine, la violence et la discrimination sous toutes leurs formes; à déployer tous les efforts nécessaires pour éliminer la discrimination dans notre milieu de travail et offrir du soutien aux membres de l'équipe; à agir dans le domaine public pour soutenir les collectivités qui font face à la marginalisation et prévenir la violation des droits de la personne. En 2024, nous avons perfectionné nos ressources pour aider les dirigeants à s'y retrouver dans les conflits sociétaux, en veillant à ce qu'ils puissent, en priorité, soutenir le mieux-être des membres de leur équipe. À ce jour, nous avons utilisé ce cadre pour guider notre prise de décisions et nos réactions à l'égard de plus de 34 enjeux sociétaux.

En nous appuyant sur notre indice d'inclusion, nous avons créé une nouvelle ressource pour fournir des perspectives organisationnelles et des pistes clés permettant aux dirigeants de tirer des enseignements de leurs résultats individuels en matière d'indice d'inclusion et de promouvoir un environnement qui dépasse les seuils d'inclusion et d'innovation.

TELUS a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada par Mediacorp Canada Inc. à 14 reprises, ainsi que comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada par Forbes trois années de suite (2022 à 2024). TELUS a également été nommée parmi les meilleurs employeurs au monde par Forbes à quatre reprises (en 2020, 2021, 2022 et 2024) et a été la seule entreprise de télécommunications des États-Unis ou du Canada à figurer sur la liste en 2024.

Groupes de ressources de TELUS

Avec plus de 11 000 membres de l'équipe dans nos groupes de ressources de TELUS à l'échelle mondiale, ces groupes jouent un rôle essentiel dans la reconnaissance de la diversité et la promotion de l'inclusion et du mieux-être au sein de notre organisation et de nos collectivités. Ils soutiennent les membres de l'équipe qui s'identifient comme des femmes, des Noirs, des Autochtones, des personnes vivant avec un handicap, des proches aidants, des nouveaux arrivants, des membres de l'équipe aux origines culturelles diversifiées, des membres de la communauté LGBTQ2+ et des alliés.



Capacités

- **Promouvoir l'accessibilité** : nous travaillons en partenariat avec des comités consultatifs pour concevoir des produits et services inclusifs, en améliorant l'expérience des membres de l'équipe et des clients aux capacités variées.
- **Accroître la sensibilisation** : nous avons organisé six événements nationaux et diffusé des ressources numériques afin de sensibiliser les membres de l'organisation sur des sujets liés aux capacités.
- **Renforcer le soutien** : nous avons travaillé en partenariat pour améliorer le processus d'aménagement de l'environnement de travail afin de nous assurer que les membres de l'équipe qui nécessitent de tels ajustements bénéficient d'un soutien.

Connexions

- **Offrir des programmes dynamiques** : chaque année, nous avons organisé plus de 80 événements virtuels et en personne afin de mettre de l'avant les diverses voix, de nouer des relations et d'ouvrir de nouvelles possibilités à un nombre croissant de membres des 3 500 équipes mondiales, en faveur de l'égalité des genres.
- **Relier les collectivités** : nous sommes portés par nos bénévoles passionnés qui célèbrent les réalisations et offrent des occasions significatives d'apprendre, de grandir et de s'épanouir dans les domaines du perfectionnement professionnel, des alliances judicieuses et du mieux-être personnel.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

- **Célébrer l'excellence** : officiellement lancés en 2010, les prix CHLOE se sont élargis pour inclure les membres de l'ensemble de notre équipe mondiale. Au cours des cinq dernières années, ces prix ont rendu hommage à 2 458 candidats, 337 finalistes et 257 gagnants.
- **Autonomiser les mères** : le programme Maman ours a été créé en 2020 par les mères et pour les mères au sein de l'organisation afin de les inspirer à mettre en lumière leurs forces et les difficultés auxquelles elles sont confrontées.

Aigles

- **Élargir la portée dans la collectivité** : en 2024, le groupe de ressources Aigles fêtait ses 14 ans au service des membres de l'équipe, toujours fidèle à ses valeurs et à ses engagements fondamentaux, tout en poursuivant sur sa lancée. Les membres de cette équipe ont joué un rôle déterminant en contribuant de leurs voix authentiques et de leurs vécus uniques pour former la trame de notre culture d'entreprise.
- **Promouvoir la compréhension culturelle** : chaque année, le groupe Aigles souligne la Journée nationale des peuples autochtones en organisant de multiples activités en personne afin de célébrer les cultures locales. Le groupe Aigles a tenu des événements partout au pays pour honorer la culture et les contributions des Premières Nations, des Inuits et des Métis, y compris une séance d'apprentissage sur le terrain et la projection de documentaires sur la culture autochtone.
- **Renforcer la sensibilisation** : en collaboration avec le réseau Connexions, le groupe Aigles a organisé une séance de lecture du livre *In My Own Moccasins*, et l'auteure Helen Knott s'est jointe à la discussion virtuelle finale.
- **Favoriser le perfectionnement professionnel** : deux ans après le lancement de Pathways, ce programme de mentorat et de perfectionnement professionnel, qui veille à ce que tous les membres de l'équipe autochtones aient la possibilité de réussir chez TELUS, a évolué pour inclure des midis-conférences sur des sujets choisis par les mentorés ainsi que des séances d'information, favorisant un réseautage informel.

Mosaïque

- **Élargir le mentorat** : le groupe de ressources Mosaïque a mobilisé plus de 200 mentors, facilitant des mentorats fructueux et la mise en relations par l'entremise du nouveau partenaire Wayble afin de soutenir les nouveaux talents issus de la diversité. Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) a reconnu l'engagement de TELUS à l'égard du mentorat, en lui décernant le prix Outstanding Achievement en 2022 pour avoir accompagné 500 personnes pendant trois mois en vue de renforcer leur développement professionnel et de favoriser l'échange de connaissances.
- **Célébrer la culture** : Mosaïque a organisé plus de 40 événements virtuels et en personne combinés, y compris le festival de Saveurs de TELUS, mettant à l'honneur la diversité des origines des Canadiens, autour de mets et d'histoires.
- **Outiller nos collectivités** : le groupe a également recueilli plus de 15 000 \$ lors de campagnes à vocation sociale, en phase avec les priorités des membres de l'équipe et des collectivités diversifiées.
- **Renforcer l'avancement professionnel** : depuis 2023, Mosaïque a organisé 10 événements virtuels axés sur le perfectionnement professionnel et la sensibilisation à la culture, améliorant ainsi le cheminement de carrière de 600 membres de l'équipe de TELUS.



Essor

- **Encourager les campagnes de don percutantes** : depuis 2021, le groupe Essor a financé plus de 225 000 \$ en appui aux organisations transformatrices, comme la Black Health Alliance et la BlackNorth Initiative, afin de promouvoir l'équité et l'inclusion dans nos collectivités.
- **Former les futurs dirigeants** : quatre bourses d'études totalisant 15 000 dollars ont été accordées dans le cadre de programmes, comme Essor et Diversité dans le secteur technologique de TELUS, à des enfants de membres de l'équipe noirs qui poursuivent des études postsecondaires, pour soutenir leur éducation et leur épanouissement professionnel.
- **Développer des réseaux de compétences** : le groupe Essor a également rencontré plus de 250 professionnels du secteur des technologies au sommet mondial du Black Professionals in Tech Network, cultivant ainsi des occasions de réseautage et renforçant notre bassin de talents.
- **Soutenir les collectivités locales** : le groupe a en outre appuyé des initiatives comme la banque de vêtements Ricochet de Tropicana Community Services, qui fournit des ressources essentielles aux populations défavorisées et aide à combler les besoins immédiats des collectivités.

Spectrum

- **Célébrer 15 ans de fierté et de progrès** : en 2024, Spectrum célébrait ses 15 ans en tant que groupe de ressources pour les employés, ayant franchi de nombreux jalons, comme le lancement de sa première campagne de désignation du bon pronom, en 2018.
- **Soutenir les initiatives LGBTQ2+** : en poursuivant son partenariat avec l'organisation Rainbow Railroad, Spectrum a pu récolter des fonds importants, dans le cadre de divers événements annuels.
- **Raconter de façon innovante** : Spectrum a organisé son premier Drag Story Hour, qui visait à favoriser l'inclusion et les retombées positives au moyen de divers récits aux membres de l'équipe et à leur famille.
- **Élargir la portée mondiale** : le groupe Spectrum s'est doté de nouvelles sections afin de soutenir les membres de l'équipe LGBTQ2+ dans le monde entier, en élargissant sa portée et son inclusivité.
- **Enrichir la série éducative** : la série éducative de Spectrum s'est enrichie de nouvelles séances de formation sur les façons d'être un bon allié, l'inclusivité entre les genres et le soutien à la collectivité.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Éthique

Chez TELUS, la conduite éthique fait partie intégrante de notre organisation. Conscients de notre responsabilité en tant qu’entreprise citoyenne, nous prenons nos décisions, guidés par une intégrité inébranlable et en favorisant un environnement d’inclusion, de compassion et de respect mutuel. Il est fondamental pour nous d’instaurer un environnement de travail où les membres de notre équipe se sentent physiquement et psychologiquement en sécurité et où une rétroaction honnête est à la fois encouragée et accueillie.

Ces normes éthiques élevées dépassent le cadre de notre équipe immédiate pour englober l’ensemble de notre écosystème d’affaires, allant des membres de notre conseil d’administration et de nos contractuels à nos partenaires et fournisseurs du monde entier. Cet engagement est officialisé par notre Code d’éthique et de conduite, revu et approuvé par le conseil d’administration, et illustre l’attachement de TELUS à l’égard de ces principes.

En prônant un comportement éthique, transparent et respectueux, nous renforçons notre capacité à offrir une expérience client exceptionnelle, tout en consolidant notre position de chef de file mondial en sociocapitalisme. Notre cadre d’éthique fait l’objet d’examins annuels rigoureux par des tiers, ce qui assure l’efficacité et la responsabilisation. Le Code lui-même est systématiquement mis à jour tous les deux ans, grâce à la collaboration d’experts interfonctionnels, afin qu’il conserve sa pertinence et son caractère progressiste. Notre mise à jour de 2024 reflète l’évolution de la dynamique des affaires, en particulier dans les domaines du respect en milieu de travail, de la diversité et de l’inclusion, tout en s’alignant sur les pratiques exemplaires mondiales en matière de gouvernance éthique. Les révisions apportées à notre Code d’éthique et de conduite seront en vigueur jusqu’en 2026.

Chaque année, les membres de l’équipe doivent attester qu’ils ont lu le Code et qu’ils s’y conformeront. Cette exigence fait en sorte que les membres de l’équipe comprennent que leur emploi est conditionnel au respect de nos normes d’éthique et de conduite. Chaque année, nous exigeons que les membres de l’équipe et nos contractuels suivent une formation en ligne sur l’intégrité, désignée « TELUS Intégrité », qui décrit les principaux aspects de nos politiques d’éthique, de respect en milieu de travail ainsi que de sécurité et de protection de la vie privée. En 2024, plus de 99 pour cent des membres de notre équipe avaient suivi la formation sur l’intégrité, à l’échelle mondiale. Le Code d’éthique et de conduite permet de s’assurer que tous les membres de l’équipe TELUS adhèrent aux mêmes valeurs et comprennent ce qui est attendu d’eux, quel que soit leur lieu de travail ou leur rôle dans notre organisation.

LigneÉthique TELUS

La LigneÉthique TELUS (1 888 265-4112 ou telus.ethicspoint.com), accessible 24 heures sur 24, permet aux employés et aux parties prenantes externes de poser des questions ou de formuler des plaintes sur la comptabilité, les contrôles internes ou les problèmes d’éthique, et ce, de façon anonyme et confidentielle. Nos dirigeants ont le devoir de promouvoir un

environnement de travail où tous les membres de l’équipe sont à l’aise de prendre la parole et d’avoir des discussions ouvertes, sans crainte de représailles. Les représailles contre un membre de l’équipe qui a appelé la LigneÉthique, ou encore qui a donné son aide lors d’une enquête ou y a participé par suite d’une plainte, violent nos principes éthiques et ne seront pas tolérées.

Pour s’assurer de la protection lors d’un signalement, les appels sont traités par une entreprise indépendante qui offre un service 24 heures sur 24 dans plusieurs langues, aux appelants internes et externes. Un rapport des activités de la LigneÉthique est présenté chaque trimestre au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération ainsi qu’au comité d’audit de notre conseil d’administration.

En 2024, le Bureau de l’éthique a reçu 810 demandes, y compris pour des conseils et le signalement de problèmes. À la suite d’enquêtes, 158 violations du Code d’éthique et de conduite avaient été confirmées, mettant en cause 250 membres de l’équipe. En 2024, de tous les appels reçus par le Bureau de l’éthique, aucun ne concernait un membre de la haute direction. Des mesures correctives ont été prises pour chacune de ces infractions, et certaines ont donné lieu à des mesures disciplinaires pour un ou plusieurs employés ou à leur congédiement.

Lutte contre la corruption

La Politique de lutte contre la corruption de TELUS s’applique à tous les membres de l’équipe, au conseil d’administration et aux entités dans lesquelles TELUS détient une participation majoritaire. Notre programme de conformité en matière de lutte contre la corruption comprend une gamme complète d’initiatives de formation et de sensibilisation des membres de l’équipe ainsi que des activités de contrôle diligent qui adhèrent aux pratiques exemplaires d’entreprises canadiennes comparables. La formation annuelle TELUS Intégrité complète notre programme et permet de communiquer efficacement nos politiques et lignes directrices au moyen de scénarios pratiques qui renforcent notre engagement envers des normes élevées de conduite des affaires. En 2024, notre Bureau du chef des données et des relations de confiance a maintenu une surveillance active de notre programme de conformité et a actualisé notre Politique de lutte contre la corruption, au sujet de laquelle il n’a reçu aucun signalement d’infraction.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Droits de la personne

TELUS défend les principes universels des droits de la personne, en veillant à ce que chaque personne avec qui nous interagissons soit traitée avec dignité et égalité. Nous comprenons notre responsabilité de respecter et de promouvoir les droits de la personne dans l'ensemble de nos activités, dans nos pratiques de gestion des membres de l'équipe ainsi que dans le développement et la livraison de nos produits et services, tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

En tant que signataires du Pacte mondial des Nations Unies, nous sommes résolus à respecter et à appuyer les droits de la personne reconnus à l'échelle internationale, conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies ainsi qu'à d'autres normes internationales acceptées.

TELUS est depuis longtemps engagée à respecter et à protéger les droits de la personne dans sa chaîne de valeur, comme en témoignent nos [Code d'éthique et de conduite](#), [Politique de respect en milieu de travail](#) et [Code de conduite à l'intention des fournisseurs](#). Le Code d'éthique et de conduite rassemble toutes les politiques régissant la conduite des affaires et décrit les normes d'éthique exigées de tous les membres de l'équipe, y compris notre conseil d'administration. De plus, notre [Politique d'aménagement de l'environnement de travail](#) vise à lever les obstacles qui empêchent certaines personnes de participer pleinement au travail et prévoit des mécanismes permettant aux membres de l'équipe de demander une évaluation de leur situation personnelle ainsi que la recherche de solutions.

Ces politiques officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement.

Mécanismes de rétroaction

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos clients et nos collectivités afin de faire face aux risques en matière de droits de la personne et de maintenir un environnement de travail positif. La LigneÉthique TELUS, service anonyme et confidentiel, permet de poser des questions, de demander du soutien et de dénoncer en toute bonne foi des situations problématiques.

Nous avons aussi établi une procédure interne de gestion des plaintes touchant les droits de la personne et le respect en milieu de travail, lesquelles plaintes sont analysées et traitées par notre bureau responsable du respect en milieu de travail. Les plaintes concernant les droits de la personne peuvent être rejetées, retirées, réglées ou dirigées vers le tribunal des droits de la personne compétent. Un compte rendu des plaintes et des règlements est présenté chaque trimestre au comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération de notre conseil. En plus de ces mécanismes de rétroaction, toutes les conventions collectives applicables aux membres syndiqués de l'équipe comprennent des processus de grief et d'arbitrage.

Aucune des plaintes en cours liées aux droits de la personne n'a entraîné de décision officielle d'un tribunal des droits de la personne, en 2024. Bien qu'aucune décision officielle n'ait été prise à l'égard d'éventuelles violations des droits de la personne par les organismes de réglementation, les deux cas survenus ont été résolus au moyen d'une compensation financière. En ce qui concerne chaque plainte liée aux droits de la personne, les détails complets sur les dossiers ont été transmis aux responsables opérationnels concernés pour guider de futures mesures de prévention et d'atténuation de risques.

Évaluation des risques liés aux droits de la personne

Notre bureau responsable du respect en milieu de travail effectue un examen annuel de la politique de respect en milieu de travail afin d'en assurer la conformité avec les lois pertinentes en matière de droits de la personne dans tous les territoires où TELUS exerce ses activités. L'analyse des plaintes soumises à notre bureau et à toute autre commission des droits de la personne compétente est effectuée chaque trimestre et nous permet de déterminer si certaines pratiques internes préoccupent les membres de l'équipe.

En raison de ces pratiques, les unités d'affaires responsables indiquées dans le tableau ci-après relèvent continuellement les manquements et établissent et mettent en œuvre des plans et mesures d'atténuation pour traiter les principaux problèmes de droits de la personne, là où TELUS pourrait être exposée à un risque ou exercer une influence. Le tableau ci-après couvre l'ensemble des emplacements et du personnel de TELUS dans le monde.

