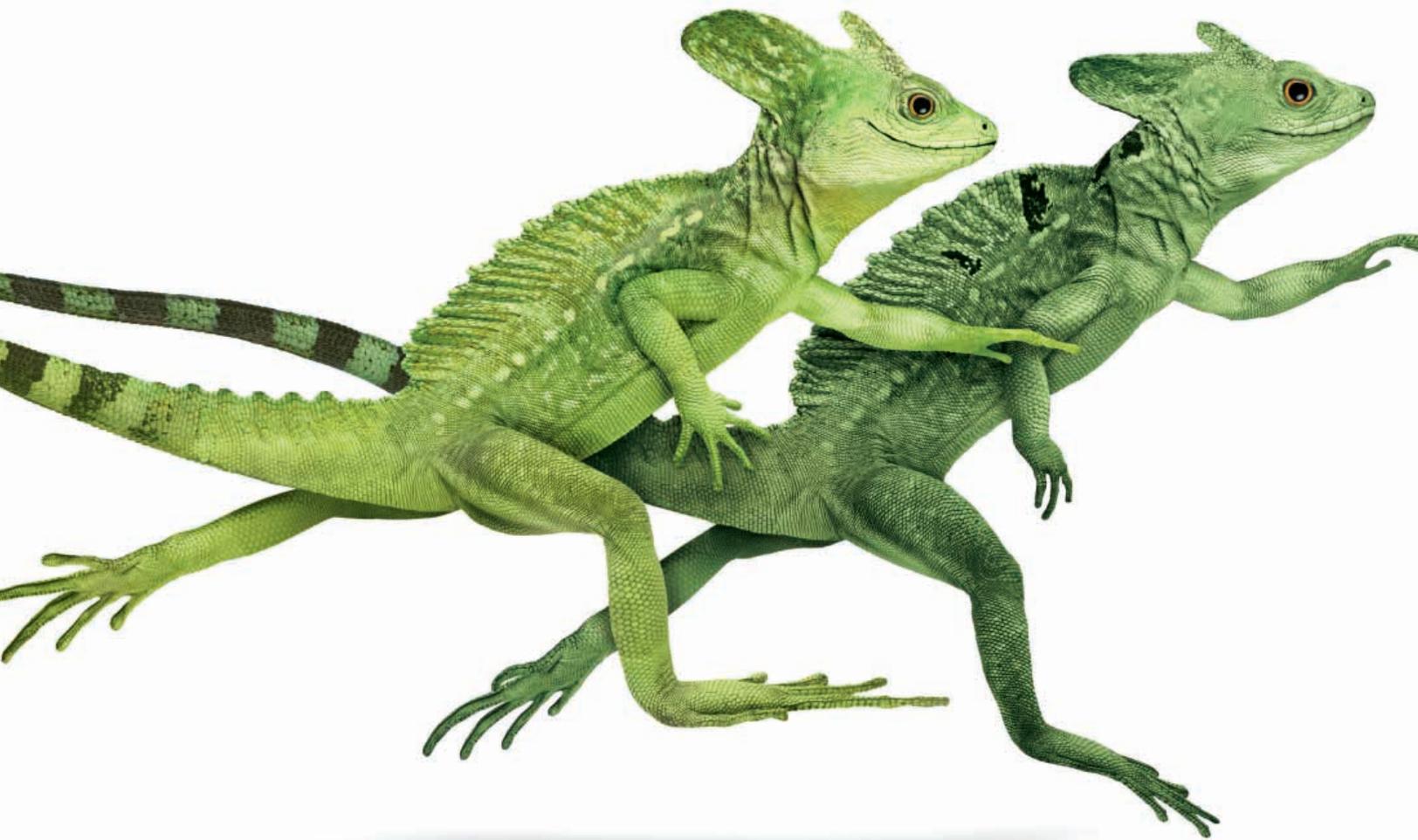




une longueur d'avance



rapport annuel 2003 revue de la société

# une longueur d'avance dans le sans-fil et l'IP

TELUS Corporation est la plus grande entreprise de télécommunications dans l'Ouest canadien et la seconde en importance au pays. Elle offre un éventail complet de produits et de services de télécommunications, dont des services de transmission de données et de la voix, IP (protocole Internet) et de communications sans fil. Notre stratégie est d'exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

En 2003, nous avons réalisé des produits d'exploitation de plus de 7 milliards de dollars et nous nous sommes hissés parmi les grandes entreprises de télécommunications mondiales les plus performantes en termes de croissance du bénéfice d'exploitation et des flux de trésorerie.

Nous sommes en tête du marché canadien dans les domaines des services sans fil et IP :

- nous sommes bien ancrés comme entreprise titulaire sur les marchés de l'Ouest canadien et de l'est du Québec, où nous offrons des solutions intégrées et comptons 4,9 millions de lignes d'accès au réseau et 881 000 abonnés à Internet
- nous exploitons deux réseaux sans fil numériques de pointe nationaux comptant 29,5 millions de personnes et fournissons des solutions novatrices à 3,4 millions d'abonnés au sans-fil au Canada
- nous disposons d'un réseau filaire de nouvelle génération national pour offrir des applications réseau IP évoluées comme notre service IP-One<sup>MC</sup>, utilisé pour combler les besoins en télécommunications de notre clientèle d'affaires.

## table des matières

pourquoi investir dans TELUS	1	une longueur d'avance en responsabilité sociale	16
points saillants des données financières et d'exploitation	2	TELUS Communications	18
survol des activités de TELUS	4	TELUS Mobilité	20
cibles pour 2004	8	foire aux questions	22
lettre aux investisseurs	10	renseignements à l'intention des investisseurs	27
		carte	29

Des renseignements financiers détaillés sont donnés dans le rapport annuel 2003 – revue financière. Ce rapport peut également être visionné en ligne à l'adresse [telus.com/agm](http://telus.com/agm).

## avis relatif aux déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations au sujet d'événements et de résultats financiers et d'exploitation futurs prévus de TELUS qui sont de nature prospective et qui sont assujetties à des risques et à des incertitudes. Par conséquent, ces déclarations sont faites sous réserve des risques et des incertitudes inhérents aux prévisions. Les facteurs qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent sensiblement de ceux qui sont prévus comprennent la conjoncture économique et la situation commerciale, les relations de travail, la concurrence, l'évolution technologique, les faits nouveaux touchant la réglementation, l'imposition et d'autres facteurs de risque qui sont mentionnés dans le présent rapport et dans d'autres documents d'information déposés conformément aux lois sur les valeurs mobilières canadiennes et américaines applicables. Pour consulter le texte intégral des déclarations prospectives, veuillez vous reporter à la page 10 du rapport annuel 2003 – revue financière ci-joint.

© TELUS Corporation, 2004. Tous droits réservés.

Certaines marques de produits et de services nommées dans le présent rapport sont des marques de commerce et sont identifiées par les signes <sup>MC</sup> et <sup>MD</sup>.

# pourquoi investir dans TELUS

Investissez dans une entreprise d'exploitation des télécommunications spécialisée offrant un potentiel de rendement accru soutenu par la hausse notable de son bénéfice et de solides flux de trésorerie disponibles.

Nous avons une longueur d'avance :

- nous déployons une stratégie de croissance constante, claire et ciblée dans le secteur canadien des télécommunications
- notre direction s'est forgée une excellente réputation en atteignant les objectifs financiers et d'exploitation publiés
- nous avons établi des objectifs financiers et d'exploitation clairs et mesurables pour 2004

- nous sommes un fournisseur de services sans fil au pays et continuons d'afficher une croissance vigoureuse et rentable et des résultats nous plaçant en tête de notre secteur
- notre entreprise titulaire reconnue dans les services filaires complets engendre des flux de trésorerie vigoureux
- nous sommes un fournisseur national majeur de services filaires aux entreprises et notre rentabilité est en hausse dans le centre du Canada
- avec notre réseau filaire de nouvelle génération et nos solutions IP novatrices, nous tirons parti de notre position d'initiateur sur le marché
- nous visons une augmentation de 14 à 36 pour cent de notre bénéfice par action
- notre rendement en dividendes est intéressant
- nous sommes au premier rang du secteur mondial des télécommunications pour ce qui est de l'accroissement des flux de trésorerie
- nous continuons à renforcer notre bilan et à réduire notre coût du capital
- nous encourageons fortement les meilleures pratiques de régie d'entreprise et sommes reconnus pour la présentation de grande qualité de l'information financière



# faits saillants

## points saillants des données financières et d'exploitation

En 2003, TELUS a atteint l'objectif fixé pour son bénéfice d'exploitation (BAIIA) d'environ 2,8 milliards de dollars grâce à l'essor des activités de TELUS Mobilité, au Programme d'efficacité opérationnelle ainsi qu'aux économies d'échelle et à la rentabilité accrues de ses activités autres que d'ESLT. Ses flux de trésorerie disponibles ont progressé de 962 millions de dollars en raison d'une réduction significative des dépenses en immobilisations, de l'accroissement du BAIIA et de meilleures efficacités. TELUS a aussi dépassé la cible initiale qu'elle s'était fixée à l'égard de son endettement, soit un ratio dette nette/BAIIA de 3,0 pour la fin de l'exercice 2003, puisqu'elle a terminé avec un ratio de 2,6 fois en fin d'exercice. Un solide bénéfice d'exploitation tiré des services sans fil et l'amélioration marquée de la structure des coûts se sont traduits par un bénéfice net plus élevé. L'accroissement de la clientèle pour Internet haute vitesse et le service sans fil a été vigoureux.

BAIIA

↑ **13** pour cent

bénéfice net

↑ **561** millions de dollars

flux de trésorerie disponibles

↑ **962** millions de dollars

(en millions de dollars sauf les montants par action)	2003	2002	Variation en %
<b>Activités</b>			
Produits d'exploitation	<b>7 146 \$</b>	7 007 \$	2,0
BAIIA (excluant la restructuration) <sup>1</sup>	<b>2 844</b>	2 519	12,9
Bénéfice d'exploitation	<b>1 163</b>	378	207,3
Bénéfice net (perte nette)	<b>332</b>	(229)	–
Bénéfice (perte) par action	<b>0,92</b>	(0,75)	–
Dividendes par action	<b>0,60</b>	0,60	–
Rendement de l'avoir des porteurs ordinaires (en %)	<b>5,1</b>	(3,8)	–
Marge brute d'autofinancement <sup>2</sup>	<b>2 144</b>	1 741	23,1
Dépenses en immobilisations	<b>1 253</b>	1 698	(26,2)
<b>Situation financière</b>			
Total de l'actif	<b>17 478 \$</b>	18 220 \$	(4,1)
Dette nette <sup>3</sup>	<b>7 518</b>	8 390	(10,4)
Ratio dette nette/BAIIA <sup>4</sup>	<b>2,6</b>	3,3	(21,2)
Flux de trésorerie disponibles <sup>5</sup>	<b>961</b>	(1)	–
Flux de trésorerie disponibles (méthode de 2004) <sup>6</sup>	<b>845</b>	(140)	–
Capitaux propres	<b>6 662</b>	6 433	3,6
Capitalisation boursière <sup>7</sup>	<b>8 845</b>	5 830	51,7
<b>Autres renseignements (au 31 décembre)</b>			
Lignes d'accès au réseau (en milliers)	<b>4 870</b>	4 911	(0,8)
Abonnés au service sans fil (en milliers)	<b>3 424</b>	2 996	14,3
Total des abonnés à Internet (en milliers)	<b>881</b>	802	9,9
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers)	<b>562</b>	410	37,0

1 BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement) excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

2 Rentrées liées aux activités d'exploitation.

3 Dette à long terme plus obligations à court terme et chèques en circulation, déduction faite de l'encaisse, des placements temporaires et de l'actif représentant la couverture relative à des swaps de devises liés à des billets en dollars américains (plus le passif représentant cette couverture). La dette nette comprend également un montant nominal associé à la titrisation des créances.