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour les membres de notre équipe, nos fournisseurs, nos clients et nos collectivités afin de faire face aux risques en matière de droits de la personne et de maintenir un environnement de travail positif.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Relevé des risques liés aux droits de la personne

Risque pertinent lié aux droits de la personne	Méthode d'atténuation du risque	Unité d'affaires responsable
Droit de négociation collective	Entreprendre de bonne foi la négociation avec tous les représentants de notre personnel syndiqué dans l'intention de fixer des salaires et des conditions de travail justes et de voir à une base de relations de travail saines et continues.	Relations de travail
Liberté d'association	Administrer et interpréter les conventions collectives et les lois relatives au droit du travail et aux droits de la personne et maintenir des relations respectueuses et professionnelles avec les syndicats qui représentent les membres de l'équipe.	Relations de travail
Protection des données et de la vie privée	Établir des pratiques de traitement des données responsables qui respectent la vie privée des clients et des membres de l'équipe.	Bureau du chef des données et des relations de confiance
Titre et droits des Autochtones, droits issus de traités et autodétermination	Communiquer avec les nations autochtones d'une façon qui appuie et respecte l'autodétermination et les droits établis en vertu de la DNUDPA. Établir de véritables relations avec les gouvernements autochtones qui respectent le titre et les droits des Autochtones ainsi que les droits issus de traités, qui créent des occasions et appuient la décolonisation et la réconciliation.	Affaires réglementaires et Relations avec les peuples autochtones
Absence de discrimination et de harcèlement	Soutenir une culture solide axée sur le respect en milieu de travail grâce à la formation, à la consultation, à la médiation et à des enquêtes en cas de problème.	Bureau responsable du respect en milieu de travail
Équité et accessibilité	Créer et mettre en place des initiatives et fournir de la formation qui fait la promotion de la diversité et de l'inclusion en milieu de travail et dans la collectivité.	Diversité et inclusion
Sécurité	Soutenir la création et le maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire grâce à la formation, à la détermination des dangers et à la prévention.	Sécurité des employés
Qualité de vie	Concevoir et promouvoir des programmes personnalisés de reconnaissance, de rémunération et d'avantages sociaux qui tiennent compte du mieux-être et des besoins divers des membres de l'équipe et de leur famille.	Rémunération globale

De plus, au moment de réaliser le processus de diligence raisonnable pendant les fusions et acquisitions, l'examen des risques aborde notamment les droits de la personne qui suivent : la protection de la vie privée, la gestion et le respect de l'environnement, le mieux-être des employés et les droits de propriété.

Surveillance et détection des risques dans notre chaîne de valeur

Nous sommes d'avis que la sensibilisation aux questions relatives aux droits de la personne et la gestion active de ces questions dans notre chaîne de valeur sont essentielles à notre succès. Nous cherchons continuellement à cerner et à gérer les risques ainsi qu'à créer des occasions pour les membres de notre équipe, nos clients et nos collectivités. Voici quelques exemples :

- Pour nos employés : notre comité de gouvernance sur la conformité interne assure la supervision annuelle de notre programme sur les droits de la personne et réalise une évaluation annuelle de la maturité ainsi qu'une évaluation des risques résiduels et inhérents.

- Pour évaluer et comprendre les besoins de la collectivité : nous nous associons à des organisations communautaires locales et à d'autres organisations ayant une expertise liée aux groupes vulnérables qui pourraient profiter le plus de nos initiatives Connectés pour l'avenir.
- Pour évaluer nos fournisseurs : notre équipe de la chaîne d'approvisionnement supervise les politiques et les processus de diligence raisonnable qui officialisent notre engagement à protéger les droits de la personne reconnus internationalement dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.
- Pour évaluer la rémunération équitable : chaque année, nous passons en revue notre équité salariale hommes/femmes pour les membres de notre équipe qui ne sont pas régis par des conventions collectives ou des lois particulières. Notre méthode nous a permis d'obtenir des perspectives pertinentes sur les lacunes existantes en équité salariale, a appuyé nos efforts visant à combler ces lacunes et nous a aidés à quantifier les progrès accomplis en tant qu'organisation.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Formation

Nous avons mis en place une formation propre aux droits de la personne fondée sur notre politique de respect en milieu de travail, que tous les membres de l'équipe doivent suivre au moins tous les trois ans. Les nouveaux membres de l'équipe et nouveaux contractuels doivent suivre la formation dans les trois mois après leur date d'arrivée.

Lignes directrices pour la transition de genre

Pour aider les personnes qui envisagent de faire une transition de genre ou le font actuellement, nous avons rédigé des lignes directrices sur la transition de genre qui se trouvent sur notre intranet. Sur demande, le Bureau responsable du respect en milieu de travail peut fournir des renseignements, des ressources et de la formation supplémentaires sur la transition de genre aux membres de l'équipe.

Aide en cas de violence familiale

En 2023, plusieurs parties prenantes participant à l'exploitation ont travaillé avec notre comité d'orientation et nos comités locaux en matière de santé et de sécurité au travail pour concevoir un cadre d'évaluation du risque de violence familiale et des outils pour permettre aux dirigeants d'aider les membres de l'équipe victimes de violence familiale. Ces documents sont accessibles sur notre intranet, de même qu'une liste complète de ressources et d'organismes de soutien offerts dans les régions où les membres de notre équipe vivent et travaillent.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Politiques publiques et revendications

Alors que TELUS s’efforce d’aider à résoudre certains des problèmes les plus pressants du monde et de contribuer à un futur plus durable, nous sommes conscients qu’il s’agit là de défis qui nécessiteront que tous les secteurs de la société travaillent en chœur.

Motivées par notre vocation, les équipes des Politiques publiques, des Affaires réglementaires et des Affaires publiques de TELUS prennent une approche intégrée avec nos unités d'affaires, partenaires, membres de l'équipe et parties prenantes pour préconiser l'adoption de lois, de politiques et de programmes qui appuient les engagements de TELUS dans l'ensemble de nos cinq piliers visant à créer un futur meilleur.

Pilier : Permettre la connexion humaine

L'accès à des services Internet concurrentiels et de grande qualité est essentiel à l'avenir numérique et à la prospérité économique du Canada. TELUS continue d'élargir son offre de services à l'échelle du Canada, reconnaissant que la concurrence accrue dans le secteur des télécommunications favorise l'innovation, l'investissement et l'abordabilité pour les familles et les entreprises canadiennes. Par son engagement fondé sur des données probantes auprès des parties prenantes, TELUS préconise des politiques qui favorisent une véritable concurrence sur le marché et la liberté de choix pour les consommateurs. Grâce à un solide appui du public, y compris des centaines de milliers de Canadiens qui expriment leur désir de disposer de plus d'options, TELUS s'engage à offrir des solutions Internet novatrices dans les collectivités partout au pays.

Nos équipes continuent d'échanger avec les représentants élus, les fonctionnaires, les médias et les Canadiens dans notre travail visant à offrir un futur plus connecté, ensemble.

Pilier : Nous donnons où nous vivons^{MD}

L'engagement de TELUS visant à renforcer nos collectivités comprend nos efforts de collaboration avec les gouvernements sur les principaux défis auxquels font face les Canadiens aujourd'hui. Cela comprend une participation et des revendications soutenues pour optimiser le programme Familles branchées et le rendre plus convivial et automatisé dans le but de réduire le fardeau des Canadiens qui y participent. Le programme Familles branchées met les familles et aînés à faible revenu en lien avec des FSI qui offrent un accès Internet plus abordable aux Canadiens admissibles.

Nous collaborons également avec les représentants élus et les fonctionnaires pour tirer profit des occasions que représentent la finance sociale et l'investissement à impact social, y compris au moyen d'un meilleur partage des données, de cadres pour mesurer les répercussions, de partenariats supplémentaires et de nouveaux programmes pour encourager la création de plus importants fonds d'investissement à vocation sociale. Ce travail exploite le potentiel lié à l'important leadership et aux perspectives importantes du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, soit l'un des plus importants fonds d'investissement à vocation sociale au monde.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Pilier :
Aider tout le monde à vivre plus en santé

À une époque où les systèmes de santé sont mis à rude épreuve, les solutions numériques innovantes de TELUS Santé révolutionnent l'accès aux soins de santé, en favorisant des expériences client remarquables, grâce à notre équipe passionnée de collaborateurs et de cliniciens du monde entier. Tout en continuant d'offrir des solutions novatrices, nous travaillons en étroite collaboration avec les gouvernements pour promouvoir des politiques qui assureront la durabilité et la qualité de notre système de santé pour les générations à venir.

Pilier :
Investir dans un futur durable

La connectivité numérique et les infrastructures de télécommunication sont essentielles au progrès économique et environnemental du Canada. Des *études* ont démontré que les technologies numériques peuvent réduire considérablement notre empreinte environnementale, tout en stimulant la productivité. TELUS travaille avec diverses parties prenantes pour promouvoir des solutions qui améliorent à la fois la compétitivité économique et la durabilité. En préconisant des politiques qui encouragent l'adoption responsable du numérique, nous favorisons l'innovation au Canada. Notre approche soutient une croissance durable, crée des possibilités dans toutes les collectivités et positionne le Canada comme chef de file numérique. Grâce à ces initiatives, nous faisons en sorte que les progrès technologiques profitent à tous les Canadiens, ce qui favorise la prospérité, tout en appuyant nos objectifs environnementaux.

Pilier :
Aider à nourrir notre population grandissante

En tant qu'important chef de file en agriculture et en agroalimentaire, le Canada est en mesure de soutenir l'innovation continue et les efforts de développement durable dans ce secteur, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Les entreprises et fermiers canadiens sont des chefs de file de l'agriculture numérique moderne et de la durabilité. TELUS Agriculture & Biens de consommation est fière de collaborer avec des fermiers, des entreprises, des associations et des gouvernements afin d'exploiter le potentiel des données et de la connectivité pour augmenter l'approvisionnement alimentaire, produire des occasions d'échanges commerciaux, réduire le gaspillage et mettre au point de nouvelles approches pour obtenir de meilleurs résultats environnementaux.

Contributions politiques

En règle générale, TELUS s'abstient de verser des contributions à un parti politique, à une campagne ou à un candidat donné, peu importe qu'il s'agisse du palier de gouvernement fédéral, provincial ou municipal. Si une exception à cette règle est autorisée, toute contribution sera versée dans le respect des lois applicables, de notre Code d'éthique et de conduite, de notre Politique de lutte contre la corruption, ainsi que de notre Politique en matière de contributions politiques. Nous n'avons versé aucune contribution politique en 2024.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Retombées économiques

Nous exploitons notre technologie de pointe pour produire des retombées remarquables sur le plan humain et créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. 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 solutions d’affaires novatrices contribuent à la transformation des industries et permettent aux entreprises de prospérer dans le monde numérique.

Depuis 2000, nous avons maintenu une stratégie de croissance nationale éprouvée. En 2000, nous avons formulé notre intention stratégique et nos six impératifs stratégiques qui sont demeurés pertinents en ce qui a trait à la croissance future, en dépit de l’évolution des contextes réglementaire, technologique et concurrentiel. L’attention constante portée à ces impératifs a orienté nos interventions et contribué à l’atteinte de nos objectifs financiers.

En 2025, nous avons peaufiné notre intention et nos impératifs stratégiques afin d’assurer une meilleure harmonisation avec notre stratégie de croissance mondiale. Notre nouvelle intention stratégique évoluée vise à exploiter la puissance des technologies de données afin d’apporter à nos clients du monde entier les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

- Nos cinq impératifs stratégiques pour 2025 sont les suivants :
- Renforcer les capacités mondiales en matière de technologies de données et de services logiciels;
 - Accroître l’intensité des produits grâce à des solutions groupées qui distinguent TELUS de ses concurrents et fidélisent davantage les clients;
 - Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités de base;
 - Se concentrer sans relâche sur les marchés en croissance des données et de l’IA générative avec l’expansion nationale de la large bande, complémentée par la croissance internationale de TELUS Santé, TELUS Agriculture & Biens de consommation et TELUS Numérique;
 - Bâtir une marque mondiale et incarner une culture qui accorde la priorité aux clients, en investissant dans des personnes habilitées par l’innovation, le travail d’équipe et la vocation sociale.

Chaque année, nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme et de nous pencher sur les occasions d’affaires et les défis à court terme. Nos priorités pour 2025 comprennent notamment les suivantes : accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque, Ensemble, créons un futur meilleur^{MC}; utiliser les technologies de pointe et l’innovation en IA de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d’affaires; et accroître nos capacités numériques novatrices dans TELUS Numérique, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation pour développer des actifs majeurs.

Veuillez vous reporter à notre [rapport annuel 2024](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur notre rendement financier.

Mobilisation des investisseurs

En 2024, nous avons tiré profit d’une importante mobilisation des investisseurs au moyen de rencontres individuelles et de groupe, de tournées, de conférences portant sur le secteur, de téléconférences trimestrielles, de communiqués et d’initiatives de relations avec les médias, ainsi que de notre Assemblée générale annuelle des actionnaires. Les investisseurs ont souligné notre positionnement différencié ainsi que notre solide et constante capacité d’exécution dans un paysage concurrentiel dynamique et un contexte macroéconomique et réglementaire en constante évolution. En outre, la communauté d’investisseurs a mis l’accent sur nos priorités en matière de répartition des capitaux, notamment les plans de réduction de l’endettement soutenus par la croissance de notre flux de trésorerie disponible et la baisse du ratio capitalistique; nos initiatives proactives d’efficience au chapitre des coûts et les avantages financiers connexes; notre stratégie avancée de monétisation du réseau de fibre; nos initiatives de mise hors service des éléments de cuivre qui permettent le réaménagement et la monétisation stratégiques de nos biens immobiliers excédentaires; les importantes possibilités d’expansion de nos activités de croissance; et notre accent soutenu sur les branchements rentables à long terme.

Notre [Politique d’engagement des actionnaires](#) donne un survol de la manière dont la direction interagit avec les actionnaires et précise les moyens par lesquels le conseil peut communiquer avec les actionnaires et vice versa ainsi que les sujets qu’il peut aborder. De plus, notre politique de vote consultatif sur la rémunération établit les objectifs et les pratiques du conseil concernant le vote consultatif et la communication de l’information sur la rémunération de la

Nous avons tiré profit d’une importante mobilisation des investisseurs au moyen de rencontres individuelles et de groupe, de tournées, de conférences portant sur le secteur, de téléconférences trimestrielles, de communiqués et d’initiatives de relations avec les médias, ainsi que de notre Assemblée générale annuelle des actionnaires.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

haute direction. Nous accordons une grande importance à l’avis de nos actionnaires et nous prenons régulièrement en compte leurs commentaires dans l’évaluation de notre programme de rémunération de la haute direction. Lors de notre Assemblée générale annuelle des actionnaires en 2024, nous avons tenu notre 13^e vote consultatif sur la rémunération, qui s’est soldé par un solide appui de 85 pour cent de votes favorables. Reflétant notre engagement à l’égard de notre approche proactive en matière de gouvernance, des membres de notre conseil d’administration, John Manley, président du conseil d’administration, et Mary Jo Haddad, présidente du comité responsable des personnes, de la culture et de la rémunération, ont discuté avec plusieurs grands actionnaires institutionnels concernant des questions de gouvernance, y compris l’approche de TELUS en matière de rémunération de la haute direction. Pour des renseignements supplémentaires sur ces discussions, veuillez consulter notre Circulaire d’information 2025.

Paie­ment de taxes et d’impôts

En 2024, TELUS a payé et remis au nom des membres de notre équipe environ 3,7 milliards de dollars en impôt sur les bénéfices, en taxes de vente, en impôt foncier, en portion des charges sociales assumées par l’employeur et les employés et en divers autres frais réglementaires aux administrations publiques fédérales, provinciales et municipales qui financent les services destinés aux Canadiens et aux citoyens des pays où TELUS exerce ses activités. Depuis 2000, TELUS a versé aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux près de 61 milliards de dollars sous forme d’impôts et de taxes et de licences de spectre. Ces fonds permettent de financer les soins de santé, l’éducation, la défense nationale, les arts et la culture, les projets de travaux publics et les infrastructures nationales essentielles, ingrédients qui sont tous fondamentaux dans la recette d’une société dynamique et prospère.

Nous adoptons une stratégie fiscale approuvée par notre conseil d’administration et conforme à nos Code d’éthique et de conduite et Politique de lutte contre la corruption.

Notre stratégie fiscale comprend ce qui suit :

- surveiller les changements apportés à la loi et à la jurisprudence fiscales pour assurer une conformité en tout temps;
- payer notre juste part d’impôt en versant le montant légalement dû, conformément aux lois et à la jurisprudence en vigueur;
- adopter des pratiques exemplaires pour se conformer au principe de pleine concurrence associé à la jurisprudence et aux lois sur les prix de transfert, lesquelles sont complétées par les Principes applicables en matière de prix de transfert de l’Organisation de coopération et de développement économiques;
- ne pas sciemment prendre une position fiscale :
 - dont l’acceptation par les tribunaux n’est pas à tout le moins « plus probable qu’improbable »;
 - qui est conçue pour réduire artificiellement le fardeau fiscal de l’entreprise, notamment au moyen d’abris fiscaux abusifs ou d’autres pratiques d’évasion fiscale;
- demander l’aide de conseillers externes pour épauler notre équipe interne de professionnels, y compris pour formuler des avis d’expert ou participer au règlement d’un différend ou au dénouement d’un litige, au besoin.

Produits et investissements « propres »

En tant que chef de file en sociocapitalisme, il est essentiel de démontrer comment nous exploitons le potentiel de notre technologie de premier ordre pour stimuler des changements positifs au moyen de produits et de services novateurs. Depuis 2021, nous déclarons nos sources de produits « propres », ce qui comprend les produits tirés de biens et de services sélectionnés dont les bienfaits en matière de facteurs environnementaux ou sociaux sont évidents. Cela comprend les produits tirés de la transition vers une économie plus verte, à faibles émissions de carbone et circulaire. En 2024, nos flux de produits propres inscrits dans le tableau ci-après représentaient environ 20 pour cent de nos produits annuels consolidés.

Produits propres

Sources de produits (en millions de dollars)	2024
Téléphones réutilisés, recyclés ou remis à neuf ¹	1 500
Services infonuagiques, technologies connectées et autres ²	759
Services de santé	1 779
Total des produits propres	4 038

- 1 Comprend 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.
- 2 Comprend 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.

Dans les années à venir, nous continuerons de peaufiner et de multiplier nos efforts pour suivre et communiquer des flux de produits propres supplémentaires dans le but de bonifier notre apport à des collectivités durables et à l’économie numérique mondiale.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Recherche et développement

En 2024, ayant pour mission permanente de connecter les clients dans un monde hyperconnecté en constante évolution, nous avons investi environ 668 millions de dollars en recherche et développement¹⁴. TELUS a fait d'importants progrès dans l'infrastructure de réseau, l'expansion du réseau de fibre, l'innovation numérique, les soins de santé et les technologies agricoles. L'entreprise a modernisé son réseau sans fil, dépassé les objectifs de déploiement de la fibre, élargi sa plateforme de services télévisuels dotée de nouvelles caractéristiques et mis en œuvre des initiatives de soins de santé à l'échelle nationale, y compris des programmes de connectivité des pharmacies et des technologies fondées sur l'IA. Ces réalisations, ainsi que les progrès accomplis en matière d'expérience client, soulignent le dévouement de TELUS à optimiser les capacités du réseau, à tirer parti des avancées de l'IA et à élaborer des solutions axées sur l'Internet des objets (IdO).

Investissements dans le réseau

En 2024, nous avons continué d'élargir et d'améliorer notre réseau 5G et connecté plus de 87 pour cent de la population canadienne. Nos investissements dans l'évolution des réseaux permettent des connexions essentielles partout au pays.

Notre technologie LTE rejoint 99 pour .cent de la population canadienne et notre technologie LTE évoluée, environ 96 pour cent. Nous poursuivrons l'expansion et l'amélioration de notre réseau 5G, tout en commençant l'exploitation de nos licences de spectre dans les bandes de 600 MHz et de 3 500 MHz. Par ailleurs, nous préparons le déploiement de notre spectre récemment acquis à l'échelle nationale dans la bande de 3 800 MHz, qui sera libéré par ses utilisateurs actuels entre 2025 et 2027. En combinaison avec notre spectre dans la bande de 3 500 MHz, TELUS détient environ 100 MHz de spectre de bande moyenne 5G de premier ordre à l'échelle nationale avec une contigüité dans 96 pour cent du pays, incluant tous les marchés principaux. Le spectre de la bande moyenne est une bande essentielle à l'échelle mondiale pour l'innovation 5G, en raison de sa combinaison idéale de vitesse, de capacité, de faible latence et de couverture. De plus, ce spectre contigu offre des canaux plus larges et permet une expérience réseau supérieure pour les clients.

14 Pour ce faire, TELUS s'appuie sur la définition de RD de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ce qui comprend les travaux de création menés de façon systématique pour accroître la somme des connaissances (y compris sur l'humanité, 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.

TELUS a également lancé en 2024 le premier réseau d'accès radio virtualisé 5G au Canada, un réseau d'accès radio ouvert (O-RAN), dans le cadre d'un partenariat stratégique avec Samsung visant à améliorer le rendement, l'efficacité énergétique et la souplesse pour de futures améliorations, à remodeler le paysage sans fil et à accélérer la mise en œuvre des technologies de prochaine génération. Notre engagement de longue date en faveur de l'excellence du réseau se reflète constamment dans nos indicateurs de fidélisation de la clientèle, avec un taux de désabonnement d'un pour cent des services postpayés de téléphones mobiles, pour la 11^e année consécutive.

Réseau à fibres optiques

Au 31 décembre 2024, nous avons connecté plus de 3,4 millions de ménages et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec à notre réseau de fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport aux 3,2 millions de ménages et d'entreprises au 31 décembre 2023. Nos investissements dans le réseau à large bande, qui soutiennent également notre réseau 5G, procurent un avantage unique aux collectivités où nous offrons notre service de fibres optiques, en améliorant la vitesse et la fiabilité pour les Canadiens. Notre réseau permet également aux entreprises d'être plus efficaces, productives et résilientes, et ce, même quand les temps sont difficiles. Au fur et à mesure que nous continuons d'étendre la portée de notre réseau PureFibre, nous nous efforçons d'en faire profiter les Canadiens.

Temps de disponibilité du réseau

Garantir une connectivité ininterrompue pour nos clients, même en cas de catastrophe naturelle, demeure l'une des préoccupations primordiales de TELUS. Nous nous efforçons de maintenir l'accès à notre réseau mobile dans les zones touchées par ces événements, tout en équipant les abris de secours des services Internet PureFibre^{MD}.

En 2024, nous avons obtenu une fréquence d'interruption moyenne de 0,05, laquelle est calculée en divisant le nombre total d'interruptions pour les clients par le nombre total de clients desservis. De plus, notre durée moyenne des interruptions a été de 9,12 minutes par client et par interruption. Cette durée est déterminée au moyen de la somme du temps de non-disponibilité total de chaque interruption, laquelle est multipliée par le nombre de comptes clients touchés par chaque interruption.

Ces statistiques représentent la fondation du rendement de pointe de notre réseau.

3,4 millions de ménages sont connectés à notre réseau TELUS Purefibre^{MD}.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Dépenses en immobilisations

En 2024, nos dépenses en immobilisations se sont élevées à environ 2,4 milliards de dollars, excluant les initiatives liées à des projets immobiliers, y compris 143 millions de dollars liés à notre segment TELUS Numérique, soit 12 pour cent de nos produits d'exploitation et autres revenus. En 2024, nous avons également investi 193 millions de dollars dans des initiatives liées à l'immobilier, ce qui reflète le succès de notre programme continu de mise hors service des éléments de cuivre et de la monétisation de nos bureaux centraux.

Nos investissements dans nos activités de télécommunications principales ciblent ce qui suit :

- connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau de fibres optiques, notamment grâce à notre modèle de déploiement en partenariat;
- expansion et mise à niveau de notre infrastructure de réseaux mobiles, y compris le déploiement et l'expansion de notre réseau 5G;
- amélioration de la résilience et de la fiabilité de nos systèmes et de notre réseau, pour offrir des vitesses plus élevées de téléchargement à large bande, des capacités accrues et un temps de latence plus faible;
- amélioration de notre offre de technologies intelligentes pour les foyers et les entreprises, y compris en ce qui a trait à la sécurité;
- renforcement de nos solutions technologiques novatrices en agriculture, en soins de santé et en biens de consommation;
- accélération des capacités et des plateformes numériques à l'échelle de l'entreprise, y compris la mise en œuvre de solutions d'IA générative, pour bonifier notre efficacité et notre efficience opérationnelles ainsi que notre position de chef de file en matière d'expérience client.

Depuis 2000, nous avons investi près de 56 milliards de dollars dans les infrastructures pour améliorer considérablement la connectivité.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Chaîne d’approvisionnement responsable

Tandis que nous nous efforçons d’offrir des produits et des services de la plus grande qualité à nos clients, nous avons la responsabilité de le faire d’une manière qui tient compte des répercussions environnementales et sociales pour l’ensemble de notre chaîne de valeur. Notre objectif est de collaborer avec nos fournisseurs pour tenir compte du cycle de vie complet de nos produits, de l’approvisionnement en matières premières au traitement en fin de vie.

Le Bureau des services d’approvisionnement de TELUS supervise notre approvisionnement responsable. Notre équipe de la chaîne d’approvisionnement joue un rôle fondamental dans la réalisation de nos initiatives stratégiques puisqu’elle s’efforce d’obtenir de bons produits et de les déployer de façon sécuritaire et rentable. Notre stratégie se veut inclusive, durable et porteuse de changements positifs pour notre entreprise, nos clients et nos collectivités, tout en atténuant les risques tout au long de notre chaîne d’approvisionnement. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui rendent compte de cette vision et à collaborer avec nos parties prenantes pour atteindre nos objectifs. Le comité de gouvernance reçoit et revoit des rapports trimestriels sur notre rendement en matière de durabilité et la gestion des risques, y compris sur la durabilité de la chaîne d’approvisionnement.

Diligence raisonnable et mobilisation des fournisseurs

Nous cherchons à travailler avec des fournisseurs et des partenaires qui font preuve du même engagement ferme que TELUS à l’égard de la durabilité. Cette association commence par l’établissement d’attentes claires à l’égard des fournisseurs au moyen de notre Code de conduite à l’intention des fournisseurs de TELUS (le Code des fournisseurs) et par la conclusion de contrats uniquement avec des fournisseurs qui acceptent de s’y conformer ou qui ont des normes élevées équivalentes ainsi que par le respect des lois et des règlements applicables partout où ils exercent leurs activités. Nous avons également intégré notre politique relative au papier et aux emballages durables au Code des fournisseurs, qui s’applique à l’ensemble de l’entreprise.

Nous maintenons une exigence de pondération minimale de 10 pour cent en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, conformément à notre Code des fournisseurs, et ce, à l’égard de tous les approvisionnements. Les pratiques d’approvisionnement de TELUS font l’objet d’un examen continu en vue de l’assurance de leur conformité au Code des fournisseurs, à notre stratégie sur la durabilité ainsi qu’aux normes et attentes de l’industrie en constante évolution.

Nous avons créé un comité de gestion des risques liés aux fournisseurs, une initiative de gouvernance conçue pour améliorer le cadre de gestion des risques à l’échelle de l’entreprise. Ce groupe de travail poursuit trois objectifs principaux : 1) renforcer les mesures de contrôle



des risques liés à nos fournisseurs par l’amélioration continue et l’alignement avec les paramètres de tolérance au risque de TELUS; 2) établir une approche unifiée à l’échelle de l’entreprise en matière de gestion des risques liés aux fournisseurs; 3) créer un dispositif de réponse aux défis mondiaux émergents, tout en maintenant l’excellence opérationnelle.

Par ailleurs, nous sommes d’avis que la sensibilisation aux questions relatives aux droits de la personne et la gestion active de ces questions dans notre chaîne de valeur sont essentielles à notre succès et nous cherchons continuellement à cibler et à gérer les risques ainsi qu’à créer des occasions pour les membres de notre équipe, nos clients et nos collectivités.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Programme de vérification diligente des fournisseurs

TELUS dispose d'une politique rigoureuse de vérification diligente des fournisseurs, que nous utilisons pour sélectionner nos fournisseurs et les surveiller en ce qui a trait à la stabilité financière, à la sécurité et à d'autres risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. Voici ce que le programme comprend :



Évaluation de base des fournisseurs

Tous les fournisseurs de TELUS font l'objet, à nos frais, d'une vérification globale au moyen d'une liste de surveillance, fondée sur des données accessibles au public. Cette vérification vise à repérer les intervenants malveillants ou les activités criminelles, comme des violations de sanctions ou de lois. Les principaux critères d'évaluation sont : i) les sanctions, ii) l'application de la réglementation, iii) les personnes politiquement exposées et iv) l'application de la loi.

Les fournisseurs identifiés pendant cette vérification à l'égard de l'un quelconque de ces critères seront examinés afin d'évaluer les risques qu'ils présentent et leurs activités futures avec TELUS.



Évaluation des fournisseurs importants

Les fournisseurs importants sont ceux qui sont essentiels à notre entreprise, à l'expérience client ou à la fiabilité du réseau, avec un risque ESG élevé et des dépenses importantes, qui sont difficiles à remplacer.

Ils sont tenus de procéder à une autoévaluation annuelle, qui porte sur différents sujets, comme les politiques du fournisseur en matière de corruption, de respect de la vie privée, de durabilité, de rendement financier et de rendement au niveau de la sécurité.

En 2024, 901 fournisseurs ont rempli notre autoévaluation en ligne.



Cadre de performance

Notre équipe travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs importants à l'aide de notre cadre de performance, qui comporte deux volets principaux : un tableau de bord qui suit des paramètres de rendement (y compris l'évaluation de la diligence raisonnable); et une composante de gestion des intervenants, qui crée et suit les mesures correctives et les plans d'amélioration.

Les fournisseurs évalués peuvent être exclus des contrats s'ils ne parviennent pas à satisfaire aux exigences minimales en matière d'ESG dans un délai déterminé.



Audits ESG

Les audits de la JAC sont menés par une société d'audit indépendante, selon un cadre commun qui inclut le travail des enfants et le travail forcé, la santé et la sécurité, la liberté d'association, la non-discrimination, les pratiques disciplinaires, les heures de travail, les salaires et la rémunération, l'environnement et l'éthique commerciale.

En se fondant sur les résultats de l'audit, des plans de mesures correctives sont établis d'un commun accord et appliqués jusqu'à ce que la situation soit réglée.

Audits ESG

TELUS est membre d'une alliance conjointe pour la responsabilité sociale de l'entreprise, soit la Joint Alliance for CSR (JAC). La JAC est une association à but non lucratif composée d'entreprises de télécommunications et dont l'objectif est de vérifier, d'évaluer et d'adopter des pratiques responsables sur les sites de fabrication de ses principaux fournisseurs. Les avantages de cette collaboration comprennent le partage des ressources et des pratiques exemplaires, la réduction de la surabondance des audits, l'augmentation de la visibilité et de la transparence ainsi que la normalisation du processus d'audit pour les fournisseurs. Les membres de la JAC partagent leurs ressources et leurs meilleures pratiques, en veillant à ce que les résultats des audits soient communiqués et que des plans de mesures correctives soient mis en œuvre, s'il y a lieu, pour rehausser les normes. Pour un rapport complet sur les progrès de la JAC en 2024, veuillez vous reporter au [rapport annuel de la JAC](#).

Parallèlement aux audits ESG, notre équipe de la haute direction entretient une étroite relation avec les principaux fournisseurs en effectuant des visites périodiques d'usines afin de vérifier de première main les conclusions des audits, comme les conditions de fabrication, l'environnement de travail et les pratiques de développement durable. Notre équipe évalue également les processus de contrôle qualité dans l'usine, les capacités de recherche et développement et l'excellence opérationnelle globale, ce qui nous permet de comprendre de manière approfondie et nuancée le rendement de notre chaîne d'approvisionnement.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Initiatives climatiques des fournisseurs

Afin de réaliser notre ambition d'atteindre la carboneutralité dans l'ensemble de notre chaîne de valeur, nous avons des échanges stratégiques avec nos fournisseurs les plus importants pour leur faire part de nos attentes en matière d'initiatives climatiques, notamment en ce qui a trait à la divulgation d'information et à l'établissement de cibles fondées sur des données scientifiques en vue de réduire les émissions de GES dans toute notre chaîne d'approvisionnement.

Pour la deuxième année consécutive, en 2024, nous avons demandé aux fournisseurs prioritaires de divulguer leurs émissions de GES au moyen du [questionnaire du CDP](#). Nous avons ainsi obtenu un taux de divulgation de 84 pour cent, ce qui nous fournit d'importantes données primaires sur les émissions de GES provenant de fournisseurs, y compris des enseignements sur les émissions attribuées spécifiquement à TELUS. De même, en tant que membre des groupes de travail sur les changements climatiques de la JAC, nous mobilisons des fournisseurs importants afin qu'ils participent à un programme de réduction des émissions de carbone en vue de cerner les possibilités de décarboniser l'équipement dans l'ensemble du secteur.

D'ici la fin de 2028, nous visons à ce que 65 pour cent des fournisseurs de TELUS, en fonction des dépenses (soit les biens et services et équipements achetés) en viennent à établir leurs propres cibles fondées sur des données scientifiques. À la fin de 2024, 42 pour cent de nos fournisseurs avaient établi des cibles.

Continuité et résilience de la chaîne d'approvisionnement

Alors que la demande pour des produits électroniques, des serveurs informatiques et d'autres produits techniques ne cesse de croître dans une chaîne d'approvisionnement mondiale déjà épuisée, nous avons élaboré un certain nombre de stratégies pour en atténuer les effets sur nos activités et nos clients, tout en protégeant la planète et ses précieuses ressources.

En 2024, nous avons intensifié nos projets de cartographie de notre chaîne d'approvisionnement et de suivi des événements à risque, accroissant ainsi la visibilité et l'interconnexion d'incidences possibles jusqu'aux niveaux inférieurs de notre chaîne de valeur.

Par ailleurs, nous avons poursuivi nos efforts de remise à neuf des appareils, ainsi que d'optimisation des emballages et du papier dans nos produits et nos entrepôts, ce qui a contribué à relâcher un peu de la pression exercée sur notre chaîne d'approvisionnement, en plus de nous permettre de réduire les coûts et notre impact sur l'environnement.

Formation

Nous disposons de programmes de formation sur les facteurs ESG destinés aux parties prenantes internes et externes. Notre programme interne, qui s'adresse aux professionnels et responsables de l'approvisionnement, est axé sur le renforcement des capacités et vise à leur fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour contribuer activement à la réalisation de nos objectifs ESG. Les membres de l'équipe acquièrent ainsi une

compréhension approfondie du rôle qu'ils jouent dans la promotion de la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement et sont habilités à prendre des mesures constructives.