4 Ratio dette nette/BAIIA, étant entendu que le BAIIA exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

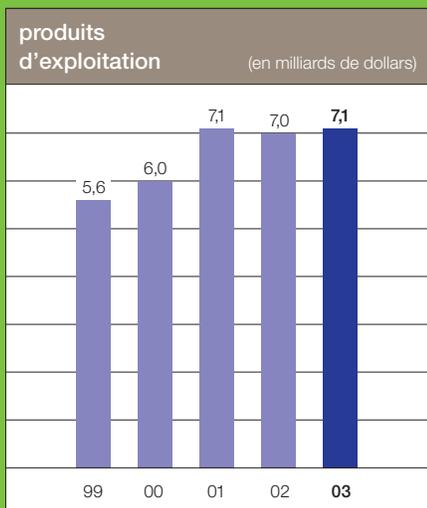
5 BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les dividendes en espèces, plus les intérêts en espèces reçus.

6 BAIIA incluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les intérêts en espèces reçus et l'excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions sur les paiements au titre de la rémunération à base d'actions, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les paiements en espèces au titre de la restructuration.

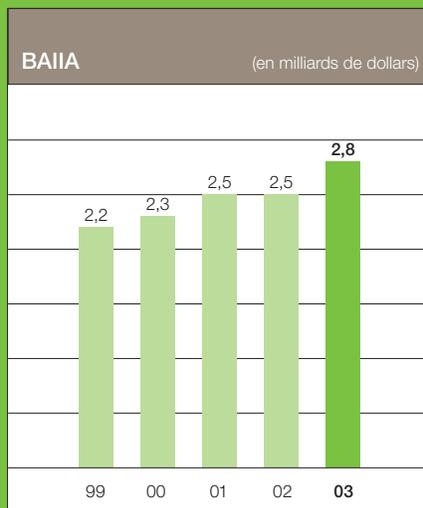
7 Capitalisation boursière en fonction du cours de clôture des actions et du nombre d'actions en circulation en fin d'exercice.

...voir plus loin le survol des activités de TELUS

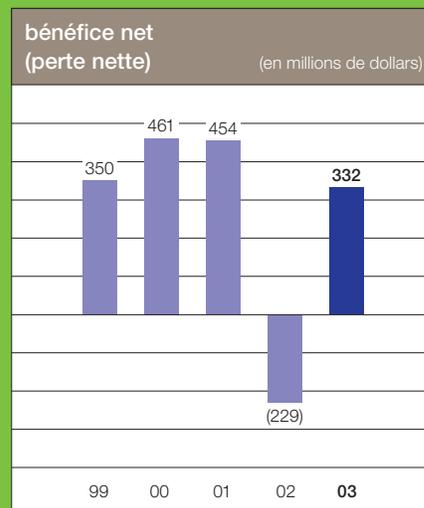




Les produits d'exploitation ont augmenté de 2 % en 2003 en raison de la progression vigoureuse des produits d'exploitation tirés du service sans fil.



L'augmentation de 13 % du BAIIA (excluant les coûts de restructuration) en 2003 est attribuable à une poussée de 53 % du BAIIA du service sans fil et à une hausse modeste du BAIIA du service filaire.



Le bénéfice net a été en hausse en 2003 en raison de la solide croissance du BAIIA et de la constatation, à hauteur de 570 millions de dollars, des coûts de restructuration avant impôts en 2002.



Les dépenses en immobilisations ont reculé en 2003 par suite des investissements importants axés sur la croissance effectués au cours des dernières années.



Les flux de trésorerie disponibles ont progressé de 962 millions de dollars en 2003 du fait de l'accroissement du bénéfice et de la réduction des dépenses en immobilisations.

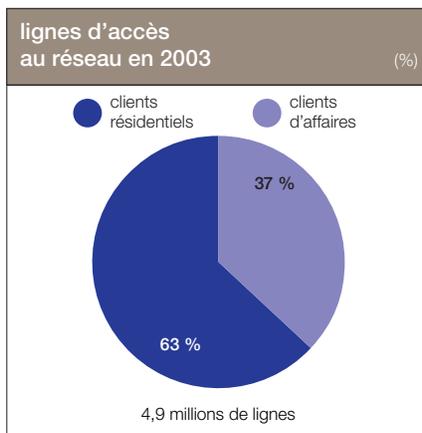
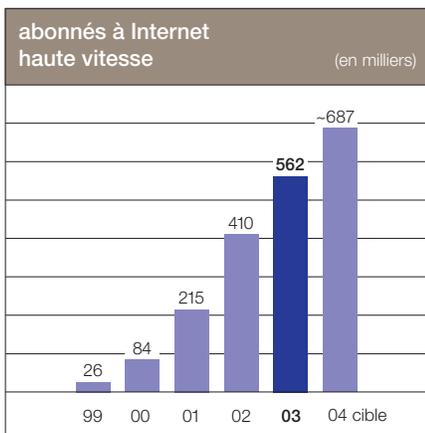


La dette nette a été réduite de 872 millions de dollars en 2003 en raison du niveau robuste des flux de trésorerie.

# survol des activités de TELUS Communications

## voici qui nous sommes

- une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) offrant des services complets – locaux, interurbains, de transmission de données, Internet et autres – aux consommateurs et aux entreprises de l'Ouest canadien et de l'est du Québec
- un fournisseur national de solutions données, IP et voix aux clients d'affaires
- une entreprise non titulaire, dans la région du centre du Canada, qui se concentre sur le marché des entreprises
- un service qui compte 4,9 millions de lignes d'accès au réseau
- le deuxième fournisseur de service Internet (FSI) en importance dans l'Ouest canadien et le troisième en importance au Canada avec 881 000 abonnés à Internet, dont 562 000 à la haute vitesse



## nos produits et nos services

**voix** – service téléphonique de base local et interurbain, services améliorés de gestion d'appels comme l'afficheur, vente et location de matériel téléphonique et location de réseaux de gros à d'autres fournisseurs de service

**données** – lignes privées, services commutés, services Internet (service Internet haute vitesse TELUS et par ligne commutée), services réseaux de gros, gestion de réseaux (réseaux locaux et étendus) et hébergement Web

**services fondés sur IP** – le service IP-One de TELUS offre aux clients d'affaires une gamme complète d'applications IP évoluées intégrant la messagerie vocale, le courriel, les données et les images vidéo par l'entremise de l'interface conviviale d'un portail Web



## en 2003, nous avons accompli notre mission...

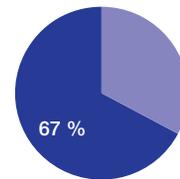
- nous avons mis la dernière main à notre Programme d'efficacité opérationnelle et avons ainsi réalisé des économies de 304 millions de dollars grâce à différentes mesures, notamment la suppression de 1 300 postes
- nous sommes devenus le premier fournisseur de télécommunications titulaire important en Amérique du Nord à déployer la technologie de pointe IP en combinaison avec le lancement de notre réseau de nouvelle génération et la gamme de nouveaux services offerts à la clientèle, notamment le service IP-One de TELUS
- se sont ajoutés 152 000 nouveaux abonnés à Internet haute vitesse, ce qui nous a permis une fois de plus de devancer notre principal rival dans le secteur de la câblodistribution en termes d'ajouts nets d'abonnés
- nous avons décroché avec IBM Canada un contrat de sous-traitance important de 160 millions de dollars sur sept ans : nous fournissons au Groupe Financier Banque TD des solutions de données gérées à l'échelle nationale
- nous avons renouvelé notre participation à un programme d'investissement de 500 millions de dollars en collaboration avec le gouvernement du Québec, qui nous permettra de perfectionner notre réseau, d'offrir des services à la fine pointe de la technologie, de créer quelque 800 emplois et d'affermir notre présence dans les grands centres urbains
- les résultats d'exploitation provenant de notre expansion dans le centre du Canada ont dépassé nos attentes
- nous sommes devenus la première société FSI au Canada à offrir un service légal de téléchargement de musique de qualité
- nous occupons la première place du secteur de l'hébergement partagé et la deuxième place de l'ensemble du marché de l'hébergement du Canada selon la société indépendante Convergence Consulting Group Ltd.