De même, nous proposons des formations sur les facteurs ESG à nos principaux fournisseurs. Il s'agit notamment de leur faire connaître notre programme et nos attentes en matière d'ESG et de leur fournir les ressources et les outils pour renforcer leurs capacités, au moyen du programme de mobilisation des fournisseurs de la JAC, afin qu'ils comprennent mieux ces attentes et agissent en conséquence. Nous mettons également à la disposition des fournisseurs qui divulguent leurs émissions au CDP des points de référence sur le rendement ESG de pairs, pour accélérer encore leur progression.

Programme axé sur la diversité des fournisseurs et Programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones

Notre Programme axé sur la diversité des fournisseurs et notre Programme d'approvisionnement auprès des fournisseurs autochtones visent à prendre des mesures proactives pour offrir un accès égal aux fournisseurs qui reflètent la diversité de l'endroit où nous vivons, travaillons et offrons des services. Nous avons pour objectif d'encourager le changement social positif au moyen des comportements d'achat de TELUS. Nous prenons des mesures actives pour promouvoir efficacement la diversité et la réconciliation économique au sein de notre base de fournisseurs afin de permettre l'égalité d'accès aux fournisseurs de nos collectivités.

Ce faisant, nous intégrons des questions sur les entreprises autochtones et issues de la diversité dans nos appels d'offres et pondérons ces critères dans nos cartes de pointage pour l'approvisionnement. Pour améliorer la compétitivité des fournisseurs autochtones et de ceux issus de la diversité, nous offrons un soutien dans des domaines tels que les présentations, les exigences des appels d'offres et le partage des occasions en matière d'approvisionnement. Nos équipes responsables des achats pour la chaîne d'approvisionnement ont élaboré leurs plans d'affaires annuels de manière à inclure des partenariats avec des fournisseurs autochtones et issus de la diversité.

En 2025, notre objectif est de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs de premier niveau issus de la diversité et de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs autochtones, en plus d'augmenter le nombre de fournisseurs autochtones et issus de la diversité qui travaillent avec TELUS.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

En 2024, notre équipe a appuyé des entrepreneurs noirs au Black Business Summit, organisé par la Black Entrepreneurs and Businesses of Canada Society, et a noué des relations avec des entreprises autochtones au 40^e anniversaire du Conseil canadien pour le commerce autochtone et au forum de réconciliation économique de la Métis Nation du Canada. Par ailleurs, lors de la journée de la diversité des fournisseurs organisée par Women Business Enterprises (WBE) Canada, à Vancouver, TELUS a fait la promotion des entreprises appartenant à des femmes et a joué un rôle de premier plan à la conférence DEFY 2024 de la Supplier Diversity Alliance Canada, le plus important événement des fournisseurs issus de la diversité au Canada. Dans le cadre de son engagement à l'égard des fournisseurs issus de la diversité, TELUS siège aux conseils d'administration d'organismes de certification, notamment WBE Canada, le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council et la Chambre de commerce 2ELGBTQI+ du Canada.

Dépenses auprès des fournisseurs issus de la diversité

TELUS a amélioré son processus de dépenses de deuxième niveau¹⁵, en tenant compte des précieux commentaires de ses principaux fournisseurs. Plus de 100 partenaires ont effectué des dépenses auprès d'entreprises issues de la diversité et autochtones. Cette amélioration de la collecte de données permet à TELUS de collaborer plus efficacement avec ses partenaires, ce qui renforce son engagement en faveur du développement économique et de la réconciliation. En fin de compte, cette initiative augmente encore nos retombées positives dans les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Depuis 2019, nous avons pour objectif de majorer de trois à cinq pour cent nos dépenses auprès de nos fournisseurs issus de la diversité, par rapport à l'année précédente. En 2025, notre objectif est de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs de premier niveau issus de la diversité et de majorer de cinq pour cent nos dépenses auprès des fournisseurs autochtones, en plus d'augmenter le nombre de fournisseurs autochtones et issus de la diversité qui travaillent avec TELUS.

Minerais de conflit

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

En tant que signataire du PMNU, TELUS s'emploie à prévenir les violations des droits de la personne qui pourraient découler de ses activités. Les nouvelles exigences de la SEC relatives à la divulgation de minerais de conflit, qui sont prescrites par l'article 1502 de la *Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*, ont pris effet en 2013, en ce qui nous concerne, pour notre cycle de présentation de l'information financière annuelle. Nous avons fait preuve de diligence raisonnable et avons respecté les exigences de déclaration chaque année.



15 Nous définissons les fournisseurs issus de la diversité de deuxième niveau comme ceux qui sont engagés par l'intermédiaire d'un fournisseur de premier niveau de TELUS non issu de la diversité.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Utilisation responsable de l’IA, protection de la vie privée et transparence

Nous gagnons et maintenons la confiance de nos clients en protégeant diligemment leurs renseignements personnels et en utilisant leurs données d’une façon qui crée de la valeur, favorise le respect et assure la sécurité. Lors du déploiement des technologies, nous respectons les principes éthiques et l’intégrité des données, en nous alignant sur l’Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée.

Notre Bureau du chef des données et des relations de confiance élabore et présente nos pratiques de gestion des données, qui visent le traitement de données respectueux de la vie privée des clients, et est responsable de la gouvernance en matière d’intelligence artificielle. Nous peaufinons continuellement nos modèles de gouvernance des données et de protection de la vie privée de façon à ce que les mesures strictes mises en place pour protéger la vie privée des clients s’appuient toujours sur les technologies les plus récentes, comme l’IA. L’un des principaux objectifs du Bureau du chef des données et des relations de confiance est d’instaurer et de conserver la confiance des clients en assurant la transparence des pratiques rigoureuses de traitement des données de TELUS et de notre engagement envers l’utilisation éthique des données. Vous pouvez en apprendre davantage sur le modèle de la confiance de TELUS à telus.com/confiance.

Notre programme mondial de premier ordre facilite la collaboration entre les experts spécialisés du Bureau du chef des données et des relations de confiance, y compris les partenaires de données et de confiance, et les unités d’affaires, permettant ainsi de libérer le potentiel des données de façon responsable et d’innover sans crainte. Ce faisant, nous nous engageons activement à un stade précoce du développement de nouvelles technologies, comme dans le cas de l’intégration de l’IA dans les services de TELUS Santé afin de mieux faciliter les soins.

Confiance dans les données

Pour évaluer les risques liés à l'utilisation des données en ce qui a trait à la protection de la vie privée, à la sécurité, à l'IA et plus encore, nous avons mis en œuvre un cadre exhaustif d'évaluation des risques liés aux données, soit le Plan de mise en œuvre des données. Lorsque des risques sont décelés, nous mettons à profit nos processus rigoureux de gouvernance des données pour atténuer et surveiller ces risques. Afin d’appuyer notre plan de mise en œuvre des données, nous avons dispensé une formation complète de responsable des données à plus de 500 membres de l’équipe dans chaque unité d’affaires pour leur permettre de mener leurs programmes respectifs dans le cadre du processus d’évaluation.

Notre programme de littératie des données et de l'IA aide les membres de l'équipe de TELUS à approfondir leur compréhension de la façon dont nous pouvons traiter les données de

manière responsable et innover en la matière. Nous fournissons des ressources et des formations pour donner à tous les membres de l’équipe les moyens d’utiliser efficacement les données dans leur vie quotidienne et dans leur rôle au sein de l’entreprise.

Intelligence artificielle

TELUS a mis sur pied une équipe violette (*purple team*) primée, dont l’approche collaborative est conçue pour repérer les faiblesses, les vulnérabilités et les lacunes des systèmes d’IA générative, au moyen de tests contradictoires, et pour y remédier par des mesures d’atténuation pertinentes. Cette approche met l’accent sur la participation de personnes issues de milieux diversifiés ayant des compétences et des connaissances techniques variées afin d’obtenir un aperçu complet des lacunes du système et de la façon dont les véritables utilisateurs peuvent interagir avec la solution.

En 2024, nous avons accru notre présence mondiale en tant que leader éclairé en matière d’utilisation responsable de l’IA. En janvier, nous avons publié le premier rapport sur l’IA de TELUS : Le pouvoir des perspectives au Canada. Ce rapport de recherche, accessible au public à telus.com/IAresponsable, se veut l’écho des perceptions, points de vue et opinions de près de 5 000 Canadiens sur l’IA, y compris les peuples autochtones, groupes racialisés, femmes noires, personnes âgées et jeunes, personnes nouvellement arrivées au Canada, personnes ayant une incapacité physique et membres de la communauté LGBTQ2S+. Nous avons également accru notre présence mondiale en mettant sur pied une équipe de professionnels dévoués au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance, qui sont directement responsables de la gestion de notre conformité mondiale en matière d’IA et de protection de la vie privée.

TELUS est fière d’annoncer que son outil de soutien à la clientèle utilisant l’IA générative a marqué l’histoire et qu’elle est la première société au monde à obtenir la certification internationale Respect de la vie privée assuré dès la conception (ISO 31700-1). L’évaluation de cet outil, menée par KPMG, a permis de reconnaître la maturité exceptionnelle de TELUS en matière de gestion des risques liés à la protection de la vie privée dans le contexte de l’IA de même que son solide engagement en faveur d’une approche centrée sur l’humain, plaçant la confiance des clients au cœur de ses priorités.

En 2024, nous avons accru notre présence mondiale en tant que leader éclairé en matière d'utilisation responsable de l'IA.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Faire progresser la littératie en matière d'IA

Consciente de l'ampleur du développement de l'IA à l'échelle planétaire, TELUS a participé au Sommet des communautés d'affaires du G7 (B7) à Rome, qui appuie l'élaboration de normes sur l'IA, ainsi qu'à la conférence mondiale de gouvernance de l'IA de 2024 de l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée (IAPP), à Bruxelles, qui portait sur la nécessité de faire progresser la littératie en matière d'IA. En outre, nous sommes la première entreprise de télécommunications canadienne à prendre part à une initiative du ministère du Commerce des États-Unis visant à soutenir le développement et le déploiement d'une IA fiable et sécuritaire, en compagnie de plus de 280 chefs de file de l'IA. TELUS est également l'une des 20 entreprises au monde à participer à tester le cadre d'établissement de rapports de l'OCDE pour la mise en œuvre du Code de conduite international à l'intention des organisations qui développent des systèmes d'IA de pointe et elle a été invitée à faire part de ses commentaires au groupe de travail du G7 sur les données et les technologies.

Poursuivant son engagement dans le cadre de sa stratégie de réconciliation en matière d'éthique des données, TELUS a déclaré, avec les conseils et la collaboration de notre comité consultatif autochtone, qu'elle n'aura pas recours à l'IA pour créer ou reproduire les œuvres d'art ou les images des peuples autochtones. Notre parcours en matière d'IA continue de mettre l'accent sur la transparence, la responsabilisation et une approche centrée sur l'humain.

Notre engagement envers la protection de la vie privée

Le [Programme de gestion de la protection de la vie privée](#) de TELUS vise à faire preuve de transparence envers nos clients et à fournir de l'encadrement aux membres de notre équipe. Le programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS présente de façon exhaustive comment TELUS met en œuvre une gouvernance des données responsable pour l'ensemble du cycle de vie des données.

Le [Centre de protection de la vie privée](#) de TELUS est la principale ressource en ligne pour les clients canadiens qui souhaitent en savoir plus sur la façon dont TELUS traite les données et protège les renseignements personnels ainsi que sur leurs droits à l'égard de leurs renseignements détenus par TELUS. Le Centre publie une foire aux questions sur des sujets d'actualité liés à la protection de la vie privée. L'[Engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS](#) est le document destiné à nos clients canadiens qui décrit, en langage simple, quels sont les renseignements personnels recueillis par TELUS, dans quel but ils sont recueillis et comment TELUS les utilise.



Les clients peuvent s'adresser à notre [Centre de protection de la vie privée](#), y compris pour demander un accès à leurs renseignements personnels, une transmission de leurs données vers un autre fournisseur de services ou une suppression de leurs renseignements personnels détenus par TELUS. TELUS répond à ces demandes dans des délais qui respectent les lois applicables ainsi que les politiques et procédures de premier ordre de TELUS.

TELUS ne fait pas la collecte des renseignements personnels d'un client dans un but secondaire sans base légale valable, comme le consentement du client (soit l'utilisation intentionnelle de renseignements personnels par la société qui sort du but premier pour lequel ils ont été collectés comme il est prévu dans les politiques de protection de la vie privée, les contrats et/ou les avis de TELUS destinés à la personne). Aucun renseignement personnel des clients n'est utilisé intentionnellement en dehors des buts dans le cadre desquels les données ont été recueillies conformément à la politique de protection de la vie privée, aux avis et/ou aux conventions de TELUS. TELUS revoit régulièrement ses documents internes et externes en matière de protection de la vie privée pour s'assurer qu'ils reflètent les pratiques exemplaires dans un environnement en constante évolution. En 2024, TELUS a publié un nouvel engagement en matière de protection de la vie privée valable pour tous ses membres à travers le monde.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

TELUS Sécurité réalise régulièrement des tests d'intrusion au niveau de l'application pour assurer la sécurité des données que TELUS détient, ce qui comprend les renseignements personnels des clients. De plus, notre équipe Prévention des pertes surveille et gère de façon proactive le respect des politiques en matière de sécurité, de protection de la vie privée, de santé et sécurité et d'exploitation par l'intermédiaire d'une surveillance continue des systèmes et de rapports à cet égard.

De plus, nous retenons les services d'auditeurs externes indépendants pour évaluer notre conformité avec les normes SOC2, PCI-DSS et ISO-27001 (norme acceptée à l'échelle internationale en matière de mise en place, de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration continue des systèmes de gestion de la sécurité de l'information).

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

En 2024, il n'y a eu aucune plainte visant TELUS en matière de protection de la vie privée entraînant une conclusion sur le bien-fondé d'une plainte par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou un autre organisme de réglementation en matière de protection de la vie privée.

TELUS dispose d'un processus interne bien développé pour assurer le suivi des plaintes relatives à la protection de la vie privée dans les télécommunications et y répondre complètement. Le Centre de demandes de renseignements personnels est composé de membres de l'équipe qui connaissent bien les enjeux liés à la protection de la vie privée, et ce sont eux qui reçoivent les plaintes relatives à la protection de la vie privée, mènent des enquêtes et travaillent avec les clients pour résoudre les plaintes. Qu'une plainte soit fondée ou non, les membres de l'équipe du Centre de demandes de renseignements personnels expliquent aux personnes l'issue de la situation. Les clients sont informés qu'ils ont la possibilité de déposer leur plainte auprès d'un organisme externe, comme le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Brèches de sécurité

Toute organisation qui recueille et utilise des renseignements personnels doit être prête à réagir rapidement et efficacement à toute brèche des mesures de protection des données. Nous avons un groupe dédié à la gestion des brèches de sécurité au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui assure la coordination d'équipes interfonctionnelles pour régler rapidement les brèches potentielles. Les équipes sont orientées par un guide de réaction et de gestion des interventions en cas d'incident relatif aux données.

Transparence

TELUS continue d'être transparente sur la quantité de demandes légales provenant d'organismes d'application de la loi partout au Canada. Dans le but de protéger la vie privée et les données des clients, lorsque justifié, nous contesterons les demandes légales qui vont au-delà des exigences légales.

En 2024, nous avons connu une hausse de la quantité d'ordonnances judiciaires et d'appels au sujet de situations urgentes. Les situations urgentes font référence aux appels de policiers ou d'opérateurs de centres d'appel de la sécurité publique 911 qui travaillent avec les premiers répondants en temps réel.



Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Gestion des risques et continuité des affaires

TELUS maintient sa position de chef de file du secteur en matière de résilience climatique et d’intervention d’urgence, comme en témoignent les prix décernés en 2024 par le Disaster Recovery Institute (DRI) Canada. Pour la troisième année consécutive, nous avons reçu le prix Response and Recovery de DRI Canada en reconnaissance de notre gestion exemplaire de multiples crises.

Ce prix prestigieux nous a été décerné spécialement pour nos interventions lors des feux de forêt de Jasper, en Alberta, et de la panne informatique mondiale (incident Crowdstrike). De plus, nous sommes fiers d’être la lauréate du tout premier prix de la préparation et de l’atténuation de DRI Canada en 2024, reconnaissant nos investissements importants en adaptation aux changements climatiques, en protection des réseaux et en capacités d’intervention d’urgence.

Notre programme complet de gestion des urgences et de continuité des affaires, porté par le Comité de gestion des opérations d’urgence et le conseil des vice-présidents proactifs en préparation aux changements climatiques, englobe la surveillance, la préparation, l’atténuation, l’intervention et la reprise après sinistre. Ce cadre sûr renforce la sécurité des membres de l’équipe, réduit les menaces au minimum pour nos installations et nos opérations, maintient la continuité du service à la clientèle et assure le soutien à nos collectivités et à nos premiers répondants.

Gestion des urgences issues des collectivités

Nous avons nommé des agents de liaison en gestion des urgences provenant des collectivités partout au Canada et consolidé notre collaboration avec nos pairs en télécommunications, nos partenaires de production d’électricité et d’autres parties prenantes d’importance.