## en 2004, nous avons une longueur d'avance...

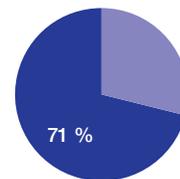
- nous offrons un service à la clientèle hors pair, qui nous distingue de nos concurrents sur le marché
- nous voulons ouvrir la voie à la revitalisation du secteur filaire en réalisant des projets d'envergure à l'échelle nationale et en tirant parti de notre avance dans la commercialisation de notre réseau IP de nouvelle génération et de nos solutions IP novatrices
- nous cherchons à maintenir notre position dominante sur le marché d'Internet haute vitesse
- nous continuons à miser sur des économies et des efficacités opérationnelles améliorées et durables
- nous sommes déterminés à conclure une convention collective avec le syndicat, qui reflète la dynamique de la concurrence dans le secteur des télécommunications

### part des résultats consolidés de TELUS

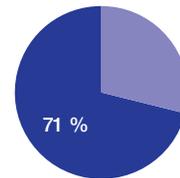
#### résultats de 2003



**produits d'exploitation**  
4,8 milliards de dollars

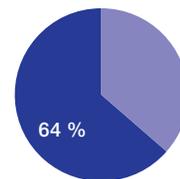


**BAIIA** 2,0 milliards de dollars

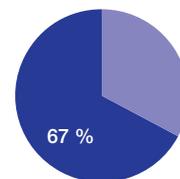


**dépenses en immobilisations**  
893 millions de dollars

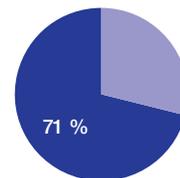
#### cibles pour 2004



**produits d'exploitation**  
de 4,8 à 4,85 milliards de dollars



**BAIIA**  
de 1,975 à 2,025 milliards de dollars



**dépenses en immobilisations**  
environ 875 millions de dollars

# survol des activités de TELUS Mobilité

## voici qui nous sommes

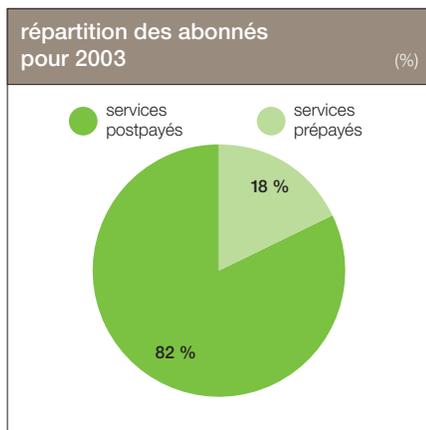
- un fournisseur national de services sans fil doté de ses propres installations, comptant 3,4 millions de clients et 31,7 millions de POP (population) visés par une licence
- un chef de file en Amérique du Nord pour ce qui est de la croissance des flux de trésorerie, des marges d'exploitation, de la position de spectre et du taux de désabonnement bénéficiant d'un revenu moyen par appareil d'environ 20 % supérieur à celui du plus proche rival sérieux au Canada
- une entreprise de services sans fil numériques de transmission de la voix et de données, de services sur simple pression d'un bouton et d'Internet partout au Canada
- un fournisseur de services SCP numériques (AMRC) offrant des capacités de nouvelle génération 1X dans tout le pays
- le fournisseur de Mike<sup>SM</sup>, l'unique réseau iDEN au Canada et le seul service sans fil qui regroupe dans un appareil compact les fonctions de téléphone SCP numérique, de radio bidirectionnelle Contact Direct<sup>SM</sup> de Mike fonctionnant sur simple pression d'un bouton, de messagerie textuelle et d'accès Internet

## nos produits et nos services

services sans fil – SCP (postpayés et Payez et Parlez<sup>SM</sup> prépayés) et Mike

services Internet – Web sans fil, messagerie textuelle et image, téléchargements, points d'accès Wi-Fi

réseaux de transmission de données par paquets sans fil – nouvelle génération 1X et Mike



## en 2003, nous avons accompli notre mission...

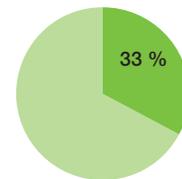
- selon un sondage indépendant réalisé par N. Moore Capital Limited, plusieurs indicateurs d'exploitation nous placent au premier rang des exploitants de service sans fil au Canada
- nous avons fourni une couverture réseau supérieure et un service à la clientèle de qualité exceptionnelle – nos clients nous étant demeurés fidèles comme le prouve notre taux de désabonnement mensuel remarquable de seulement 1,5 %, qui se situe dans le quartile supérieur
- nous avons étendu la couverture Mike et SCP numérique combinée, qui touche 29,5 millions de POP ou 93 % de la population canadienne, y compris la couverture réseau de données de prochaine génération 1X, qui rejoint 87 % de la population
- nous avons mis sur pied un programme d'expansion d'une durée de trois ans visant le centre de la Colombie-Britannique dans le but d'offrir tant aux petites collectivités qu'aux collectivités éloignées de cette province des services SCP sans fil numériques
- nous avons lancé un service unique de messagerie image et des photos-téléphones exclusifs dans tout le pays
- nous avons établi une capacité de messagerie textuelle sans fil transfrontalière entre le Canada et les États-Unis
- nous avons étendu notre réseau de distribution à de nouvelles régions, notamment en ouvrant 23 magasins de détail

## en 2004, nous avons une longueur d'avance...

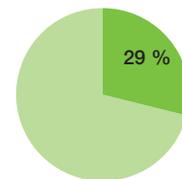
- nous conservons nos mêmes objectifs à long terme : attirer un plus grand nombre d'abonnés, accroître nos produits d'exploitation, maintenir le BAIIA le plus élevé du secteur et obtenir un rendement d'exploitation digne des grandes sociétés internationales
- une proportion grandissante de produits d'exploitation consolidés et du BAIIA
- nous nous attachons à conserver nos clients et à maintenir les meilleurs taux de désabonnement de l'Amérique du Nord grâce à un service à la clientèle de qualité
- nous faisons preuve d'initiative dans le segment Internet sans fil, notamment en ce qui a trait aux photos-téléphones et à la messagerie image, et cherchons à offrir davantage de nouveaux produits de commerce mobile et de transmission de données sans fil qui font appel à nos réseaux de données iDEN de Mike et 1X
- nous misons sur notre réseau de distribution national élargi, comptant 15 nouveaux magasins de détail partout au Canada
- nous continuons de tirer parti de nos alliances stratégiques avec Verizon Wireless pour les services SCP et Nextel pour les réseaux iDEN

## part des résultats consolidés de TELUS

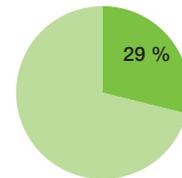
### résultats de 2003



**produits d'exploitation**  
2,4 milliards de dollars

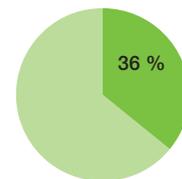


**BAIIA** 815 millions de dollars

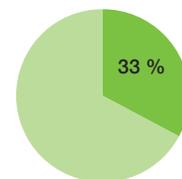


**dépenses en immobilisations**  
360 millions de dollars

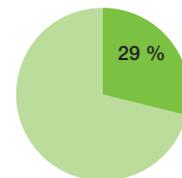
### cibles pour 2004



**produits d'exploitation**  
de 2,65 à 2,7 milliards de dollars



**BAIIA**  
de 975 millions à 1,025 milliard de dollars



**dépenses en immobilisations**  
environ 350 millions de dollars

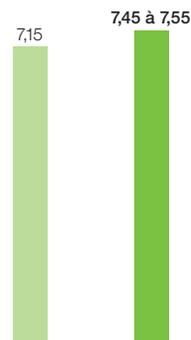
# cibles pour 2004



Générer des produits d'exploitation de 7,45 à 7,55 milliards de dollars

Augmentation de 4 à 6 pour cent attribuable aux services sans fil et aux activités autres que d'ESLT

**produits d'exploitation**  
(en milliards de dollars)

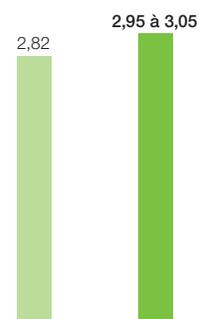


03 résultats réels 04 cible

Produire un BAIIA<sup>1</sup> de 2,95 à 3,05 milliards de dollars

Hausse de 5 à 8 pour cent attribuable à l'essor des activités de TELUS Mobilité, à de meilleures efficacités du service filaire et à la rentabilité accrue des activités autres que d'ESLT, absorbée en partie par l'incidence défavorable des décisions réglementaires sur le plafonnement des prix et la constatation de la charge au titre de la rémunération à base d'actions

**BAIIA<sup>1</sup>**  
(en milliards de dollars)



03 résultats réels 04 cible

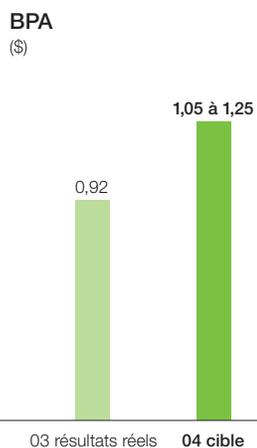
Pour consulter un exposé complet des objectifs financiers et d'exploitation, y compris les hypothèses clés, se reporter à la page 37 du rapport annuel 2003 – revue financière.

1 BAIIA (méthode appliquée en 2004) – Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement, correspondant aux produits d'exploitation diminués des charges d'exploitation ainsi que des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. La définition de BAIIA a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière prévoit effectuer des paiements au titre de la restructuration dans un avenir rapproché. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption des recommandations du chapitre 3870 du Manuel de l'ICCA portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions.

2 Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) – S'entendent du BAIIA, plus les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les intérêts en espèces reçus et l'excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les paiements au titre de la restructuration.

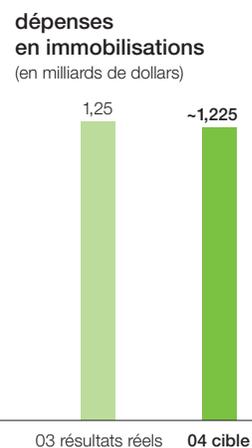
Réaliser un bénéfice par action (BPA) de 1,05 \$ à 1,25 \$

Hausse de 14 à 36 pour cent en raison d'un accroissement significatif du BAIIA et de la baisse des coûts de financement et d'amortissement



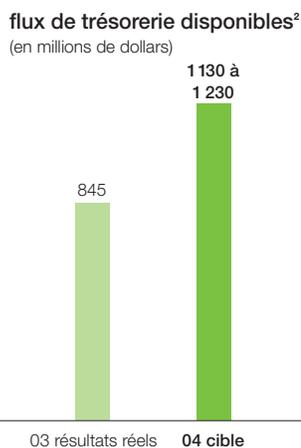
Investir 1,2 milliard de dollars dans la croissance à long terme

Les dépenses en immobilisations devraient demeurer stables et d'autres investissements devraient être effectués dans les réseaux évolués et la capacité sans fil



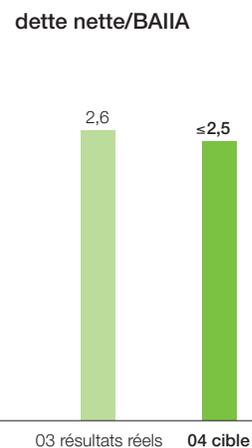
Générer de 1,1 à 1,2 milliard de dollars en flux de trésorerie disponibles<sup>2</sup>

La croissance du bénéfice devrait entraîner une hausse de 34 à 46 pour cent des flux de trésorerie disponibles, permettant de réduire considérablement l'endettement



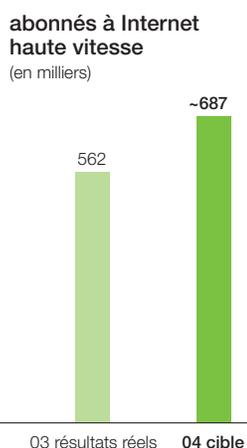
Réduire le ratio dette nette/BAIIA à 2,5 fois ou moins d'ici décembre 2004

L'augmentation prévue du BAIIA et la production projetée de flux de trésorerie disponibles importants devraient réduire de façon significative notre endettement au cours des années à venir