Ces partenariats renforcent nos canaux de communication et notre préparation aux événements majeurs et aux catastrophes, réduisant ainsi le temps d’intervention et les efforts de reprise de l’ensemble des acteurs. Nous avons en outre intensifié nos programmes de formation et d’exercices de simulation afin de promouvoir l’excellence en matière de préparation à l’interne, et ce, dans l’ensemble de notre organisation. En 2024, nous avons effectué sur plusieurs jours la simulation à grande échelle d’un séisme majeur à Vancouver, dans laquelle ont participé plus de 100 membres de l’équipe provenant de divers services. Cet exercice a permis de cerner les possibles lacunes de nos protocoles

Résilience climatique

Compte tenu des défis climatiques croissants au Canada, TELUS a investi 125 millions de dollars au cours des cinq dernières années pour renforcer sa résilience climatique et améliorer son infrastructure d’intervention d’urgence. Cette stratégie proactive comprend la mise au point d’une solution de trousse de secours par satellite en orbite terrestre basse pour les tours cellulaires, qui a été déployée avec succès à Jasper, fournissant une connectivité de secours lors des interruptions du réseau causées par les feux de forêt. Cette innovation assure la continuité des services essentiels comme le service 911, les appels et les textos, tout en intégrant des capteurs d’IdO assurant un suivi rapide des interventions et dont on peut tirer parti lors de perturbations comme celles causées par des événements liés aux changements climatiques ou au vandalisme.

d’intervention et de les combler, se traduisant par une amélioration de l’ensemble de nos processus d’intervention. Plus précisément, nous avons déployé des solutions de communication de rechange « hors bande » avancées à l’intention de nos décideurs essentiels sur la base de ces enseignements.

Nous poursuivrons notre exploration et notre adaptation de solutions fiables et durables pour accroître la résilience de notre réseau et les capacités de préparation des membres de notre équipe afin de faciliter les communications des Canadiens, en 2025.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Cybersécurité

Notre stratégie en matière de cybersécurité est supervisée par le chef du service de la sûreté de TELUS, qui fait une présentation à cet égard chaque trimestre au comité d'audit du conseil d'administration. Récemment, TELUS Santé et TELUS Numérique se sont également dotées de chefs du service de la sûreté. Notre équipe responsable de la sécurité se tient informée des plus récentes menaces à la cybersécurité et à la sécurité physique et conçoit des solutions qui aident à garantir la sécurité de TELUS, de notre réseau, des membres de notre équipe et de nos clients.

Nous fournissons à tous les membres de l'équipe les ressources nécessaires pour dénoncer des problèmes de sécurité (p. ex. une perte, de l'hameçonnage, de la fraude, des tentatives de piratage psychologique et d'autres problèmes de sécurité) et pour concevoir des solutions sécuritaires de même qu'une bibliothèque de pratiques et de politiques en matière de sécurité d'entreprise. Si un membre de l'équipe constate une situation suspecte, nous maintenons un processus clair de communication aux échelons supérieurs pour garantir que les problèmes soient gérés en respect de nos politiques. En outre, tous les membres de l'équipe doivent suivre une formation en sensibilisation aux questions de cybersécurité chaque année.

Conformité réglementaire

Nous comprenons le rôle important que joue la réglementation dans le milieu où nous menons nos activités et auprès de nos clients. Nous continuons de plaider en faveur de changements réglementaires constructifs et de nous conformer à la loi et à la réglementation, tout en fournissant des produits et des services fiables et d'une importance cruciale. Nous avons établi de solides programmes de conformité afin de respecter nos obligations en ce qui a trait aux cadres réglementaires en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) et des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les Règles).

Nous intégrons de façon stratégique la conformité réglementaire à nos processus et procédures d'exploitation, et comprenons que de bonnes solutions de gestion des risques permettent non seulement de respecter la réglementation, mais également de montrer notre engagement à améliorer nos systèmes, processus, produits et services au profit de nos clients. Nous mettons l'accent sur les exigences réglementaires pour peaufiner nos produits et services, et cette position proactive place TELUS au rang de chef de file du secteur sur lequel nos parties prenantes peuvent compter et dresse la table pour un succès durable.

Les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et les jugements des tribunaux continuent de confirmer la compétence exclusive du gouvernement fédéral en matière de télécommunications, y compris en ce qui concerne la construction, l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure réseau, ce qui permet à TELUS d'offrir des services aux Canadiens et de contribuer à l'économie numérique.

Codes sur les services sans fil et Internet

Le CRTC a établi un certain nombre d'exigences ayant trait aux consommateurs, y compris des codes de conduite, qui font l'objet de modifications, de temps à autre. À l'heure actuelle, le CRTC a entrepris des processus pour traiter les modifications récentes apportées à la *Loi sur les télécommunications*, qui pourraient avoir une incidence sur ces codes et autres réglementations.

Le Code sur les services sans fil du CRTC est un code de conduite obligatoire à l'intention des fournisseurs qui offrent des services mobiles (voix ou données) aux particuliers et aux petites entreprises. Le Code sur les services sans fil établit les exigences de base en ce qui a trait aux droits et aux responsabilités des clients ainsi que les normes concernant les fournisseurs de services et le comportement du secteur. Dans le cadre de notre obligation de rapport annuel de conformité, nous avons soumis au CRTC un rapport de conformité au Code sur les services sans fil.

Le Code sur les services Internet du CRTC est un code de conduite obligatoire visant les grands fournisseurs de services Internet (FSI) dotés d'installations, y compris TELUS, qui offrent des services d'accès Internet fixes de détail (services Internet). Le Code sur les services Internet établit les exigences qui nécessitent que les FSI fassent en sorte que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux Services Internet et que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles. Nous nous efforçons de dépasser ces normes dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients. Pour respecter ces obligations de conformité au Code sur les services Internet, nous soumettons un rapport annuel au CRTC pour prouver que nous respectons les exigences énoncées dans le Code sur les services Internet.

Accessibilité

Nous véhiculons les valeurs de la diversité et de l'inclusion et nous sommes résolus à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap. Pour ce faire, nous avons eu de nombreux entretiens avec des personnes vivant avec un handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services. TELUS Mobilité et Koodo proposent des forfaits de données mobiles réduits tandis que Public Mobile offre une option de données supplémentaires aux personnes handicapées, chaque marque offrant un accès illimité et gratuit au service de relais vidéo canadien, qui permet aux utilisateurs de la langue des signes d'avoir des conversations vidéo par Internet. En outre, nous avons élaboré une base de données exhaustive d'appareils et de fonctions d'accessibilité en nous fondant sur des audits d'appareils sans fil effectués par l'Inclusive Design Research Centre. Nous avons énuméré les appareils mobiles audités et leurs fonctions d'accessibilité sur notre [site Web](#). Nos sites Web sont également conçus pour respecter ou dépasser les dernières normes et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, et nous effectuons des examens de l'accessibilité avant le lancement de tout nouveau site Web.

Nous formons les représentants pour qu'ils aient des échanges avec des personnes de toutes capacités et qu'ils les tiennent informées des nouveautés en matière d'appareils fonctionnels et d'accessibilité.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs



Nous formons les représentants pour qu'ils aient des échanges avec des personnes de toutes capacités et qu'ils les tiennent informées des nouveautés en matière d'appareils fonctionnels et d'accessibilité. Afin d'améliorer l'accessibilité des environnements bâtis, nous travaillons avec la Fondation Rick Hansen en vue d'obtenir une certification de l'accessibilité pour plusieurs de nos magasins de détail. De plus, nous offrons d'autres programmes pour aider les gens vivant avec un handicap, notamment Technologies pour l'avenir, en partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, et Internet pour l'avenir, qui aident tous deux à offrir un accès égal à la technologie et à créer un monde plus accessible.

Le plan d'accessibilité 2023-2026 de TELUS et une description complète de nos divers produits accessibles et services d'accessibilité se trouvent sur notre [site Web](#).

Neutralité d'Internet

La neutralité d'Internet est le concept selon lequel tout le trafic sur Internet devrait recevoir le même traitement de la part des FSI avec peu ou pas de manipulation, de discrimination ou de préférence. Le CRTC a mis en place un cadre établissant le principe de la neutralité dans la gestion du trafic Internet, auquel nous continuons de nous conformer entièrement. Le cadre législatif visant la neutralité d'Internet fait partie de la *Loi sur les télécommunications*. Il est aussi rendu obligatoire par les décisions du CRTC régissant les pratiques de gestion du trafic Internet et de différenciation des prix. Ces éléments mis ensemble composent le cadre de la politique actuelle en matière de neutralité d'Internet au Canada.

Prévenir les pourriels et les appels indésirables

La LCAP vise à protéger les Canadiens contre les pourriels transmis par messages électroniques (p. ex. courriels et messages texte promotionnels) et les autres menaces électroniques, tout en permettant aux entreprises de se livrer concurrence dans un monde de plus en plus numérique. Même si la LCAP contient plusieurs exigences détaillées applicables aux messages électroniques et à l'installation de logiciels, ses exigences générales concernent celles en matière de communication, de consentement et de forme qui s'appliquent aux messages électroniques envoyés aux clients par TELUS ou en son nom.

L'objectif des Règles est de réglementer et de restreindre le télémarketing au moyen d'appels téléphoniques en direct et de télécopies, ainsi que de restreindre l'utilisation de composeurs-messages, dans la mesure où le CRTC considère qu'il est nécessaire de prévenir des inconvénients excessifs ou des dérangements pour les consommateurs. Les restrictions comprennent notamment les heures où les appels de télémarketing peuvent être faits, des exigences en matière d'identification et de coordonnées pour le télévendeur, et la manière dont les demandes pour s'inscrire à la liste interne de numéros de télécommunication exclus doivent être traitées.

Nous nous sommes dotés d'un programme de conformité à la LCAP, ainsi que d'un programme de conformité aux Règles, afin que les activités de TELUS, ainsi que les activités entreprises pour le compte de TELUS, respectent la LCAP et les Règles, et ce, tout en offrant une valeur à nos clients et en nous permettant d'être concurrentiels non seulement au sein de l'économie canadienne, mais aussi de l'économie internationale.

Nous continuons d'offrir de la formation actualisée aux membres de notre équipe sur les obligations de TELUS aux termes de la LCAP et des Règles afin d'assurer la conformité. De plus, nous avons mis au point un service de contrôle des appels qui s'appuie sur un système évolué de filtrage des appels qui est très efficace pour bloquer les appels automatiques nuisibles. Le contrôle des appels est offert aux abonnés des services filaires ainsi qu'aux clients de TELUS Mobilité et de Koodo. TELUS appuie également les protocoles STIR/SHAKEN pour la confirmation du numéro appelant.

Nous continuons d'offrir de la formation actualisée aux membres de notre équipe sur les obligations de TELUS aux termes de la LCAP et des Règles afin d'assurer la conformité.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Governance
Gouvernance des enjeux ESG
Création d'une culture inclusive axée sur la bienveillance
Éthique
Droits de la personne
Politiques publiques et revendications
Retombées économiques
Chaîne d'approvisionnement responsable
Utilisation responsable de l'IA, protection de la vie privée et transparence
Gestion des risques et continuité des affaires
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Système d'alerte d'urgence au public

TELUS appuie fièrement le système d'alerte au public canadien, qui permet aux clients des services mobiles et de radiodiffusion d'être informés sans délai d'une situation d'urgence en cours ou sur le point de survenir dans leur région. Le site enalerte.ca fournit des précisions sur le système d'alerte d'urgence au public du Canada. Il présente aussi la tonalité qui se fait entendre et le message qui s'affiche sur les appareils mobiles.

Émissions de radiofréquences

Santé Canada est responsable de l'établissement des limites sécuritaires concernant les niveaux de signal des appareils radio, tandis qu'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada a mis en place le cadre réglementaire visant les appareils mobiles et l'installation d'antennes. Les appareils mobiles que nous vendons, nos antennes cellulaires et nos autres appareils connexes sont conformes à toutes les normes canadiennes applicables.

L'emplacement des antennes cellulaires est du ressort exclusif d'ISDE, qui en définit les règles dans la circulaire [CPC-2-0-03](#) pour les fournisseurs de services de télécommunications. Si l'installation d'une nouvelle antenne est nécessaire, nous suivons le processus de consultation publique par défaut pour l'évaluation des emplacements, à moins que l'autorité responsable de l'utilisation des terrains recommande son propre protocole.

Radiodiffusion

Nous avons renouvelé de façon administrative en 2023 nos licences régionales pour l'exploitation d'une entreprise de distribution de radiodiffusion en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec et notre licence nationale d'exploitation d'un service national de télé à la carte, ce qui en a prolongé la durée jusqu'au 31 août 2026. Le CRTC a également renouvelé la licence de TELUS pour notre service national de vidéo sur demande en 2023, et cette licence expirera en 2028.

La *Loi sur la radiodiffusion* a été modifiée en avril 2023, exigeant la tenue de consultations par le CRTC sur un cadre réglementaire pour mettre en œuvre les nouvelles dispositions. TELUS prend part à ces consultations. Plus récemment, en janvier 2025, le CRTC a mené une consultation qui portait sur les dynamiques entre les petits, moyens et grands radiodiffuseurs, fournisseurs de services de télévision et fournisseurs de services de diffusion continue en ligne, ainsi que sur les outils offerts pour assurer la pérennité et la croissance du système de radiodiffusion canadien. TELUS participe également à cette consultation, qui sera suivie d'une audience publique, en mai 2025. D'autres consultations menées par le CRTC portent, entre autres, sur le cadre de contribution qui s'appliquera aux entreprises de radiodiffusion traditionnelles et en ligne, l'enregistrement des entreprises en ligne, les ordonnances d'exemption et les conditions de service de base qui viseront les exploitants de services en ligne ainsi que les exigences d'enregistrement et les conditions de service pour les entreprises en ligne.

Loi sur le droit d'auteur

Les dispositions relatives au régime d'avis et avis de la *Loi sur le droit d'auteur* obligent les FSI à transférer les avis qu'ils ont reçus de la part de titulaires de droits d'auteur aux clients pour les informer de prétendues violations du droit d'auteur. TELUS se conforme aux exigences relatives au régime d'avis et avis depuis leur entrée en vigueur et, auparavant, transmettait, sur une base volontaire, les avis de prétendues violations du droit d'auteur reçues de la part de titulaires de droits d'auteur exprimant des plaintes. TELUS continue de plaider en faveur de changements pour automatiser le traitement des avis prévu par la *Loi sur le droit d'auteur* et réduire le risque pour les FSI dans le cadre de ce régime. Nous poursuivons notre démarche en ce sens, dans le but de :

- prévenir l'utilisation inadéquate du régime par les titulaires de droits en permettant aux FSI de facturer des frais d'envoi d'avis;
- faciliter l'automatisation en établissant une formule que les titulaires de droit d'auteur doivent obligatoirement utiliser pour envoyer les avis;
- réduire le risque de non-conformité en faisant en sorte que les dommages-intérêts préétablis soient proportionnels aux dommages véritablement causés aux titulaires de droits d'auteur, s'appuient sur une démonstration évidente d'acte de mauvaise foi et soient assujettis à une défense de diligence raisonnable pour le FSI.

TELUS Santé

TELUS Santé joue un rôle actif dans la promotion d'un cadre réglementaire qui aidera à transformer les soins de santé et à les faire passer dans l'ère numérique. Les technologies numériques de santé, y compris les soins de santé virtuels, ont le potentiel de régler bon nombre des défis auxquels doit faire face le système de soins de santé canadien. En outre, nous reconnaissons et respectons les principes de la *Loi canadienne sur la santé* et l'importance pour les citoyens canadiens d'avoir accès, de façon équitable, aux services médicaux nécessaires.

Au Canada et à l'étranger le cas échéant, TELUS Santé plaide également en faveur de modifications réglementaires positives qui donneraient naissance à des normes d'interopérabilité numérique nationales facilitant la collaboration entre les professionnels de la santé au sein de l'équipe de soins de santé d'un patient. Cela permettrait aux professionnels en soins de santé de collaborer entre eux et d'échanger de l'information au moyen des divers systèmes de soins de santé (p. ex., hôpitaux, cliniques, pharmacies, résidences de soins et laboratoires) et permettrait aux patients d'accéder à leurs dossiers médicaux et à ceux de leurs personnes à charge, avec leur consentement.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

Compte tenu de l'empreinte internationale de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nos activités doivent respecter les lois, règlements et décisions en vigueur dans tous les territoires où nous exerçons nos activités (soit plus de 60 pays à ce jour). Ces lois et règlements portent sur plusieurs aspects des activités de TELUS Agriculture & Biens de consommation, y compris la protection des données et de la vie privée; les pratiques en matière de protection de la vie privée; le stockage de données; l'emploi et les relations de travail; les restrictions et les protections du secret professionnel; le contrôle des importations et des exportations; la tarification; l'imposition et les taxes; les sanctions; la sécurité du traitement des opérations et des données; la gestion des registres; et la gouvernance d'entreprise.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Rapport d’assurance limitée du praticien indépendant

Au conseil d’administration de
TELUS Corporation

Nous avons entrepris un engagement d'assurance limitée sur l'information sur la durabilité sélectionnée de TELUS Corporation (« TELUS » ou « la Société ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 (collectivement appelée « l'information sur la durabilité sélectionnée»), tel qu'indiqué dans l'Annexe A.

Responsabilité de la direction

La direction est responsable de la préparation de l'information sur la durabilité sélectionnée en référence aux normes mondiales pour les informations en matière de développement durable (GRI) et les définitions de TELUS (collectivement, les « critères applicables »). La direction est également responsable de sélectionner les critères applicables utilisés et les contrôles internes nécessaires, tel que la direction les détermine, pour permettre la préparation des informations sur la durabilité sélectionnées qui sont exemptes d'anomalies significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur.

Notre responsabilité

Notre responsabilité est d'exprimer une conclusion d'assurance limitée sur les informations de durabilité sélectionnées en fonction des procédures que nous avons effectuées et des preuves que nous avons obtenues. Nous avons mené notre engagement d'assurance limitée conformément à la norme internationale sur les engagements d'assurance (ISAE) 3000, *Revised, Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*. Cette norme exige que nous planifiions et exécutions cet engagement afin d'obtenir une assurance limitée quant à l'absence d'anomalie significative pour les informations sur la durabilité sélectionnées.