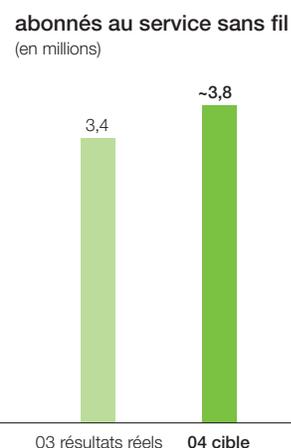
Attirer 125 000 nouveaux abonnés à Internet haute vitesse

Relèvement de 22 pour cent du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse de TELUS pour atteindre environ 687 000 abonnés en fonction d'une croissance prévue du secteur de 15 à 20 pour cent



Recruter de 375 000 à 425 000 nouveaux abonnés au service sans fil de TELUS Mobilité

Accroissement de 11 à 12 pour cent portant le nombre d'abonnés au service sans fil à environ 3,8 millions en fonction d'une croissance prévue du secteur des services sans fil de 8 à 10 pour cent



# une longueur d'avance



**Darren Entwistle**

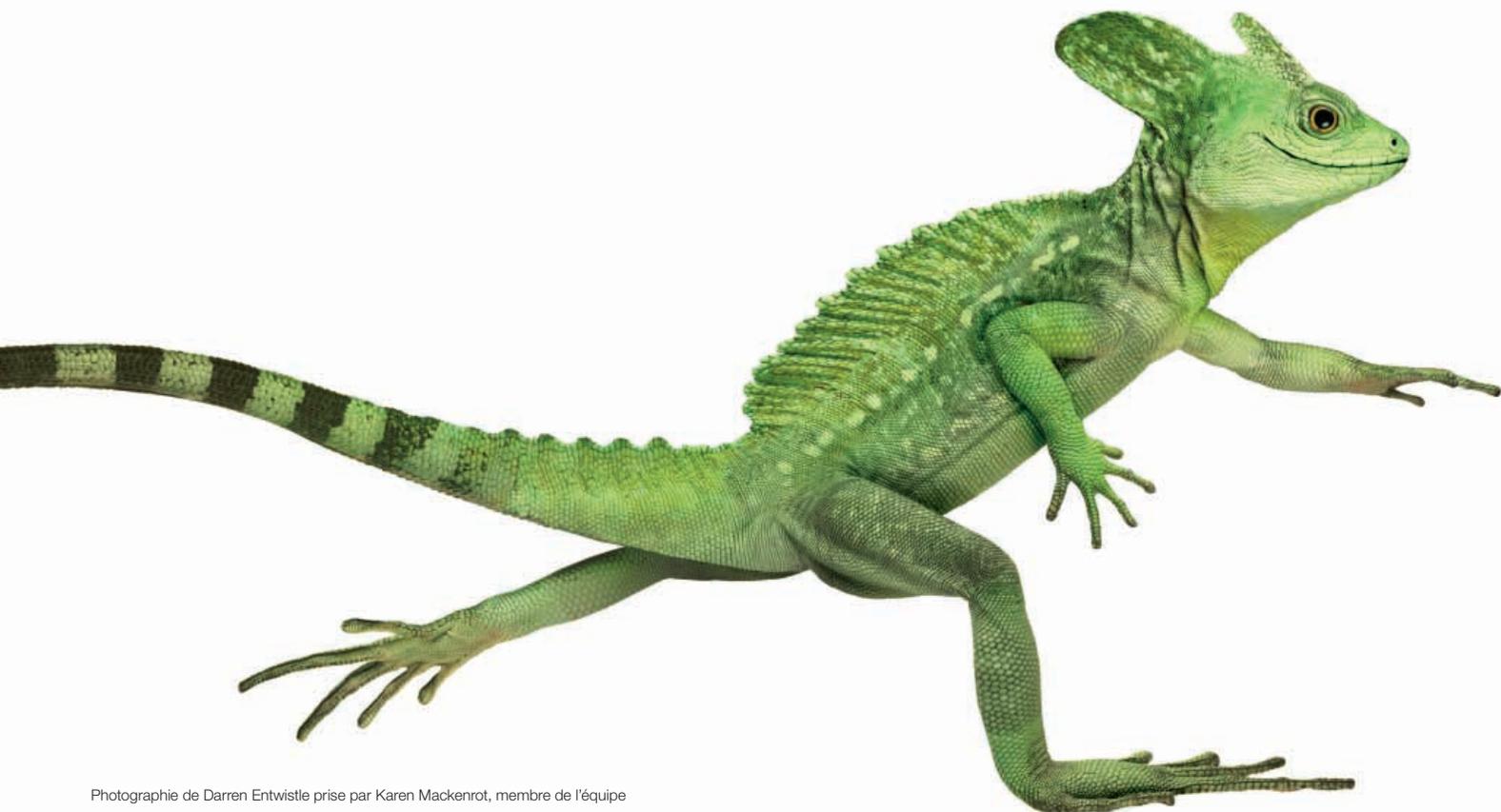
Président et

chef de la direction

Membre de l'équipe TELUS

## chers investisseurs

TELUS a amorcé un redressement en 2003. En effet, tant les investisseurs que les clients ont pu constater que nous avons réussi à mettre en œuvre notre stratégie, à mener à bien nos défis et à devenir un chef de file dans le secteur des télécommunications au Canada. Nous avons pris des initiatives concernant la transmission de données, le protocole Internet (IP) et le service sans fil, et notre stratégie de croissance nationale, nos solutions novatrices et nos interventions ont permis à TELUS de se distinguer des autres entreprises sur le marché.



Photographie de Darren Entwistle prise par Karen Mackenrot, membre de l'équipe

Au cours des dernières années, TELUS s'est concentrée exclusivement sur ses activités de base au sein du marché canadien et s'en est tenue à sa stratégie pour traverser l'une des périodes les plus mouvementées de l'histoire du secteur des télécommunications. Nous avons continué à remplir nos promesses opérationnelles et nous avons honoré tous nos engagements financiers. Voilà pourquoi nous sommes ressortis de l'exercice 2003 comme une société en pleine possession de ses moyens et en excellente position pour poursuivre sa réussite.

En 2003, nous avons connu une année exceptionnellement positive sur le plan financier en réalisant ou en surpassant cinq des six cibles consolidées que nous nous étions fixées publiquement. Même si nous avons manqué de justesse, par moins de un pour cent, la cible des produits d'exploitation, nous avons excédé celle du bénéfice d'exploitation et dépassé de loin nos cibles du bénéfice par action (BPA) et des flux de trésorerie. En 2003, les produits d'exploitation se sont élevés de deux pour cent pour atteindre 7,15 milliards de dollars et le BAIIA a augmenté de 13 pour cent pour s'établir à plus de 2,8 milliards de dollars. Le bénéfice net s'est hissé à 332 millions de dollars et le bénéfice par action à 0,92 \$. Élément particulièrement important pour les actionnaires de TELUS, nous avons généré des flux de trésorerie de 961 millions de dollars et réduit notre dette nette de 872 millions de dollars.

De plus, au regard des mesures clés du BAIIA et de la croissance des flux de trésorerie, TELUS s'est classée au sommet ou dans les premiers rangs parmi les grandes sociétés de télécommunications. Par suite de nos résultats de 2003, nos actions ordinaires se sont appréciées de 49 pour cent et nos principaux titres d'emprunt, de 14 pour cent.

### Déployer notre stratégie

La stratégie de TELUS oriente l'entreprise sur l'objectif de devenir un acteur national important dans les domaines en pleine croissance du sans-fil, de la transmission de données et de l'IP. Fait à noter, TELUS est l'un des rares télécommunicateurs au monde à avoir conservé à ce jour la stratégie déjà arrêtée il y a trois ans et demi.

Notre stratégie commence par une visée stratégique – **exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route**. Pour guider nos efforts, nous comptons sur six impératifs stratégiques qui nous motivent à demeurer un chef de file et qui continuent à encadrer nos actions. Ces impératifs, établis à l'automne 2000, sont les suivants :

- **se doter de moyens nationaux** en données, IP, voix et sans-fil
- **offrir des solutions intégrées** qui différencient TELUS de nos concurrents
- **créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements** pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités de base

- **cibler inlassablement les marchés en croissance de la transmission de données, de l'IP et du sans-fil**
- **prendre d'assaut le marché en équipe unie**, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique
- **investir dans les ressources internes** en vue de créer une culture valorisant le rendement et de garantir l'efficacité de l'entreprise.

Voici un aperçu des domaines dans lesquels nous avons réalisé des progrès remarquables cette année en déployant notre stratégie.

### Se doter de moyens nationaux

Depuis l'an 2000, nous avons investi du capital, des idées et des efforts afin de transformer la société des télécommunications établie dans l'Ouest canadien qu'était alors TELUS en une société nationale des télécommunications offrant à la fois des solutions filaires et sans fil. Nos efforts ont été récompensés puisque nous sommes devenus au cours des trois dernières années une grande entreprise nationale disposant de nombreuses installations.

Sous le volet services sans fil, TELUS Mobilité est devenue un acteur national connaissant un très grand succès et un chef de file dans le secteur canadien des télécommunications sans fil. L'acquisition de Clearnet Communications Inc. en 2000 et nos investissements continus dans l'expansion du sans-fil ont constitué les éléments clés de notre croissance. Nous offrons aujourd'hui des services numériques à 29,5 millions de Canadiens, par comparaison à sept millions en 2000.

Sous le volet services filaires, nous sommes passés d'un service limité à trois villes de l'extérieur de l'Ouest canadien en l'an 2000 à un service qui en rejoint maintenant 35, de cinq points de présence aux consommateurs à 205 points aujourd'hui, et d'une entreprise sans réseau national de fibre à l'établissement d'un réseau de fibre optique qui s'étend sur 12 000 km à l'échelle du Canada. Cette année, nous avons assuré la transition d'un réseau de commutation à base de circuits vers un système par paquets avec le lancement de notre réseau de nouvelle génération, qui permet à TELUS d'offrir à l'échelle nationale un ensemble de solutions clients de services IP rehaussés sans égal chez nos principaux concurrents.

### Offrir des solutions intégrées

Grâce au réseau de nouvelle génération, nous sommes en mesure d'offrir de véritables solutions clients intégrées. Cette longueur d'avance nous donne un avantage certain auprès des clients d'affaires. C'est ce qu'illustre clairement notre nouveau contrat avec IBM pour le Groupe Financier Banque TD. À compter de 2004, nous leur fournirons des services rehaussés combinant voix, données et vidéo. Ce contrat de sept ans d'une valeur de 160 millions de dollars constitue une remarquable réalisation puisqu'il représente la plus grande migration de services de télécommunications entreprise au Canada et qu'il servira de point de référence pour les services de réseau IP gérés.