Un engagement d'assurance limitée implique l'exécution de procédures (principalement consistant à faire des enquêtes auprès de la direction et d'autres au sein de l'entité, le cas échéant, et à appliquer des procédures analytiques et d'autres procédures) et à évaluer les preuves obtenues. Les procédures comprennent également l'évaluation de la pertinence, dans les circonstances, de l'utilisation par TELUS des critères applicables comme base pour la préparation de l'information sur la durabilité sélectionnée. Les procédures sont sélectionnées en fonction de notre jugement professionnel, qui comprend l'identification des zones où les risques d'anomalie significative dans les informations sur la durabilité sélectionnées sont susceptibles de se produire, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Notre engagement comprenait les procédures suivantes, entre autres :

- s'enquérir auprès de la direction pertinente de TELUS et du personnel responsable de la préparation et de la communication des informations sur la durabilité sélectionnée;
- obtenir une compréhension des données sous-jacentes utilisées en entrée dans le calcul des informations sur la durabilité sélectionnées;
- obtenir une compréhension des processus utilisés pour préparer et communiquer les informations sur la durabilité sélectionnées; et
- convenir avec et tester les données sous-jacentes liées aux informations de durabilité sélectionnées sur une base d'échantillonnage.

Les procédures effectuées dans le cadre d'un engagement d'assurance limitée varient en nature et en durée par rapport à un engagement d'assurance raisonnable effectué conformément aux normes internationales sur les engagements d'assurance. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'un engagement d'assurance limité est considérablement inférieur à l'assurance qui aurait été obtenue si nous avions effectué un engagement d'assurance raisonnable. Ainsi, nous n'exprimons pas une opinion d'assurance raisonnable quant à la question de savoir si l'information sur la durabilité sélectionnée a été préparée, à tous les égards importants, conformément aux critères applicables.

Notre indépendance et gestion de la qualité

Nous nous sommes conformés à l'indépendance et aux autres exigences éthiques des règles de conduite professionnelle/code de déontologie applicables à la pratique de la comptabilité publique et liées aux engagements d'assurance, émises par divers organismes comptables professionnels, qui sont fondés sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

Le cabinet applique la Norme internationale de gestion de la qualité (« ISQM ») 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens limités d'états financiers, ou d'autres missions d'assurance ou de services connexes*, qui exige du cabinet qu'il conçoit, mette en œuvre et exploite un système de gestion de la qualité, y compris des politiques ou des procédures concernant la conformité aux exigences éthiques, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Limitations inhérentes importantes

L'information sur la durabilité sélectionnée est sujette à des limites inhérentes de précision étant donné la nature et les méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de différentes techniques de mesure acceptables peut entraîner des mesures matériellement différentes. La précision des différentes techniques de mesure peut également varier.

Conclusion

D'après les procédures que nous avons effectuées et les éléments de preuve que nous avons obtenus, rien n'est venu à notre attention qui nous amène à croire que les informations sur la durabilité sélectionnées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 n'est pas préparé, dans tous les aspects significatifs, conformément aux critères applicables.

Objet spécifique des critères applicables

Les informations sur la durabilité sélectionnées ont été préparées conformément aux critères applicables pour aider TELUS à rendre compte en référence aux normes GRI. Par conséquent, les informations sur la durabilité sélectionnées peuvent ne pas être adaptées à un autre usage.

Deloitte LLP

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Colombie-Britannique
4 avril 2025

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Annexe A – Informations sur la durabilité sélectionnées

Pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2024

À l'exception de ce qui est décrit dans le tableau ci-dessous, qui décrit la portée de notre engagement d'assurance limitée, nous n'avons pas effectué de procédures d'assurance sur les autres renseignements inclus dans le rapport sur les enjeux ESG et la durabilité 2024 de TELUS (SR) ou la fiche technique ESG (DS), et par conséquent, nous n'exprimons pas de conclusion sur ces informations..

Critères / normes GRI	Indicateur de performances	Référence à la limite organisationnelle de la mesure	Valeur 2024
2-7 (a)	Effectif total – par région	DS page 22/23	Canada : 26 537 International : 2 842
2-7 (b)	Effectif total – par type d'emploi	DS page 21	Permanent : 28 834 Temporaire : 545
2-30 (a)	Pourcentage de l'effectif syndiqué	DS page 20	14 %
201-1 (a.ii)	Investissement dans les communautés	SR page 16, DS page 9	62 M\$
205-2 (e)	Pourcentage d'employés qui suivent une formation sur l'éthique	SR page 53	99 %
Critères développés par la direction	Nombre total de contacts relatifs à la politique d'éthique de l'entreprise (demandes de renseignements, plaintes et violations)	SR page 53, DS page 1	810
	Nombre de contacts considérés comme des violations de la politique d'éthique	SR page 53, DS page 1	158
	Objectif d'engagement des fournisseurs	SR page 65	43%
302-1 (e)	Total de la consommation d'énergie – sources directes	DS page 4	186 963 kWh (en milliers)
302-1 (e)	Total de la consommation d'énergie – sources indirectes	DS page 4	906 895 kWh (en milliers)
303-3 (a)	Total des prélèvements d'eau	DS page 8	686 millions de litres (L)
305-1 (a)	Émissions totales directes de gaz à effet de serre	DS page 4	443 243 tonnes d'équivalent CO ₂
305-2 (a) (b)	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (méthode fondée sur le marché)	DS page 5	143 269 tonnes d'équivalent CO ₂

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Critères / normes GRI	Indicateur de performances	Référence à la limite organisationnelle de la mesure	Valeur 2024
305-3 (a)	Émissions de gaz à effet de serre liées aux voyages aériens	DS page 6	4 520 tonnes d'équivalent CO ₂
	Les émissions de GES liées aux biens et services achetés, et biens d'équipement	DS page 6	570 439 tonnes d'équivalent CO ₂
401-1 (b)	Taux de rotation du personnel	SR page 40, DS page 20	22,2 %
403-9 (a.iii)	Nombre et taux de blessures liées au travail pouvant être enregistrées	DS page 20	Nombre : 62 Taux : 0,34
404-1 (a)	Nombre annuel moyen d'heures d'apprentissage	DS page 18	8,7 par employé
405-1 (b)	Données démographiques sur l'effectif – sexe et minorités en pourcentage de l'effectif de TELUS	DS page 24	Femme : 36,8 % Membres des minorités visibles : 35,3 % Personnes handicapées : 8,6 % Autochtones : 3,4 %
	Données démographiques sur l'effectif – groupe d'âge	DS page 23	Moins de 30 ans : 14,8 % Entre 30 et 50 ans : 61,8 % Plus de 50 ans : 23,3 %
406-1 (a) (b.iv)	Nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers relatifs aux droits de la personne	DS page 20	Dossiers reportés de l'exercice précédent : 24 Nouveaux dossiers : 8 Dossiers fermés : 7 Dossiers en cours à la fin de l'exercice : 25

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Rapport sur la gestion des risques et occasions liés au climat de TELUS (2024) – Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques

Nous comprenons que les risques et les occasions liés au climat peuvent avoir des effets financiers directs ou indirects sur nos opérations; c’est pourquoi nous visons à faire preuve de transparence quant aux répercussions de ces risques et occasions sur notre stratégie et nos opérations. Nous déclarons ci-après de l’information pertinente relative aux changements climatiques en conformité avec les recommandations du Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques (« GIFCC ») publiées en juin 2017. Parallèlement à la publication de son rapport de la situation 2023 le 12 octobre 2023, le GIFCC a terminé son mandat et a été dissous. Le Conseil de stabilité financière (« CSF »)

a) Gouvernance

Nous avons des pratiques bien établies en matière de gouvernance de la durabilité, position qui vient seconder nos efforts envers la gérance environnementale et la responsabilité sociale d’entreprise.

Surveillance par le conseil des risques et des occasions liés au climat

Notre conseil d’administration assure la gérance de l’entreprise, ce qui comprend la surveillance de la gestion des risques d’entreprise. Pendant ses réunions trimestrielles, le conseil examine les rapports et discute des stratégies, des progrès et des objectifs de l’entreprise, en plus de s’intéresser aux risques émergents et aux occasions d’innovation, comme la façon dont la technologie peut aider à réagir aux phénomènes météorologiques extrêmes liés au climat.

Le comité de gouvernance de notre conseil d’administration examine et surveille, au nom de ce dernier, l’approche, la planification et les rapports de l’entreprise sur les questions de durabilité et liées aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Par ailleurs, il examine le rapport annuel de l’entreprise sur la durabilité et les facteurs ESG ainsi que d’autres documents d’information connexes, et transmet ses recommandations au conseil d’administration aux fins d’approbation. Nos équipes Durabilité, Environnement et Gestion du risque d’entreprise remettent des rapports trimestriels au comité de gouvernance. Ceux-ci contiennent des renseignements pertinents sur les risques environnementaux et climatiques ainsi que sur les activités de conformité connexes. Le comité de gouvernance supervise également les occasions liées au climat à mesure qu’elles se présentent ou qu’elles sont ciblées, et il en discute pendant ses réunions trimestrielles.

En 2022, nous avons examiné le rôle des comités du conseil d’administration en ce qui concerne la surveillance des enjeux et des engagements liés au climat et à la durabilité, ce qui a permis de clarifier le rôle du comité d’audit à l’égard de la surveillance de l’information financière liée au climat. Le mandat de ce dernier a été mis à jour afin d’inclure l’examen

a demandé à la IFRS Foundation de prendre en charge le suivi de la communication par les sociétés de l’information relative aux changements climatiques, qui a récemment été intégrée aux normes de l’International Sustainability Standards Board (« ISSB »). La présente divulgation est structurée en quatre sections, conformément aux directives du GIFCC : Gouvernance; Stratégie; Gestion du risque; Mesures et objectifs. La divulgation donne un aperçu complet de la façon dont TELUS comprend et gère les risques et les occasions liés aux changements climatiques.

des mesures relatives à la déclaration des risques liés au climat, à la durabilité et à l’environnement dans les rapports financiers. Pour sa part, le comité de gouvernance demeure responsable de l’examen et de la surveillance de l’approche, de la planification et de la production de rapports globales de TELUS visant les questions ESG et la durabilité. Le processus de planification de la relève de notre conseil prévoit une évaluation continue des compétences de ses membres, ce qui aide le comité de gouvernance et le conseil d’administration à cerner les lacunes dans les habiletés et les compétences jugées les plus pertinentes pour l’entreprise. Dans le cadre de ce processus, les membres du conseil sont invités à décrire leur expérience ou leur formation en matière de durabilité, d’environnement et de gestion du risque climatique.

Surveillance par la haute direction des risques et des occasions liés au climat

Le président et chef de la direction et l’équipe de la haute direction sont responsables de la mise en œuvre de l’orientation stratégique de nos programmes de durabilité, ce qui comprend l’évaluation et la gestion des risques et des mesures d’atténuation liés au climat, ainsi que la détermination des occasions liées au climat.

L’équipe de durabilité relève du chef des communications et de la marque, et l’équipe de l’environnement relève du vice-président à la direction et chef des services financiers. Ces deux équipes visent à évaluer les risques et les occasions liés au climat par l’intégration des aspects en matière de durabilité et la mise en œuvre des projets dans l’ensemble de l’entreprise. Elles offrent aussi de la formation et de la sensibilisation à l’interne sur la durabilité, en plus de gérer notre système de gestion environnementale, certifié ISO 14001:2015 au Canada. Ce processus comprend l’analyse comparative au moyen d’évaluations officielles et informelles de l’importance, d’analyses de données et de scénarios, en tenant compte des commentaires des parties prenantes internes et externes et en examinant le contexte réglementaire dans lequel nous exerçons nos activités.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Dans nos efforts visant à atténuer les répercussions de nos propres activités sur le climat, nous intégrons également les aspects climatiques dans nos processus d'élaboration de produits et d'innovation à l'échelle de l'entreprise, y compris dans des domaines émergents comme TELUS Santé, TELUS Agriculture & Biens de consommation et TELUS Numérique. Nous tenons compte de l'ensemble des risques et des occasions pertinents liés au climat dans toutes les décisions d'investissement importantes visant à améliorer nos produits actuels et à en élaborer de nouveaux qui cadreront dans un futur à faibles émissions de carbone.

b) Stratégie

Risques liés au climat à court, à moyen et à long terme

Chaque année, nous ciblons les risques physiques liés au climat et les risques associés à la transition vers un futur à faibles émissions de carbone, et auxquels nous sommes exposés. Les risques physiques liés au climat sont ceux qui découlent de la force et de la fréquence croissantes des phénomènes météorologiques extrêmes, de la hausse des températures mondiales et d'autres changements climatiques chroniques, et qui se répercutent sur nos activités d'exploitation, notre chaîne d'approvisionnement et les collectivités. Nous définissons les risques liés à la transition comme ceux liés aux changements climatiques, y compris l'incidence des changements de politiques ou de la mise en œuvre de technologies à faibles émissions.

Les risques physiques et liés à la transition que nous avons cernés et qui peuvent nous toucher à court terme (d'un à cinq ans), comprennent, sans s'y limiter, la réglementation sur le carbone, dont la tarification du carbone qui a une incidence sur nos activités d'exploitation et notre chaîne de valeur; l'augmentation de la demande d'énergie et ses répercussions environnementales et financières; et la demande croissante des clients et des autres parties prenantes pour des solutions à faibles émissions de carbone.

Les risques physiques et liés à la transition que nous avons cernés et qui peuvent nous toucher à moyen et à long terme (plus de cinq ans), comprennent, sans s'y limiter, les perturbations directes et indirectes de la chaîne d'approvisionnement, dont les augmentations de prix; la fiabilité et la résilience des infrastructures essentielles; et les répercussions financières découlant du non-respect des objectifs climatiques tels que ceux inclus dans nos obligations liées au développement durable.

Occasions liées au climat à court, à moyen et à long terme

Forts de nos réseaux de première qualité, de notre approche centrée sur les clients et d'initiatives axées sur les actionnaires, nous visons à améliorer la vie des Canadiens et leur milieu tout en offrant aux actionnaires un excellent rendement. Notre stratégie d'entreprise nous permet de réagir rapidement aux occasions, notamment par l'adaptation aux risques climatiques croissants et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. De plus, nos équipes Durabilité et Environnement cherchent régulièrement des occasions d'investir dans les technologies climatiques, de mettre en œuvre des essais et de trouver de nouvelles occasions financièrement saines pour réduire nos GES.

Nos investissements commerciaux donnent un accès numérique à la population dispersée

De plus, nous lions notre rendement sur le plan de la durabilité à la rémunération au moyen de notre carte de pointage, qui appuie la structure de primes de rendement dans l'ensemble de l'entreprise. L'indice de sociocapitalisme de la carte de pointage comprend des paramètres qui évaluent notre rendement en matière de réduction des émissions de GES ainsi que des mesures de répercussions sociales. Par ailleurs, la structure des primes de rendement de nos équipes Durabilité et Environnement est plus largement liée à nos objectifs environnementaux pour 2025 et 2030.

- du Canada et, ainsi, attirent des clients qui veulent réduire leur empreinte carbone. Parallèlement, nous continuons de prioriser les investissements dans l'optimisation des réseaux, l'amélioration des infrastructures, la réduction de l'espace immobilier et la modernisation de l'éclairage pour réaliser des économies futures et des réductions d'énergie absolues. Voici des exemples d'occasions liées au climat que nous avons saisies :
- Nous avons pour objectif à l'échelle de l'entreprise d'approvisionner efficacement 100 pour cent de nos besoins en électricité à partir de sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025; dans le but d'atteindre cet objectif, nous avons conclu 4 accords d'achat d'énergie virtuelle avec des promoteurs d'énergie éolienne et solaire en Alberta, pour une capacité de production d'énergie renouvelable de plus de 167 MW.
 - Nous avons construit un réseau à large bande qui permet à nos clients de vivre et de travailler à l'endroit de leur choix tout en réduisant au minimum leur empreinte environnementale liée aux déplacements et en optimisant leur productivité.
 - Depuis plus d'une décennie, TELUS Santé collabore avec les autorités de la santé, les partenaires communautaires et les parties prenantes pour bâtir un système de santé plus durable en tirant parti de la puissance de la technologie. TELUS Santé offre des produits de soins de santé qui permettent aux clients de communiquer virtuellement avec des professionnels de la santé, ce qui améliore l'efficacité des services offerts, limite les répercussions climatiques liées aux déplacements physiques et accroît l'accessibilité aux services de prévention et de mieux-être.
 - Les solutions de TELUS Agriculture & Biens de consommation aident à réduire les inefficacités dans la façon dont les aliments et les biens de consommation sont produits, distribués et consommés. Grâce à des solutions numériques et à des données et analyses, nous assurons la connectivité de la chaîne d'approvisionnement mondiale, l'amélioration de la sécurité, de la durabilité, de la qualité et de l'efficacité des processus de production d'une manière qui est traçable et claire pour le consommateur final.
 - Nous poursuivons le développement de notre programme Styles de travail, qui permet à plus de 90 pour cent des membres de notre équipe nationale de travailler de la maison, réduisant ainsi les émissions associées aux déplacements.

En plus d'accroître les occasions décrites ci-dessus, nous continuons de développer des solutions à faible émission de carbone, axées sur la nature et respectueuses du climat pour nos clients et nos collectivités, celles-ci étant rendues possibles par nos réseaux et notre technologie, à moyen et à long terme (sur cinq ans). Par exemple, par l'intermédiaire de nos fonds TELUS Capital de risque mondial et Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

meilleur, nous investissons dans des entreprises en démarrage responsables dont l'impact social et environnemental vise à rendre le monde meilleur.