## Une longueur d'avance avec le service IP-One de TELUS

Le service IP-One de TELUS a reçu un prix « Produit de l'année 2003 » décerné par Communications Solution, de Technology Marketing Corporation (TMC), et a été reconnu comme première solution technologique avancée nationale par Cisco Networks.

Nous avons aussi offert de nouveaux services IP au marché des petites et moyennes entreprises avec le lancement du service IP-One de TELUS en novembre. Ce service étend notre réseau de nouvelle génération sécurisé de la couche transport aux locaux d'abonnés pour offrir une suite complète d'applications avancées et la capacité d'intégrer la messagerie vocale, le courriel et la transmission de données et d'images par l'intermédiaire d'un portail Web convivial. Le service IP-One de TELUS est le premier service téléphonique IP hébergé et géré de niveau commercial au Canada... et l'un des plus avancés au monde.

### Cibler inlassablement les marchés en croissance des données, de l'IP et du sans-fil

Grâce à notre concentration permanente sur le sans-fil, les données et l'IP, les flux de produits d'exploitation de TELUS atteignent un meilleur équilibre entre les activités des services vocaux à croissance plus lente et celles du sans-fil et de la transmission de données à croissance plus rapide. En 2003, 52 pour cent de nos produits d'exploitation provenaient du sans-fil et des données, par comparaison avec 28 pour cent il y a trois ans et demi.

La croissance du sans-fil a été forte en 2003, produisant une hausse de 17 pour cent des produits d'exploitation, de 53 pour cent du bénéfice d'exploitation et de plus de 500 pour cent des flux de trésorerie (calculés en retranchant du BAIIA les dépenses en immobilisations) qui ont atteint 456 millions de dollars. Au chapitre des données, nous nous sommes concentrés sur la croissance d'Internet haute vitesse tout particulièrement sur le marché des consommateurs. En 2003, notre base d'abonnés à Internet haute vitesse s'est accrue de 37 pour cent, avec des ajouts nets de 152 000 clients, ce qui nous a permis de surpasser notre principal concurrent câblodistributeur pour une deuxième année de suite.

### Prendre d'assaut le marché en équipe unie

Nous avons adopté une approche rigoureuse pour intégrer nos acquisitions et nous assurer d'une identité unique en nous présentant de manière cohérente devant le marché. La publicité TELUS, avec son approche rafraîchissante, inspirée de la nature et non technique et sa campagne « le futur est simple », obtient le premier rang en matière de sensibilisation.

TELUS a obtenu la première place en sensibilisation à la publicité et à la marque et la troisième place en agrément de l'annonce selon un sondage effectué à l'échelle du Canada pour le compte de *Marketing Magazine* par Léger Marketing, une firme d'analyse de

marketing respectée. Cette évaluation couvrait tous les secteurs et tous les produits et services annoncés au Canada.

### Remplir nos engagements prioritaires pour 2003

Chaque année, nous établissons une liste serrée de priorités pour saisir opportunément les occasions et relever les défis, concentrer nos efforts et produire une plus-value pour nos investisseurs. Mesurons notre progrès à l'aide de chacune d'elles.

#### 1 Optimiser notre efficacité opérationnelle

Dans un secteur de nature globale comme le nôtre, il nous faut constamment améliorer notre productivité et notre efficacité pour être en mesure de concurrencer avec succès. C'est cette constatation qui a motivé la mise en œuvre de notre programme d'efficacité opérationnelle au milieu de l'année 2001 afin d'apporter des améliorations substantielles et durables à la structure des coûts de TELUS. Au cours du dernier exercice, TELUS Communications a réussi à effectuer une autre réduction des coûts de 304 millions de dollars, atteignant ainsi la cible et portant nos réductions cumulatives dans le cadre de ce programme à 454 millions de dollars.

#### 2 Améliorer le service à la clientèle

Nous avons fait de grands progrès dans notre marche vers l'excellence du service à la clientèle en 2003, que nous entendons ultimement rendre à ce point inégalé qu'il devienne un facteur concurrentiel clé pour TELUS.

Chez TELUS Mobilité, nous avons une longueur d'avance dans l'atteinte de l'excellence du service à la clientèle, comme en fait foi notre très faible taux mensuel de désabonnement. Notre taux de 1,46 pour cent en 2003 est le deuxième parmi les plus bas de toutes les plus grandes entreprises de télécommunications sans fil nord-américaines. Cette réussite s'explique par nos programmes innovateurs et efficaces d'amélioration de la qualité de ce service et de fidélisation de nos clients ainsi que par le rendement et la couverture de haute qualité de notre réseau et de nos solutions différenciées à valeur ajoutée.

Chez TELUS Communications, nous avons entrepris une série d'améliorations importantes de nos systèmes et processus de service à la clientèle, dont l'introduction d'un système interactif de reconnaissance de la parole et de la voix afin de rehausser l'expérience de nos clients lorsqu'ils communiquent avec TELUS. Nous avons aussi enrichi les sites **telus.com** et **mytelus.com** afin de rehausser l'expérience en ligne de nos clients. Les clients peuvent maintenant exercer un meilleur contrôle sur leurs comptes TELUS et effectuer diverses

opérations en ligne, entre autres, régler des comptes, commander des produits et des services ou demander des réparations.

L'année écoulée nous a lancé d'importants défis. Du mois d'août au mois d'octobre, nous avons dû faire face à des événements sans précédent, notamment des incendies de forêt, des inondations, des virus informatiques, un important sectionnement de câble appartenant à un tiers, des retards dans l'embauche et la formation de nouveaux membres du personnel et, contre nos attentes, des problèmes de mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des pannes. Ces événements convergents ont causé des retards temporaires dans le suivi des demandes des clients et des délais dans les commandes de travail. Grâce aux formidables efforts des membres de l'équipe TELUS, nous avons pu redresser complètement la situation. À la fin de l'exercice, nous dépassions les niveaux antérieurs de service à l'égard de nombre d'indicateurs, y compris deux indicateurs clés de la qualité du service à la clientèle filaire – l'accès à nos bureaux et l'accès à nos centres de réparation.

### 3 Rehausser la position de chef de file de TELUS Mobilité dans le secteur des télécommunications sans fil en Amérique du Nord

TELUS Mobilité a connu une année remarquable et amplement dépassé ses objectifs originaux de croissance du BAIIA et des flux de trésorerie, déclarant des taux de croissance respectifs de 53 pour cent et de 507 pour cent. Ces résultats s'expliquent notamment par la majoration de 2 \$ par mois, pour un total de 57 \$, du revenu moyen par appareil d'abonné, un développement positif dans tout le secteur au Canada. Nous avons aussi maintenu notre longueur d'avance de 20 pour cent sur nos principaux concurrents à l'égard de cette mesure et notre taux de fidélisation était parmi les meilleurs dans le secteur nord-américain du sans-fil, les clients demeurant chez TELUS 68 mois en moyenne. Par conséquent, nous obtenons maintenant un revenu moyen à long terme par client de 3 900 \$, en hausse de 28 % par rapport à l'an dernier.

Nous sommes aussi en tête du peloton grâce aux nouveaux produits offerts, notamment un service de messagerie image unique et des photos-téléphones exclusifs. Nous avons en outre étendu notre service iDEN de Mike à l'échelle nationale en octobre, ce qui permet aux utilisateurs de Mike de joindre instantanément, à l'aide d'un simple bouton, n'importe quel autre correspondant Mike au pays.

4 Renforcer notre situation financière  
TELUS a dépassé ses objectifs de renforcement de sa situation financière pendant l'exercice 2003. En effet, nous avons augmenté de façon importante notre bénéfice d'exploitation et nos

flux de trésorerie, et réduit notre dette nette de 872 millions de dollars. Nous avons ainsi dépassé notre objectif de ramener le ratio dette nette/BAIIA à 3,0 à la fin de l'exercice en terminant l'année avec un ratio de 2,6. Nous avons en outre renforcé notre cote de solvabilité sur tous les tableaux : les trois agences d'évaluation accordant des cotes de grande qualité ont révisé à la hausse leur évaluation, qui est passée de perspectives négatives à stables, tandis que la quatrième agence, qui n'avait pas donné une cote de grande qualité, a estimé que les perspectives étaient positives. Nous visons évidemment l'obtention de cotes de grande qualité pour toutes les évaluations. À partir du renforcement important de la solvabilité que nous avons obtenu en 2003, cela s'est produit le 2 mars 2004 lorsque Moody's Investor Services a finalement révisé à la hausse son évaluation en accordant à TELUS une cote de grande qualité, avec des perspectives stables.

5 Accroître la rentabilité dans le centre du pays  
La cible que nous nous étions fixée l'an dernier d'améliorer de façon significative la rentabilité de l'expansion de nos activités non titulaires en Ontario et au Québec, soit de 47 millions de dollars, a été dépassée grâce à une hausse de 78 millions de dollars du BAIIA. C'est le fruit de neuf trimestres consécutifs d'accroissement du BAIIA. De plus, nous sommes sur la bonne voie pour atteindre une position d'équilibre en 2004, comme je l'avais annoncé il y a un an. En incluant les opérations d'entreprise de services locaux titulaires au Québec, TELUS réalise d'importantes économies d'échelle dans la région du centre du Canada, avec 845 millions de dollars en produits d'exploitation et une rentabilité croissante, notre BAIIA ayant augmenté du double pour passer à 119 millions de dollars.

6 Conclure une convention collective  
Même si nous ne sommes pas encore parvenus à conclure une convention collective comme cela avait été planifié à l'origine, nous avons consacré une somme énorme de travail et d'effort à cette fin. En 2003 seulement, nous avons participé à 58 séances de négociation avec le syndicat représentant les membres de nos unités de négociation de l'Ouest canadien.

En janvier 2004, à la suite de l'échec du processus de conciliation et après divers pourparlers, le Syndicat des travailleurs en communications (TWU) a accepté l'offre de TELUS Communications de se soumettre à un arbitrage exécutoire sous réserve que les parties s'entendent sur les conditions et modalités prévoyant le contexte du processus d'arbitrage et la sélection d'un ou de plusieurs arbitres mutuellement acceptables. Le processus d'arbitrage pourrait faciliter la réalisation de changements dans la convention collective fondés sur le mandat de l'arbitre, qui reflète généralement les réalités commerciales de notre secteur.

## Une longueur d'avance avec nos solutions clients

Nous apportons des solutions innovatrices et intégrées à nos clients au foyer, au travail et sur la route. Visitez les sites [telus.com/temoignages](http://telus.com/temoignages) et [telusmobilité.com/temoignages](http://telusmobilité.com/temoignages) pour lire ce que nos clients ont à dire.





## Une longueur d'avance par notre marque

La popularité de nos annonces inusitées a fait de la publicité de TELUS la publicité la plus reconnue au Canada. Les clients ont été séduits par les créatures sympathiques et les scènes bucoliques utilisées comme toile de fond dans nos annonces, un rappel que le futur est simple.

### Une longueur d'avance en 2004

En ce début d'année 2004, je suis confiant que les progrès notables que nous avons accomplis en regard de nos impératifs stratégiques nous aideront à maintenir notre réussite à long terme. Cependant, à court terme, nous devons relever des défis et nous adapter aux événements afin d'assurer le déploiement de notre stratégie. Dans ce contexte, nous avons établi six priorités générales pour 2004.

#### 1 Conclure la convention collective

Nous sommes déterminés à parvenir à un accord avec nos employés syndiqués. TELUS voudrait réaliser trois objectifs en signant une nouvelle convention collective :

- premièrement, travailler plus efficacement en ayant la possibilité de donner en sous-traitance des fonctions non essentielles et, en bout de ligne, d'affecter les économies réalisées pour prendre de l'expansion
- deuxièmement, améliorer la productivité en offrant un salaire en fonction du rendement et en diminuant les heures supplémentaires accumulées, abstraction faite des congés annuels prévus
- troisièmement, disposer d'une plus grande souplesse en adaptant la convention collective pour qu'elle reflète les véritables enjeux de l'environnement concurrentiel et que nos employés jouissent d'un milieu de travail plus favorable.

Je souligne de nouveau le fait que TELUS souhaite signer une convention collective qui satisfasse les besoins des membres de notre équipe, des clients et des investisseurs, et qui tienne compte de la réalité du contexte de plus en plus concurrentiel du marché canadien des télécommunications.

#### 2 Accroître la valeur de la marque en offrant un service à la clientèle exceptionnel

La prévenance entourant le service à la clientèle, allié à des solutions uniques à valeur ajoutée et à un réseau fiable et inégalé, sera une priorité en 2004. À ces efforts s'ajoute notre objectif de viser l'excellence à l'égard des niveaux de service à la clientèle pour qu'ils soient les plus performants de leur catégorie. Nous prévoyons aider les membres de notre équipe en contact direct avec la clientèle à fournir un service sans pareil en améliorant les processus, en mettant à leur disposition les derniers outils de travail et progrès en technologie de l'information et leur donnant une assistance professionnelle.

#### 3 Revitaliser le segment du service filaire

Nous sommes confrontés à une diminution générale des produits d'exploitation tirés du service filaire, qui est attribuable au plafonnement réglementaire des prix et à l'évolution de la technologie. Nous cherchons à améliorer progressivement l'efficacité de nos ventes et de nos efforts de commercialisation, à parfaire nos offres de produits et de services à l'échelle nationale et à optimiser notre avance dans les solutions IP grâce à notre réseau de nouvelle génération, à notre technologie et à nos applications. Nous cherchons à freiner la chute des produits d'exploitation tirés du service filaire en 2003 et à faire sorte que les produits d'exploitation de TELUS Communications atteignent le seuil de rentabilité ou progressent de un pour cent en 2004.

#### 4 Viser le premier rang dans le segment d'Internet haute vitesse

L'arrivée de nombreux concurrents dans le segment de la téléphonie IP est un défi qui se pose à l'échelle du secteur et que nous devons relever en 2004 et au-delà. L'accès Internet haute vitesse nous procure une plateforme pour lancer des services évolués comme la surveillance domestique, les services sans fil fixes et mobiles à haute vitesse et éventuellement TELUS TV<sup>mc</sup>. Nous visons toujours le premier rang du segment Internet haute vitesse et notre cible est d'enregistrer 125 000 ajouts nets d'abonnés en 2004.

#### 5 Solidifier notre position dominante dans le segment du service sans fil

En s'appuyant sur le rendement de TELUS Mobilité en 2003, nous prévoyons solidifier notre position de chef de file en 2004 en termes de rendement opérationnel et financier. Nous comptons sur notre programme de commercialisation unique, notre marque éprouvée et nos capacités exceptionnelles de service à la clientèle pour conserver et accroître nos résultats actuels, qui sont les meilleurs du secteur, pour ce qui est de la croissance des produits d'exploitation, du bénéfice et des flux de trésorerie. Nos objectifs sont les suivants : augmenter nos produits d'exploitation de 12 à 14 pour cent, notre BAIIA de 20 à 26 pour cent et nos flux de trésorerie (BAIIA moins les dépenses en immobilisations) d'environ 40 pour cent, soit entre 625 et 675 millions de dollars.

## 6 S'employer à réduire les coûts

Compte tenu des forces dynamiques de notre secteur, du contexte réglementaire du service filaire et de l'effet des changements technologiques, nous devons continuer à réduire nos coûts et à sensibiliser tous les niveaux de l'organisation à l'importance de la rentabilité. Nous prévoyons réaliser en 2004 des économies d'exploitation supplémentaires de 100 millions de dollars grâce au Programme d'efficacité opérationnelle mis en œuvre en 2001. Nous investissons également dans le développement d'une plateforme intégrée de systèmes TI pour diminuer davantage nos coûts au cours des prochaines années à mesure que nous améliorerons la productivité de notre service filaire.

### Les cibles de 2004 laissent présager un succès durable

Les investisseurs doivent considérer nos cibles de croissance publiées pour 2004 d'un œil favorable. L'augmentation significative prévue de notre bénéfice d'exploitation et de nos flux de trésorerie devraient placer TELUS, une fois de plus, dans le peloton de tête des sociétés de télécommunications mondiales ou près celui-ci.

L'établissement et la réalisation de nos objectifs sont des sujets que nous traitons sérieusement, car ils procurent aux investisseurs une certitude et une transparence accrues. Je note avec satisfaction que TELUS a régulièrement atteint ses cibles opérationnelles et financières consolidées. En effet, au cours des quatre dernières années, nous avons réalisé ou dépassé 19 objectifs consolidés sur 22.

Au cours d'une compétition mondiale tenue l'an dernier sur les rapports d'entreprise, notre rapport annuel a été jugé le meilleur pour ce qui est des objectifs financiers et des perspectives et s'est classé au 18<sup>e</sup> rang sur 1 000 participants. Au Canada, le rapport annuel de 2002 a remporté le prix d'excellence de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour notre secteur, en obtenant sans exception des notes élevées pour toutes les catégories, allant de l'information électronique à la régie d'entreprise. Il s'agissait de la neuvième année consécutive où TELUS était reconnue pour son excellence en matière de présentation de l'information financière. Je souligne ces faits pour vous montrer le sérieux dont notre société fait preuve à l'égard de l'établissement des objectifs, de la présentation de l'information financière et de la régie d'entreprise.

### Bâtir un futur simple

L'équipe TELUS prend à cœur ses responsabilités sociales et environnementales, comme l'attestent les efforts considérables qui

sont déployés en vue de réaliser l'objectif suivant : occuper le premier rang des entreprises citoyennes exemplaires au Canada. TELUS est depuis longtemps reconnue comme une entreprise généreuse par le programme Imagine et est présente dans les collectivités où ses employés vivent, travaillent et servent les intérêts de celles-ci.

Voici quelques points saillants en 2003 concernant l'engagement social bien enraciné de notre entreprise :

- nous nous sommes employés sans relâche depuis trois ans pour que le Canada et la ville de Vancouver, en C.-B., soient les hôtes des Jeux olympiques d'hiver en 2010
- nous avons été de nouveau la seule entreprise de télécommunications nord-américaine à être incluse dans l'indice de durabilité Dow Jones, un classement mondial de sociétés qui sont reconnues comme chefs de file par leurs résultats financiers, environnementaux et sociaux
- nous avons été sélectionnée en 2003 par Corporate Knights comme l'entreprise canadienne la plus respectueuse de l'environnement.

Nous prévoyons consolider la position de chef de file de TELUS dans le secteur mondial des télécommunications. Le rythme que nous avons maintenu en 2003 nous assure une place de choix pour 2004 et au-delà. Le dévouement sans bornes dont ont fait preuve les membres de l'équipe TELUS pour relever les défis et réaliser nos objectifs en 2003 m'assure que nous atteindrons de nouveaux niveaux élevés en 2004.

Je réitère mon message de l'an dernier : je suis confiant que TELUS continuera de rehausser la valeur de l'avoir des porteurs de ses actions et de ses titres d'emprunt au cours des prochaines années. Nous vous remercions de votre soutien et de votre loyauté.

À la prochaine et merci!



Darren Entwistle  
Président et chef de la direction  
Membre de l'équipe TELUS  
Le 5 mars 2004



# une longueur d'avance en responsabilité sociale

Chez TELUS, nous sommes passionnément engagés non seulement à l'égard de nos responsabilités économiques, mais également envers nos responsabilités sociales, collectives et environnementales – une approche totalement marquée par le développement durable. Nous entendons nous situer au premier rang des entreprises citoyennes exemplaires au Canada grâce à un effort de soutien constant des collectivités au sein desquelles se déroulent nos vies, notre travail et notre service. Par les milliers d'heures de bénévolat et les millions de dollars d'aide financière et de dons en nature que nous apportons, TELUS, les membres de l'équipe et nos retraités collaborons à améliorer le monde. Nous avons une longueur d'avance...

## ...par l'appui que nous apportons à nos collectivités

Nos investissements sociaux reflètent notre visée stratégique d'exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route. D'un océan à l'autre, les domaines que nous appuyons en priorité sont la santé et le mieux-être collectif, l'éducation, les sports et les arts, ainsi que les secours d'urgence.

TELUS est l'une des premières entreprises à avoir appuyé la demande couronnée de succès du Canada d'accueillir en 2010 les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver à Vancouver et à Whistler. Notre participation à la conception, à l'élaboration et à l'hébergement du site web 2010 a renforcé notre détermination à soutenir les intérêts de la collectivité tout en déployant notre expertise technique devant le monde entier.

Notre programme TELUS Learning Connection<sup>™</sup> (TLC) en est un autre exemple. Ce programme aide les enseignants en mettant à leur disposition de la formation sur l'Internet ainsi que des outils pédagogiques électroniques par l'intermédiaire d'un portail en ligne. Maintenant rendu à sa sixième année, le programme TLC sert plus de 30 000 enseignants. En avril, le programme TLC a reçu le prix du partenariat « New Spirit of Community » d'Imagine pour avoir fait preuve de solutions créatives et durables qui répondent aux besoins de la collectivité et qui apportent des avantages mesurables.

Nous appuyons aussi le Centre national des arts (CNA), et en particulier la Fiducie nationale pour la jeunesse et l'éducation du CNA, afin d'aider les jeunes gens à explorer leur passion et leurs talents dans le domaine des arts du spectacle. Notre appui au CNA a été reconnu par un prix de distinction que nous a décerné le National Post Awards for Business in the Arts.