Analyse de scénarios

Nous effectuons des analyses de scénarios pour mieux comprendre la résilience de notre stratégie d'entreprise dans différents contextes climatiques. L'analyse de scénarios et la divulgation des résultats nous aident à déterminer comment nos activités d'exploitation peuvent préparer et aider à atténuer les changements climatiques, à mesure que des règlements, des technologies et d'autres répercussions sur le climat émergent et évoluent. Ces analyses nous aident également à cerner de nouvelles occasions pour notre entreprise et à informer nos parties prenantes sur la façon dont notre organisation se positionne à la lumière de ces risques et occasions.

En 2022, nous avons entrepris une analyse qualitative exhaustive de nos activités d'exploitation directes (à l'exclusion des activités en amont et en aval) avec une tierce partie indépendante afin de mieux les harmoniser avec les recommandations du GIFCC. Nous avons séparé l'évaluation des risques et occasions liés au climat en deux volets : un premier consacré aux risques et occasions liés à la transition, et un second axé sur les risques physiques.

1) Évaluation des risques et des occasions liés à la transition

Les mesures suivantes ont été prises en 2022 pour sélectionner, prioriser et évaluer les risques et les occasions liés à la transition auxquels nous pourrions être exposés dans différents contextes de réchauffement à l'avenir :

- Établissement de la liste préliminaire – Nous avons tout d'abord compilé une liste exhaustive des risques et des occasions en fonction de nos activités d'exploitation, de l'analyse par les pairs, de la capacité de connaissances internes et des tendances émergentes. Cela a donné lieu à une liste préliminaire de 21 risques et occasions liés à la transition qui ont été évalués afin de délimiter les éventuelles conséquences (financières, de réputation et de marché) sur notre entreprise.
- Priorisation – Les 21 risques et occasions liés à la transition ont été évalués en fonction de 3 paramètres :
 - Probabilité – la probabilité que chaque risque ou occasion se produise
 - Se produit maintenant ou est presque certain de se produire
 - Le risque est inhérent au secteur en raison d'influences externes
 - Compréhension précise de l'endroit et du moment où l'événement se produirait
 - Devrait se produire dans les 18 prochains mois
 - Compréhension générale de l'endroit et du moment où l'événement se produirait
 - Peu de chance de se produire au cours des 18 prochains mois
 - Compréhension générale de l'endroit et du moment où l'événement se produirait

- Conséquences – l'ampleur de l'impact si l'événement devait se produire
 - Pertes financières élevées
 - Risque : éventuelles amendes pour infraction à la réglementation ou couverture médiatique provinciale prolongée ayant une incidence sur la marque ou la réputation
 - Occasion : retombées positives élevées pour la marque et la réputation
 - Pertes financières modérées
 - Risque : éventuelles exigences de déclaration externe, rupture de contrat ou couverture médiatique régionale ayant une incidence sur la marque ou la réputation
 - Occasion : retombées positives modérées pour la marque et la réputation
 - Pertes financières faibles
 - Risque : éventuelles exigences de déclaration interne, violation de la politique de l'entreprise ou couverture médiatique locale ayant une incidence sur la marque ou la réputation
 - Occasion : retombées positives faibles pour la marque et la réputation

c. Vitesse – la vitesse de l'impact

Nous avons ainsi pu obtenir une cote de risque globale pour l'ensemble des 21 risques et occasions liés à la transition, qui a été classée de façon générale dans les catégories « faible », « moyen » et « élevé » pour indiquer l'importance. Ces estimations sont rajustées en fonction de l'inflation.

- Évaluation quantitative initiale – Ensuite, nous avons évalué l'impact quantitatif de l'un des risques mentionnés ci-dessus, soit la tarification du carbone, puisque les données étaient facilement disponibles. Nous l'avons évalué sous l'angle des deux scénarios climatiques et horizons temporels pour étayer l'évaluation qualitative. Les scénarios climatiques choisis pour cette étape sont ceux de la Banque du Canada, qui décrivent les résultats des risques qui auraient une incidence sur l'économie et le système financier canadiens et qui s'appliquaient le plus à nous étant donné que nos activités se déroulent principalement au Canada. Pour créer ses scénarios à l'échelle du pays, la Banque du Canada s'est appuyée sur les modèles du Réseau pour le verdissement du système financier et s'est assurée à ce qu'ils correspondent à ceux du Réseau. Les politiques de 2019 de la Banque du Canada ainsi que son objectif de carboneutralité en 2050 (1,5 °C) ont été considérés comme offrant le plus large éventail de résultats climatiques possibles. Nous avons ensuite actualisé le scénario des politiques de 2019 pour y inclure les données sur la tarification du carbone publiées dans l'*Approche pancanadienne pour une tarification de la pollution par le carbone*, ce qui nous a permis d'établir le scénario de statu quo.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Nous avons utilisé les paramètres suivants pour effectuer l'évaluation quantitative :

Voies de transition crédibles sélectionnées	Modèle climatique	Voies de transition	Description	Raison
	Banque du Canada	Politiques de 2019	Un scénario conforme aux politiques climatiques de 2019 qui sont déjà en place ou annoncées.	Établit la base de référence pour quantifier les risques de transition par rapport à l'évolution du prix du carbone en dollars.
		Objectif de carboneutralité en 2050 (1,5 °C)	Un ambitieux scénario de mesures immédiates visant à limiter le réchauffement moyen de la planète à 1,5 °C, qui comprend les engagements actuels de certains pays en matière de carboneutralité.	Permet l'exploration d'un scénario de transition ambitieux dirigé par la Banque du Canada et le Bureau du surintendant des institutions financières afin d'évaluer le risque lié à la transition climatique.

L'impact financier du risque lié à la tarification du carbone a été estimé en 2022 en multipliant le prix projeté du carbone par la quantité prévue d'émissions pour les deux scénarios. Le prix du carbone dans le scénario de carboneutralité devrait être beaucoup plus élevé que dans le scénario des politiques actuelles. En atteignant nos cibles de réduction des émissions, nous pourrions réussir à diminuer considérablement le risque lié à la tarification du carbone à court et à long terme. Les résultats de cette analyse nous ont permis de fixer les cotes de probabilité et de conséquence dans l'évaluation qualitative.

4. Évaluation qualitative : Les risques et les occasions figurant sur la liste définitive (établie à l'étape 2 ci-dessus) ont été évalués par rapport aux deux scénarios climatiques afin de déterminer leur impact global sur nos activités d'exploitation à moyen terme (2030) et à long terme (2050). Nous avons utilisé le scénario de statu quo et l'objectif de carboneutralité (1,5 °C) de la Banque du Canada pour l'évaluation qualitative.
- Ces deux scénarios climatiques ont été choisis pour assurer une diversité appropriée aux résultats futurs.
 - Des paramètres clés comme les changements de politiques, les développements techniques et la disponibilité, les sources d'énergie, la dynamique du marché des produits de base, etc. ont été définis pour aider à définir les voies et les tendances de développement au cours de la période évaluée.
 - Les tendances ont été examinées par rapport à la liste définitive afin d'évaluer leur évolution probable à l'avenir et les répercussions pour TELUS.

Veuillez noter que ces scénarios sont simplement des outils pour envisager un avenir selon deux scénarios climatiques divergents, afin que nous puissions décrire des risques et des occasions plausibles, et planifier notre résilience. Il ne s'agit aucunement de prédictions.

Risques pour 2030					
Sous-catégorie	Description	Scénario	Probabilité	Conséquence	Niveau de risque
Politique et juridique	Augmentation des prix du carbone ou incertitude quant aux prix du carbone, y compris leur impact indirect	Scénario de statu quo	Ce scénario comprend l' <i>Approche pancanadienne pour une tarification de la pollution par le carbone</i> ; la probabilité est donc élevée.	Le prix utilisé dans l' <i>Approche pancanadienne pour une tarification de la pollution par le carbone</i> pour 2030 est de 170 \$ la tonne. Si nos émissions demeurent constantes, on peut s'attendre à un impact financier modéré. Cependant, l'impact financier de la tarification du carbone serait indirect et proviendrait de l'augmentation des coûts des biens et des services, puisque nous ne sommes pas directement réglementés par le mécanisme de tarification.	Modéré
			Ce scénario montre que la probabilité d'une tarification du carbone est élevée.		
		Carboneutralité		L'estimation du prix du carbone selon le scénario de carboneutralité est plus élevée que dans le scénario de statu quo; cependant, notre analyse a montré que cela pourrait tout de même avoir un impact financier modéré. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'impact financier de la tarification du carbone serait indirect, puisque nous ne sommes pas directement réglementés par le mécanisme de tarification.	Modéré

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Risques pour 2030					
Sous-catégorie	Description	Scénario	Probabilité	Conséquence	Niveau de risque
Marchés	Chocs des prix et de l'offre sur les marchés de l'énergie et des produits de base	Scénario de statu quo	Il y a une forte probabilité que les prix du pétrole, du gaz et de l'électricité augmentent en raison de la demande continue de carburants et de produits de base conventionnels influencée par la dynamique de croissance restreinte de l'offre et de la demande et des incitatifs limités pour adopter des solutions de rechange plus durables.	On pourrait s'attendre à un impact financier modéré étant donné la hausse prévue des prix du carburant; or, cette hausse de prix est contrebalancée par les accords d'achat d'énergie virtuelle conclus et les mesures d'efficacité que nous avons mises en œuvre.	Modéré
		Carboneutralité	Il y a une forte probabilité que le marché de l'énergie et des produits de base soit touché par des événements économiques défavorables découlant de la prise en charge des émissions de carbone (taxe sur le carbone). Les prix courants peuvent également évoluer en raison des politiques et des investissements croissants dans les technologies à faibles émissions de carbone.	On pourrait s'attendre à un impact financier modéré (plus important que dans le scénario de statu quo), qui pourrait découler de la volatilité de l'offre de carburant ou d'une taxe sur le carbone élevée, ce qui ferait augmenter les prix du carburant. Toutefois, cette hausse de prix est atténuée par nos accords d'achat d'énergie virtuelle et nos mesures d'efficacité.	Modéré
Réputation	Atteinte à notre réputation auprès des investisseurs en raison de la baisse des classements ESG	Scénario de statu quo	La probabilité est modérée, puisque des cadres de notation sont en place pour mettre en évidence et reconnaître les meilleures pratiques de gestion des facteurs ESG; ces pratiques sont peu susceptibles d'augmenter considérablement à court terme.	Bien que nous ayons déjà en place des pratiques rigoureuses de déclaration, des attentes plus soutenues pourraient se traduire par un faible niveau de coûts supplémentaires et un impact limité sur la réputation.	Faible
		Carboneutralité			Faible
Occasions pour 2030					
Marchés	Investissement dans l'énergie renouvelable	Scénario de statu quo	D'importants impératifs, comme les politiques et la réglementation, émergent pour appuyer l'adoption des énergies renouvelables. Parallèlement, on s'attend à ce que les prix de l'électricité augmentent légèrement, de sorte que la probabilité de retombées positives de nos accords d'achat d'énergie virtuelle à un prix initial faible est considérée comme modérée.	Notre arrivée précoce sur le marché nous a permis de conclure des accords d'achat d'énergie virtuelle à faible prix. Comme les prix de l'électricité devraient continuer d'augmenter légèrement à court terme, nous pourrions être en mesure de maintenir un flux de trésorerie positif découlant du changement de tarif de nos accords d'achat d'énergie virtuelle, ce qui pourrait avoir un impact financier modéré. Toutefois, d'autres modélisations seraient nécessaires pour bien comprendre la portée de cette occasion.	Modéré
		Carboneutralité	Les politiques devraient favoriser l'adoption d'énergies renouvelables. Il est fort probable que les coûts de l'énergie renouvelable augmentent légèrement à court terme, à mesure que l'offre rattrape la demande et parce que les prix de l'électricité devraient s'apprécier plus rapidement que dans le scénario de statu quo, car la demande devrait augmenter.	Notre arrivée précoce sur le marché nous a permis de conclure des accords d'achat d'énergie virtuelle à faible prix. Comme les prix de l'électricité devraient continuer d'augmenter légèrement à court terme, nous pourrions être en mesure de maintenir un flux de trésorerie positif découlant du changement de tarif de nos accords d'achat d'énergie virtuelle, ce qui pourrait avoir un impact financier modéré. Dans ce scénario, la demande pour les accords d'achat d'énergie virtuelle sera probablement plus élevée et, par conséquent, l'écart de prix sera plus faible. Toutefois, d'autres modélisations seraient nécessaires pour bien comprendre la portée de cette occasion.	Modéré
Marchés	Changement des préférences des consommateurs pour nos services en raison de notre bonne réputation en matière de rendement climatique	Scénario de statu quo	On s'attend à ce que la sensibilisation des consommateurs aux facteurs ESG augmente, à mesure que les gouvernements et les marchés continueront de réclamer des mesures de lutte contre les changements climatiques. Cependant, à court terme, il est probable que les préférences des consommateurs soient davantage axées sur l'obtention de services et de produits à faible coût et de grande valeur, de sorte que la probabilité que cette occasion se présente est modérée.	Nous avons l'occasion de répondre à la demande des clients, ce qui pourrait avoir un impact positif sur la part de marché, les résultats et la perception du marché. Or, ce contexte pourrait se traduire par une faible augmentation de la clientèle, des revenus et de la part de marché à court terme.	Faible
		Carboneutralité			Faible

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Risques pour 2050					
Sous-catégorie	Description	Scénario	Probabilité	Conséquence	Niveau de risque
Politique et juridique	Augmentation des prix du carbone ou incertitude quant aux prix du carbone, y compris leur impact indirect	Scénario de statu quo	Le scénario de statu quo comprend l' <i>Approche pancanadienne pour une tarification de la pollution par le carbone</i> . Nous ignorons si un prix du carbone sera maintenu après 2030; nous présumons que ce sera le cas et que l'impact sera élevé.	Le prix utilisé (170 \$ la tonne) est celui indiqué dans l' <i>Approche pancanadienne pour une tarification de la pollution par le carbone</i> pour 2030; dans notre analyse, nous avons conservé cette valeur constante jusqu'en 2050. Si nos émissions demeurent constantes, on peut s'attendre à un impact financier modéré. Cependant, l'impact financier de la tarification du carbone serait indirect et proviendrait de l'augmentation des coûts des biens et des services, puisque nous ne sommes pas directement réglementés par le mécanisme de tarification.	Modéré
		Carboneutralité	La probabilité qu'il y ait un prix du carbone au Canada sous le scénario de carboneutralité est encore élevée en 2050, car un prix est toujours inclus dans le modèle.	De 2030 à 2050, les prix du carbone devraient doubler, ce qui aurait un impact financier considérable. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'impact financier de la tarification du carbone serait indirect, puisque nous ne sommes pas directement réglementés par le mécanisme de tarification.	Élevé
Marchés	Chocs des prix et de l'offre sur les marchés de l'énergie et des produits de base	Scénario de statu quo	Il y a une forte probabilité que les prix sur les marchés de l'énergie et des produits de base (en particulier le pétrole et le gaz) augmentent. Toutefois, le coût de l'électricité devrait diminuer à partir de 2030, selon le modèle des deux scénarios.	On pourrait s'attendre à un impact financier global plus faible en raison de la diminution prévue des coûts de l'électricité dans ce scénario, compte tenu de notre consommation. Cette baisse est légèrement freinée par l'augmentation prévue des coûts du pétrole et du gaz en 2050.	Faible
		Carboneutralité	Il y a une probabilité modérée que les marchés de l'énergie et des produits de base soient touchés par la baisse de la demande de carburant, ce qui se traduirait par une diminution du prix du carburant pour nous et une baisse du coût de l'électricité.	On pourrait s'attendre à un faible impact financier en raison de la diminution prévue des coûts de l'électricité compte tenu de notre consommation.	Faible
Réputation	Atteinte à notre réputation auprès des investisseurs en raison de la baisse des classements ESG	Scénario de statu quo	La probabilité est modérée, puisque des cadres de notation sont en place pour mettre en évidence et reconnaître les meilleures pratiques de gestion des facteurs ESG; ces pratiques sont peu susceptibles d'augmenter considérablement à long terme.	Bien que nous ayons déjà en place des pratiques rigoureuses de déclaration, des attentes plus soutenues des investisseurs et des parties intéressées pourraient se traduire par des coûts supplémentaires et un impact modéré sur la réputation.	Modéré
		Carboneutralité	Les investisseurs sont très susceptibles d'accorder plus de poids à ces évaluations à l'avenir pour déterminer le risque et les occasions de leur portefeuille. De plus, d'autres parties prenantes peuvent les utiliser pour analyser les occasions de mobilisation.	Bien que nous ayons déjà en place des pratiques rigoureuses de déclaration, les attentes des investisseurs et des parties intéressées pourraient augmenter dans ce scénario, ce qui se traduirait par un impact modéré tant sur l'aspect financier que sur la réputation.	Modéré