## ...par nos contributions à nos collectivités

Nous avons une longue et fière tradition d'appui actif donné aux milieux où nos clients et nous vivons et travaillons. Depuis 1995,



# Imagine A Caring Company Une entreprise généreuse

à titre d'« Imagine Caring Company », TELUS verse annuellement au moins un pour cent de ses bénéfices avant impôts à des organismes de bienfaisance. En 2003, TELUS a accordé au-delà de 10 millions de dollars en aide financière ou autre à divers organismes caritatifs à l'échelle du Canada.

Les membres de notre équipe ont à cœur de contribuer au mieux-être de leurs collectivités, et TELUS s'est engagée à épauler leurs efforts. Les membres de l'équipe ont recueilli plus de 2,7 millions de dollars au cours de la campagne de financement des activités caritatives TELUS de 2003. Avec l'apport au moins égal de TELUS, leur don s'élève à plus de 5,4 millions de dollars qui seront versés à près de deux mille organismes caritatifs canadiens en 2004.

Par l'intermédiaire du fonds de charité TELUS, nous reconnaissons le travail d'équipe inspiré de même que les efforts individuels et collectifs exceptionnels des membres de notre équipe. En 2003, TELUS a contribué 320 000 \$ à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif à l'échelle du pays en reconnaissance des 1 600 membres de l'équipe qui ont donné plus de 60 heures de leur temps. En 2003, l'équipe TELUS a consacré plus de 344 000 heures de bénévolat à des services à la collectivité.

## ...par la responsabilité sociale de l'entreprise à l'égard de l'environnement



Chez TELUS, nous avons entrepris de jouer un rôle de chef de file en matière de responsabilité sociale des entreprises par notre engagement en faveur des pratiques commerciales qui protègent l'environnement et qui améliorent la qualité de vie dans les collectivités que nous servons.

TELUS a été sélectionnée pour la troisième année de suite en 2003 pour faire partie du Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Cet indice mondial intègre les sociétés qui sont des chefs de file par leurs résultats économiques, environnementaux et sociaux.

### Responsabilité sociale de l'entreprise

Notre bilan social d'entreprise offre des renseignements détaillés sur nos résultats environnementaux et économiques ainsi que sur nos efforts et réalisations en matière d'appui à la citoyenneté d'entreprise. Vous êtes invité à visiter notre site [telus.com/socialresponsibility](http://telus.com/socialresponsibility) pour consulter le bilan.

Des 317 sociétés sélectionnées, TELUS était l'une des quatorze en provenance du Canada et la seule entreprise de télécommunications en provenance de l'Amérique du Nord.



Nous avons également été reconnus comme la société la plus respectueuse de l'environnement par Corporate Knights lors du classement annuel Green Machines pour 2003, preuve supplémentaire de notre longueur d'avance en matière de responsabilité environnementale.

## ...par un travail d'équipe inspiré

L'équipe TELUS a supporté les efforts de lutte contre les incendies au cours de l'été avec un esprit d'équipe sans faille, en collaborant au rétablissement rapide des services dans les régions dévastées par les feux de forêt en Alberta et en Colombie-Britannique et en appuyant les mesures de secours des collectivités touchées. De concert avec des bénévoles de TELUS, des membres de l'équipe ont travaillé inlassablement à distribuer des téléphones cellulaires, des téléavertisseurs et des télécartes aux pompiers et aux secouristes, à établir des lignes téléphoniques pour les centres d'urgence et de secours, à distribuer 4 000 trousseaux de réconfort comprenant divers articles d'hygiène ainsi que des ours en peluche aux centres d'évacuation, à collaborer à la préparation de nourriture, à transporter des articles de literie et des vêtements et à aider à réconforter les personnes touchées.

## nos valeurs en action

L'équipe TELUS travaille de façon concertée à offrir des lendemains meilleurs à nos clients, aux membres de notre équipe et à nos actionnaires. Nos valeurs sont les guides de nos actions, au travail comme au sein de nos collectivités :

- nous adhérons au changement et nous suscitons les occasions
- nous avons la passion de la croissance
- nous croyons au travail d'équipe inspiré
- nous avons le courage d'innover.

# TELUS Communications

Axée sur notre engagement à être le chef de file du développement et du déploiement de solutions avancées de communication de données et de réseaux IP, TELUS est à la fine pointe des nouvelles technologies et de leurs applications. Nous avons une longueur d'avance...

## ...dans les nouvelles technologies de communication de données et de réseaux IP

Nous avons commencé à déplacer le trafic voix interurbain vers notre réseau de nouvelle génération en juillet 2003, entreprenant ainsi la transformation du trafic client TELUS en un seul réseau IP conçu de façon à transporter des applications voix, données et vidéo de haute qualité. TELUS est le premier grand fournisseur de télécommunications au Canada – et l'un des premiers au monde – à déployer un réseau à base IP, ce qui nous donne une longueur d'avance sur la concurrence pour ce qui est du marché des clients d'affaires.

Le service IP-One de TELUS a été lancé en novembre 2003 pour fournir aux clients d'affaires en Ontario et au Québec une suite complète de services d'applications avancées à base IP de même que la capacité d'intégrer la messagerie vocale, le courrier électronique et la transmission de données et de fichiers vidéo par l'intermédiaire d'un portail Web convivial en direct. Au rang des prochaines fonctionnalités additionnelles du service IP-One de TELUS figurent des services de collaboration multimédias, des fonctionnalités de messagerie et de communication intégrées de nouvelle génération, des capacités accrues de continuité d'affaires et des services sans fil intégrés.

Nous avons signé un contrat de solutions gérées de transmission de données d'une durée de sept ans, d'une valeur approximative de 160 millions de dollars, avec IBM pour le Groupe Financier Banque TD. Grâce à l'utilisation de notre réseau de nouvelle génération, notre solution intégrée leur fournira des services rehaussés combinant voix, données et vidéo. Ce sera le plus grand déplacement de services de télécommunications entrepris au Canada, une réalisation qui servira de point de référence pour les services de réseau IP gérés.

## ...avec Internet haute vitesse

Nous conservons notre position de chef de file en ce qui a trait au développement de notre clientèle en 2003, avec 152 000 nouveaux abonnés à l'Internet haute vitesse. Nous servons maintenant 562 000 abonnés à l'Internet haute vitesse, ce qui représente une augmentation importante par rapport à nos 84 000 abonnés d'il y a peine trois ans.

L'expansion constante du réseau haute vitesse de TELUS et l'addition de services à valeur ajoutée contribuent à l'accroissement de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle. En août, nous avons ajouté des services de protection anti-virus et Ad Block comme éléments standard du service Internet haute vitesse. En novembre, TELUS est devenue le premier fournisseur de service Internet en Alberta et en Colombie-Britannique à offrir un service appelé Spam Control pour filtrer les polluels.

En application de la stratégie de la marque unique de TELUS, nous avons lancé le site **mytelus.com**, nouveau site Web qui consolide les sites myBC.com, myAlberta.com, myTO.com et telus.net. Ce nouveau guichet unique donne aux clients un accès continu aux renseignements ainsi qu'aux services à la clientèle et aux outils libre-service en ligne.

## ...avec des technologies de large bande innovatrices

TELUS a commencé à offrir des services de divertissement à valeur ajoutée à ses clients. En mai, nous avons lancé un nouveau service de jeux en ligne, Play Pack<sup>™</sup>, ouvrant aux clients une bibliothèque d'une centaine de jeux sur CD-ROM en version intégrale, appartenant à diverses catégories. En décembre, TELUS est devenue le premier fournisseur de service Internet à offrir un service de téléchargement



légal et de haute qualité d'œuvres musicales. Nous étudions également la possibilité d'offrir de nouvelles applications de service large bande.

Afin de maximiser les capacités de notre réseau Internet haute vitesse, TELUS a obtenu du CRTC en août une licence lui permettant d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion. Cette licence autorise TELUS à offrir un service de télévision numérique dans des collectivités choisies de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. TELUS a en outre obtenu en septembre une licence en vue d'exploiter commercialement un service national de vidéo sur demande. TELUS procède actuellement à des essais de ces services et en évalue le potentiel en vue d'un futur lancement commercial.

### ...par l'amélioration de notre service à la clientèle

Le service à la clientèle s'est amélioré en 2003, avec l'atteinte de résultats plus élevés que jamais auparavant par rapport aux indicateurs clés de qualité du service à la clientèle. Nous continuons à prendre les mesures nécessaires afin que l'excellence du service à la clientèle devienne un avantage concurrentiel pour TELUS en 2004 et dans les années à venir.

En août, un système interactif automatique de reconnaissance de la voix a été mis en œuvre afin d'acheminer les appels. Ce système permet un accès plus rapide et plus facile pour les clients, améliore l'efficacité et l'exactitude du service et offre d'utiles fonctionnalités de libre-service. À la fin du mois de décembre, plus de 70 pour cent des appels à destination du service Internet, du service à la clientèle, de la facturation aux entreprises et du crédit utilisaient ce système interactif. De plus, 16 pour cent des clients qui appellent TELUS se servent des fonctionnalités de libre-service de ce système.

Nous avons continué à apporter d'importantes améliorations à notre guichet unique **telus.com**. Les clients peuvent maintenant régler des comptes, acheter ou annuler des services, planifier des changements de lignes téléphoniques ou demander des réparations – en ligne et en tout temps. En 2003, nous avons constaté une augmentation de 50 pour cent du nombre de clients qui sont en mesure de gérer leurs services téléphoniques en ligne.

### ...par de nouvelles occasions au Québec et en Alberta

TELUS et le gouvernement du Québec récemment élu ont confirmé un programme d'investissement de 500 millions de dollars qui permettra de créer jusqu'à 800 emplois répartis entre Montréal et Rimouski. Compte tenu de nos investissements de capitaux en cours, le programme représentera pour TELUS des exemptions fiscales pour création d'emplois sur une période de dix ans. Ce programme aidera TELUS Québec à étendre notre réseau et à offrir des services pointus à notre clientèle tout en exploitant les possibilités d'affaires dans les principaux centres urbains. Dans le cadre de ce

## Finis les soucis avec la protection anti-virus

Le service Internet haute vitesse TELUS comprend maintenant la protection anti-virus et



Ad Block, qui protège les clients contre les virus informatiques et qui accélère le chargement des pages en filtrant les publicités. Le service supplémentaire Spam Control élimine les ennuyeux polluriels qui tendent à s'accumuler et améliore l'expérience globale d'Internet.

programme, nous avons ouvert en novembre les Solutions de soutien TELUS, un centre de contact de classe mondiale à Montréal qui offre les services d'un centre d'appels à l'échelle du Canada.

TELUS Sourcing Solutions Inc. (TSS) a été lancée en septembre à titre de nouveau partenariat privé-public entre TELUS et la région sanitaire de Calgary. TSS propose un nouveau modèle de prestation de services offrant des solutions de bout en bout en ressources humaines et en soins de santé, permettant aux clients de se concentrer sur leur service à la clientèle de qualité tout en améliorant l'efficacité de leurs activités principales.