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Occasions pour 2050					
Sous-catégorie	Description	Scénario	Probabilité	Conséquence	Niveau de risque
Marchés	Investissement dans l'énergie renouvelable	Scénario de statu quo	On s'attend à ce que la hausse des coûts de l'énergie renouvelable ralentisse en raison du soutien accru du marché et des politiques favorisant l'adoption des énergies renouvelables. En conséquence, la probabilité d'obtenir un rendement positif par la conclusion précoce d'accords d'achat d'énergie virtuelle est considérée comme élevée.	Comme on s'attend à ce que les prix de l'électricité baissent à long terme, l'écart entre les accords d'achat d'énergie virtuelle nouvellement conclus et les prix de l'électricité sur le marché pourrait diminuer au fil du temps; l'impact financier positif devrait donc diminuer en conséquence, mais il sera probablement faible.	Faible
		Carboneutralité	L'électrification rapide des industries, conjuguée aux engagements fédéraux de carboneutralité, fait de l'énergie renouvelable ou de l'énergie à faibles émissions de carbone la norme du marché d'ici 2050. Il y a donc une probabilité modérée que les prix de l'électricité baisseront en deçà du seuil établi dans le scénario de statu quo vers 2050.	Étant donné que les prix de l'électricité devraient diminuer à long terme dans ce scénario, nous pourrions subir une baisse des flux de trésorerie positifs puisque la variation du prix de détail de l'énergie et du prix au sein des accords d'achat d'énergie virtuelle pourrait fléchir. Les nouveaux accords d'achat d'énergie virtuelle signés vers 2050 pourraient entraîner une augmentation des flux de trésorerie positifs en raison de la stabilisation ou de la diminution des coûts liés à la technologie, assortis d'un impact cumulatif vraisemblablement faible.	Faible
Marchés	Changement des préférences des consommateurs pour nos services en raison de notre bonne réputation en matière de rendement climatique	Scénario de statu quo	Il y a une probabilité modérée pour que la sensibilisation des consommateurs et l'examen minutieux des entreprises évoluent à long terme. Toutefois, cet examen minutieux serait principalement effectué en assurant un rendement opérationnel et une qualité uniformes, en plus de maintenir l'orientation sur le rendement climatique.	Nous avons l'occasion de répondre à la demande des clients, ce qui pourrait avoir un impact positif modéré sur la part de marché, les résultats et la perception du marché.	Modéré
		Carboneutralité	Il y a une probabilité élevée que les attentes et la sensibilisation des parties prenantes soient axées sur l'atteinte des engagements de carboneutralité en 2050; par conséquent, les préférences des consommateurs afficheront vraisemblablement une tendance marquée vers la durabilité, une meilleure gestion et responsabilisation, ainsi que des pratiques commerciales transparentes.	Une durabilité et un rendement climatiques positifs auront un impact positif sur notre réputation et notre marque. Il pourrait aussi en découler une hausse de la clientèle et des revenus, ce qui pourrait entraîner une augmentation modérée des revenus.	Modéré

2) Évaluation des risques physiques liés au climat

L'analyse de scénarios menée en 2022 comprenait également une évaluation des risques physiques liés au climat axée sur nos actifs, notamment en ce qui concerne les actifs à inclure. Le point de départ était une évaluation de plus de 21 000 actifs ainsi que des renseignements sur la location ou la propriété de ceux-ci, leur emplacement (adresse et coordonnées), leur code d'utilisation et leur superficie. La liste a ensuite été réduite en fonction de la catégorie d'actif, et certains actifs ont été évalués par rapport à leur criticité en tenant compte de facteurs précis, comme le fait qu'ils se trouvent sur un site principal sans fil 5G. Puis, nous avons évalué la valeur de l'actif, comme la valeur de l'immeuble ou du bien, la valeur du contenu et la valeur d'une éventuelle interruption des activités. Ultimement, 149 actifs ont été inclus dans l'évaluation des risques physiques liés au climat, parmi ceux-ci, tous nos sites essentiels ont été pris en compte.

Notre approche de l'évaluation quantitative se décline selon la probabilité que le risque se concrétise et les conséquences de l'impact. Ensuite, nous utilisons les résultats obtenus pour évaluer qualitativement l'ampleur relative de l'impact.

- Probabilité :** la probabilité qu'un risque se produise a été évaluée au moyen des données de S&P TruCost Physical Risk. Celles-ci fournissent une cote d'exposition ponctuelle au risque physique lié aux risques climatiques par rapport aux conditions mondiales, indépendamment des caractéristiques de l'actif présent à un endroit donné. Ces données ont été élaborées afin de fournir aux entreprises un ensemble qui les aidera à comprendre l'exposition au risque physique au niveau du portefeuille et à prioriser les actifs du portefeuille.
- Intrants :
 - Données sur l'emplacement de l'actif
 - Données sur le scénario climatique, qui fournissent une cote d'exposition

- Conséquence :** fait référence à l'importance de l'actif et au niveau d'impact qui serait ressenti si l'actif était mis hors service.
- Intrants :
 - Valeur de l'actif et coût associé à une interruption des activités
 - Type de risque

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Évaluation du risque : englobe la probabilité que les risques se produisent et les conséquences de l'événement.

- Extrant : Cote de risque qualitative attribuée à chacun des actifs, pour chaque risque (très faible, faible, modérée, élevée ou très élevée)

Les données du S&P TruCost Physical Risk comportent quatre scénarios intégrés qui correspondent à différents niveaux de réchauffement. Ces scénarios sont élaborés au moyen des profils socioéconomiques partagés (SSP) et des profils représentatifs d'évolution des concentrations combinées que le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat a utilisés dans son sixième rapport d'évaluation. Pour cette évaluation, nous avons

Le tableau suivant montre les résultats de notre évaluation des risques physiques liés au climat; on peut voir que nous considérons les inondations et la chaleur extrême comme des risques hautement prioritaires. Les feux de forêt sont aussi un risque plus élevé; en effet, par rapport aux autres risques classés comme « faibles », leur cote est tout de même plus élevée.

Risque	Probabilité				Évaluation des conséquences	Évaluation globale du risque			
	Scénario de faibles changements climatiques		Scénario de changements climatiques élevés			Scénario de faibles changements climatiques		Scénario de changements climatiques élevés	
	2030	2050	2030	2050		2030	2050	2030	2050
Froid extrême	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible
Inondation	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée
Chaleur extrême	Modérée	Modérée	Modérée	Élevé	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée	Modérée
Élévation du niveau de la mer	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible	Modérée	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible
Stress hydrique	Faible	Faible	Faible	Faible	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible
Feu de forêt	Très faible	Faible	Très faible	Faible	Modérée	Très faible	Faible	Très faible	Faible
Cyclone tropical	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible	Modérée	Très faible	Très faible	Très faible	Très faible

(c) Gestion du risque

Processus de détermination des risques liés au climat

La gestion efficace du risque appuie les fondements de l'équipe de direction chargée de la durabilité. Nous définissons le risque comme le degré d'exposition lié à l'atteinte d'objectifs clés par rapport à l'efficacité et à l'efficience des activités d'exploitation; à la fiabilité et à l'intégrité des rapports financiers; à la conformité aux lois et aux règlements, aux politiques, aux procédures et aux contrats; et à la protection des actifs au sein d'une entreprise ayant une culture fondée sur l'éthique.

Nous évaluons et gérons les risques climatiques dans le cadre d'un programme plus vaste de gestion des risques. Les risques physiques liés au climat ainsi que les risques liés à la transition vers un environnement à faibles émissions de carbone sont intégrés dans notre cadre de gestion des risques d'entreprise, qui sollicite et intègre l'expertise et les connaissances des membres de l'équipe de tous les secteurs et niveaux au sein de l'organisation, y compris ceux de notre conseil. Les risques découlent principalement de

utilisé les SSP1 - 2.6 et SSP5 - 8.5 dans le but d'établir un scénario de faibles changements climatiques et un scénario de changements climatiques élevés.

- Scénario de faibles changements climatiques (SSP1 - 2.6) : Scénario d'atténuation énergique dans lequel les émissions totales de GES atteindront la carboneutralité d'ici 2050, entraînant une hausse des températures moyennes mondiales de 1,3 °C à 2,4 °C d'ici 2100, conformément aux objectifs de l'Accord de Paris.
- Scénario de changements climatiques élevés (SSP5 - 8.5) : Scénario d'atténuation faible dans lequel les émissions totales de GES atteindront la carboneutralité d'ici 2075, entraînant une hausse des températures moyennes mondiales de 3,3 °C à 5,7 °C d'ici 2100.

notre environnement commercial; c'est pourquoi la détection et l'évaluation des risques orientent nos stratégies et nos objectifs commerciaux. Les risques climatiques, ainsi que tous les autres risques inscrits dans notre cadre de gestion, sont examinés chaque trimestre et évalués en fonction de leurs impacts perçus à court, à moyen et à long terme.

Par ailleurs, nous maintenons un programme primé de gestion de la continuité des affaires à l'échelle de l'entreprise qui est aligné sur nos priorités, notamment assurer la sécurité des membres de notre équipe, réduire les répercussions des menaces sur nos installations, nos opérations commerciales et notre chaîne d'approvisionnement, maintenir le service à nos clients et la connectivité de nos collectivités. L'optimisation continue fondée sur le risque de nos capacités de reprise après sinistre pour nos actifs de réseau de TI et de télécommunications est un élément clé qui nous permet de prévenir les pannes et de limiter leur impact sur nos activités d'exploitation et nos clients.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Processus de gestion des risques liés au climat

Nous atténuons tous les types de risques, y compris ceux liés au climat, au moyen de modalités contractuelles, de plans d’urgence et d’autres stratégies d’intervention en cas de risque, selon le cas. Dans la mesure du possible, nous nous efforçons d’éviter de prendre des risques indus et d’aligner les risques avec les stratégies, les objectifs, les valeurs et la tolérance au risque de l’entreprise. Parallèlement, l’exposition résiduelle à certains risques est atténuée par une couverture d’assurance, lorsque nous jugeons une telle approche efficace et commercialement viable. Notre stratégie de gestion des risques liés au climat comprend trois éléments clés :

- Atténuation : accent mis sur la réduction de la consommation d’énergie et des émissions d’équivalent de dioxyde de carbone (éq. CO₂).
- Adaptation : accent mis sur la planification de la continuité des activités et l’état de préparation à l’égard des éventuels risques physiques que poserait un climat changeant sur nos activités d’exploitation.
- Innovation : dans le but d’aider les clients à atteindre leurs objectifs en matière de changements climatiques grâce à des solutions de produits et de services comme la vidéoconférence.

Le risque de conditions météorologiques extrêmes est un aspect principal de notre cadre de gestion des risques liés au climat et il est catégorisé comme ayant des répercussions sur les membres de l’équipe, les installations ou la prestation de services. Ces risques sont catégorisés et signalés au comité d’audit du conseil chaque trimestre s’ils sont susceptibles d’avoir un impact sur les régions où nous exerçons nos activités.

Les initiatives d’atténuation des menaces liées aux conditions météorologiques extrêmes sont de plus en plus ciblées et nous avons mis en œuvre des processus améliorés pour la surveillance de telles conditions, la notification des principales parties prenantes et la gestion des incidents, en plus de mettre à jour la documentation sur les incidents climatiques qui tirent parti des leçons tirées d’événements antérieurs. Ces mesures font partie de la planification à court et à long terme.

Atténuation des risques climatiques à court terme

Chaque semaine, notre Bureau de continuité des affaires de l’entreprise publie des perspectives sur les conditions météorologiques extrêmes pour tous les endroits où nous exerçons nos activités afin de mettre en évidence les phénomènes qui sont susceptibles de représenter une menace pour nos activités. Ces perspectives sont complétées par la surveillance quotidienne des menaces liées aux conditions météorologiques extrêmes et des notifications à l’intention des principales parties prenantes internes.

Le Bureau de continuité des affaires de l’entreprise organise également des ateliers semestriels sur la préparation aux menaces saisonnières prévues. Ceux-ci sont axés sur les tendances saisonnières à venir, les menaces et l’examen des leçons tirées des incidents passés.

Nous maintenons un programme de gouvernance du risque à la propriété qui cible, évalue, gère et surveille systématiquement les risques liés à la propriété dans les installations de réseau essentielles. Ce programme aide également à cerner les catastrophes naturelles.

Atténuation des risques climatiques à long terme

Nous menons des études sismiques ainsi que sur les inondations tous les cinq à sept ans afin de repérer les sites les plus vulnérables et de contribuer à d’éventuelles stratégies d’atténuation. Nous soutenons également diverses municipalités dans le cadre d’initiatives d’adaptation aux changements climatiques en représentant le secteur des télécommunications et en donnant des conseils sur la façon dont le contexte de risque évolutif, découlant des changements climatiques, pourrait se répercuter sur la prestation de nos services aux citoyens, aux entreprises et aux collectivités. Notre système de gestion environnementale – certifié ISO 14001:2015 – que nous utilisons pour cibler et contrôler les impacts environnementaux associés à nos activités d’exploitation est audité annuellement afin d’évaluer sa conformité aux exigences réglementaires applicables.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

(d) Mesures et objectifs

Mesures utilisées pour déterminer les risques et les occasions liés au climat

Nous évaluons les risques et les occasions liés au climat en suivant et en divulguant nos émissions de GES et notre consommation d'énergie. Nos plus importantes sources d'émissions de GES et de consommation d'énergie sont issues d'énergie directe et indirecte pour les propriétés immobilières dont nous sommes propriétaires ou locataires au Canada, les sites de tours cellulaires, le parc de véhicules et le carburant utilisé par les génératrices à distance qui s'inscrivent dans les limites de notre contrôle opérationnel. La divulgation annuelle de nos émissions de GES du champ d'application 1, 2 et 3 ainsi que des données et des détails sur le rendement se trouvent dans notre rapport annuel sur la durabilité et les facteurs ESG ainsi que dans notre bilan ESG. Les émissions de portées 1 et 2 sont assurées de façon indépendante sur une base limitée.

Objectifs liés au climat

Nos cibles fondées sur des données scientifiques sont les suivantes :

- Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 1 et 2 de 46 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030.
- Réduction des émissions absolues de GES du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires et du déplacement quotidien des employés de 46 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030.
- Réduction de 75 pour cent par million de dollars de produits d'exploitation des émissions

de GES du champ d'application 3 provenant de l'achat de produits, de services et de biens d'équipement ainsi que de l'utilisation de produits vendus par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030.

- En 2023, nous avons présenté notre engagement d'atteindre la carboneutralité dans l'ensemble de notre chaîne de valeur à la SBTi. Dans le cadre de nos efforts pour accélérer cette transition, nous avons également établi une cible supplémentaire visant les émissions du champ d'application 3. Elle consiste à mobiliser 65 pour cent de nos fournisseurs selon les dépenses couvrant les produits et services et les biens d'équipement achetés afin qu'ils établissent des cibles fondées sur des données scientifiques d'ici 2028.

En plus de ces objectifs, la politique environnementale de TELUS nous oriente vers la création d'un meilleur futur pour l'environnement en collaborant à l'échelle de l'entreprise pour :

- surveiller, mesurer et réduire nos émissions de GES;
- améliorer notre consommation d'énergie malgré la croissance de notre entreprise;
- réduire au minimum les déversements et les rejets d'hydrocarbures halogénés;
- perfectionner notre système de gestion environnementale;
- s'aligner sur les organismes de certifications écologiques, comme LEED, dans le cadre de nos projets de développement immobilier.

Message de notre chef de la direction
Lettre de notre chef de l'innovation sociale et de notre chef des services financiers
À propos du présent rapport
Mobilisation, principaux enjeux ESG et établissement des priorités
Notre approche en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
Environnement
Social
Gouvernance
Rapport d'assurance limitée
Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport sur les enjeux ESG et la durabilité contient des énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs comprennent des énoncés qui ne font pas référence à des faits historiques et qu'il est généralement possible de repérer grâce à des expressions comme « objectif », « planifier », « avoir l'intention de », « stratégie » et d'autres expressions semblables. Les énoncés prospectifs portent entre autres, mais non exclusivement, sur nos objectifs en matière d'enjeux de durabilité et les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ils ont également trait à nos objectifs et plans d'affaires, concernant notamment la continuité de nos activités, nos investissements dans le réseau, l'élargissement de nos activités et infrastructures de communications, l'expansion de notre réseau, nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, nos efforts de restauration de l'environnement et l'établissement des meilleures pratiques pour l'intégration des entreprises que nous avons acquises.

De par leur nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes, y compris des risques associés aux marchés des capitaux et des obligations, à notre capacité à repérer et à mettre en œuvre des solutions visant à réduire la consommation d'énergie et à adopter des sources d'énergie plus propres, à notre capacité à repérer et à faire des placements adéquats dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie virtuelle, à notre capacité à poursuivre nos réductions absolues et considérables de consommation d'énergie et des émissions de GES qui en découlent dans nos activités (y compris en raison de nos programmes et initiatives axés sur nos immeubles et notre réseau), et d'autres risques associés à l'atteinte de nos objectifs de réduire nos émissions de GES d'ici 2030 au plus tard. Les énoncés prospectifs sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des mesures économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats réels ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs. Rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs.

Les lecteurs sont informés qu'ils ne doivent pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs, car un certain nombre de facteurs pourraient aussi faire en sorte que le rendement et les événements réels futurs diffèrent considérablement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants :

- l'évolution de la réglementation et les décisions du gouvernement;
- l'environnement concurrentiel;
- les répercussions de la substitution technologique;
- l'ampleur des dépenses en immobilisations et les éventuelles dépenses liées à l'obtention de licences de spectre;
- le rendement économique au Canada;
- nos bénéfices et flux de trésorerie disponibles;
- les événements se répercutant sur la continuité des activités.

Par conséquent, le présent document est assujetti à une limitation de responsabilité et est donné entièrement sous réserve des hypothèses, des conditions et des facteurs de risque décrits en détail dans le rapport de gestion inclus dans notre [Rapport annuel 2024](#) ainsi que dans d'autres documents de présentation de l'information de TELUS et dans les documents déposés auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières (sur le site SEDAR+ à l'adresse [sedarplus.ca](#)) et aux États-Unis (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](#)).

À moins que la loi ne l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs dans le présent rapport visent à aider les parties prenantes à comprendre certains de nos objectifs de durabilité dans le contexte où nous prévoyons que se dérouleront nos activités. De tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.