### ...par la fiabilité de notre réseau

La détermination et le dévouement des membres de l'équipe TELUS se sont révélés inestimables dans la gestion des répercussions causées à la clientèle par les catastrophes naturelles, les virus informatiques et les pannes d'électricité en 2003.

Au cours de la panne d'électricité généralisée qui a frappé la région centrale du Canada l'été dernier, les membres de l'équipe affectés à nos centres de données Internet à Toronto ont procédé au transfert rapide vers des sources d'électricité de rechange. Nos clients qui y avaient des services d'hébergement n'ont ainsi éprouvé aucune interruption de ces services en cours de panne, ce qui démontre la capacité de TELUS d'assurer la fiabilité et la sécurité de l'hébergement Web. En 2003, la société Convergence Consulting Group Ltd. a décerné à TELUS une mention globale de deuxième rang dans le marché canadien de l'hébergement ainsi qu'une mention de premier rang en ce qui a trait à l'hébergement partagé et de deuxième rang à l'égard de l'hébergement dédié.

# TELUS Mobilité

TELUS Mobilité maintient sa longueur d'avance dans le secteur nord américain du sans fil, avec des résultats financiers et opérationnels exceptionnellement forts, une pénétration et un service à la clientèle supérieurs, et des solutions numériques sans fil innovatrices pour les entreprises et les consommateurs. Nous avons une longueur d'avance...

## ...en mettant l'accent sur des services de première qualité et sur une attention supérieure aux besoins de notre clientèle

L'année 2003 a été une année révélatrice pour TELUS Mobilité puisqu'elle a solidement établi la preuve de notre longueur d'avance dans le secteur du sans fil en Amérique du Nord. Au cours de l'année, nous avons ajouté 431 000 nouveaux abonnés au sans fil, portant ainsi le nombre total de notre base d'abonnés à 3,4 millions. Notre stratégie a continué à mettre l'accent sur les clients de la plus haute valeur, ce qui nous donne un revenu moyen par appareil d'abonné (RMPA) de 57 \$ par mois et nous maintient en tête au Canada.

Nous avons connu un faible taux de désabonnement de 1,5 pour cent en 2003, ce qui nous place en tête du marché nord-américain. Ce résultat est en grande partie attribuable à nos solutions à valeur ajoutée, à la couverture et à la qualité supérieures de notre réseau et à l'excellent service à la clientèle fourni par nos centres régionaux partout au pays.

Nous avons ouvert un nouveau centre d'appels à Barrie en décembre pour servir notre base de clients en rapide expansion en Ontario. La localisation de ce centre à Barrie nous assure une plus grande souplesse opérationnelle et une meilleure sauvegarde des systèmes.

Notre portail Web libre-service [montelusmobilite.com](http://montelusmobilite.com) a été amélioré de manière à donner aux clients la possibilité de gérer et de personnaliser leurs comptes, de régler des factures, de modifier leurs choix de forfaits ou de souscrire à des fonctions comme l'afficheur ou la messagerie vocale.

## ...en offrant des photos-téléphones attrayants qui parlent instantanément par l'image

Nous avons lancé notre service de transmission d'images unique et nos téléphones avec appareil photo intégré exclusifs à travers le Canada en novembre. Les services de messagerie multimédia avec photos de TELUS Mobilité permettent aux clients de prendre des photos, de les envoyer et de les sauvegarder rapidement et en toute facilité. Les clients peuvent envoyer leurs photos instantanément à n'importe quelle adresse

électronique dans le monde, à d'autres photos-téléphones ou encore, en utilisant le lien Internet incorporé, à n'importe quel téléphone sans fil en Amérique du Nord abonné à un service de messages courts (SMS) – et même ajouter des fichiers voix, texte ou son à leurs instantanés.

Les clients de TELUS Mobilité ont déjà expédié près de 500 000 messages multimédias à partir de leurs téléphones sans fil avec appareil photo intégré. Les photos peuvent être emmagasinées dans des albums photos en ligne personnalisés sur le site [montelusmobilite.com](http://montelusmobilite.com), où les clients peuvent organiser et personnaliser leurs photos, les relier à des sites Web et les envoyer pour les faire imprimer à plus de 2 000 détaillants d'impression photographique.

## ...en introduisant des technologies ludiques

En décembre, TELUS Mobilité a lancé une nouvelle gamme de jeux multimédias téléchargeables, de style jeux d'arcade, avec son et graphiques couleurs améliorés. Les clients peuvent, et cela est une caractéristique unique à TELUS Mobilité, essayer, louer ou acheter une vaste sélection de jeux sans fil. De nouveaux jeux sont ajoutés chaque semaine sur le site [telusmobilite.com](http://telusmobilite.com).

Nous n'avons cessé d'accroître le nombre de partenariats de contenu en ligne, y compris par de nouvelles alliances qui ont enrichi notre liste d'images et de sonneries monophoniques. Avec le lancement



en mai du film *Le monde de Nemo* de Disney-Pixar, TELUS Mobilité est devenue le premier télécommunicateur canadien sans fil à publier des images téléchargeables tirées de films le jour même de leur première projection dans les cinémas. Une convention avec la Ligue nationale de hockey permet à nos clients d'avoir accès en temps direct à des statistiques, à des profils d'équipes et de joueurs ainsi qu'à des images pertinentes. TELUS Mobilité a aussi travaillé avec MasterCard à la création du premier localisateur mobile de guichets automatiques bancaires (GAB), qui permet à nos clients de repérer plus de 35 000 GAB de MasterCard, de Maestro ou de Cirrus directement sur leurs téléphones mobiles.

TELUS Mobilité met en œuvre la technologie de transmission de données à haut débit Wi-Fi (wireless fidelity) afin d'améliorer l'accès à l'Internet mobile pour nos clients. La technologie Wi-Fi permet aux utilisateurs d'ordinateurs mobiles de se brancher à des points d'interconnexion sans fil, appelés points d'accès sans fil à Internet, dont le débit peut aller jusqu'à 11 mégabits par seconde. De concert avec notre partenaire Spotnik Mobile, TELUS Mobilité a déjà mis en œuvre le service de points d'accès sans fil à Internet dans des centaines de lieux publics à l'échelle du Canada, notamment dans des aéroports et d'autres centres de transport, des immeubles à bureaux, des hôtels et des centres de conférences et des établissements de restauration.

### ...en apportant de puissantes améliorations au réseau Mike

D'importantes améliorations ont été apportées au réseau Mike de TELUS Mobilité au cours de l'année 2003. Le service de radio bidirectionnelle Contact Direct de Mike a été étendu à l'échelle du Canada, ce qui permet aux utilisateurs de Mike de joindre instantanément, à l'aide d'un simple bouton, n'importe quel autre utilisateur de Mike au pays. La région de service du réseau Mike s'étend maintenant sur près de 5 000 kilomètres, de l'île de Vancouver à l'est du Québec. Un service Contact Direct transfrontière, qui permettra aux utilisateurs de Mike de profiter des mêmes services à l'échelle de l'Amérique du Nord, est prévu pour 2004.

Nous avons continué à étendre et à améliorer la zone de couverture du réseau Mike en 2003, tout particulièrement dans les régions rurales et éloignées de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, afin d'y appuyer les secteurs du pétrole et du gaz, de la foresterie, de l'agriculture, du transport, du tourisme et des mines. Le réseau offre des services dans les principales régions commerciales de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec. Le service téléphonique Mike est aussi disponible aux États-Unis grâce à une convention de services d'itinérance avec Nextel.

## Une image vaut mille mots

TELUS Mobilité a annoncé son service de transmission d'images dans le cadre d'une campagne de publicité diffusée au temps des fêtes et mettant en vedette Lucie et Sparky, deux porcelets miniatures joufflus. Ces derniers se sont faits les porte-parole de la société dans des annonces télévisées, imprimées et affichées à l'extérieur dans tout le Canada. Il s'agit là de la campagne de publicité à thème animalier de TELUS Mobilité la plus populaire à ce jour.

L'approche publicitaire de TELUS fondée sur la nature est employée à l'échelle de l'entreprise. Récemment, TELUS s'est méritée la première place en sensibilisation à la publicité d'un bout à l'autre du Canada selon un sondage de Léger Marketing, une firme d'analyse de marketing respectée.



### ...en élargissant notre zone de couverture à l'échelle du Canada

Nous avons poursuivi l'expansion nationale de notre réseau de transmission de données sans fil de nouvelle génération 1X pour y inclure la région de l'Atlantique en mars par la conclusion d'une convention de services d'itinérance et de revente avec Aliant Mobility qui a fait suite à notre convention de 2002 avec Bell Mobilité. Le service 1X d'un océan à l'autre de TELUS Mobilité est maintenant disponible pour plus de 27 millions de Canadiens, soit 87 pour cent de la population, à qui il offre un accès rapide et fiable à l'Internet, aux intranets d'entreprise et à d'autres services en ligne.

Nous avons lancé un programme visant le centre de la Colombie-Britannique en juillet, axé sur l'expansion de notre réseau de téléphones SCP numériques vers les collectivités éloignées ou de petite taille de la Colombie-Britannique. Ce programme, d'une valeur de 20 millions de dollars, est réparti sur trois ans. Dans la foulée du programme du gouvernement de la Colombie-Britannique visant à « combler le clivage numérique » dans les régions éloignées, TELUS Mobilité a ajouté la couverture numérique sans fil et le service 1X dans 10 petites collectivités en 2003. Nous ajouterons d'autres couvertures dans 10 autres collectivités éloignées en 2004 et plusieurs nouveaux corridors de trafic avant la fin de 2005.

# foire aux questions

**q** TELUS a généré des flux de trésorerie disponibles significatifs en 2003, réduit sa dette nette de 872 millions de dollars et prévoit que ses flux de trésorerie disponibles dépasseront 1,1 milliard de dollars en 2004. Comment TELUS prévoit-elle utiliser ces fonds et quel en sera l'effet sur ses dividendes?

**r** Les résultats de TELUS en 2003 et les cibles publiées pour 2004 mettent en évidence le fait que nos activités peuvent générer un niveau de plus en plus élevé de flux de trésorerie, en raison des résultats probants de TELUS Mobilité, des économies découlant de l'efficacité opérationnelle et de la baisse des dépenses en immobilisations. Après avoir fait des rajustements pour tenir compte des variations de fonds de roulement et d'autres postes, TELUS s'attend à affecter environ 1 milliard de dollars au versement de dividendes, à la réduction de la dette nette et à la titrisation des créances.

Le remboursement de notre dette demeure une priorité financière. TELUS a l'intention de rembourser une tranche de 220 millions de la dette qui vient à échéance en 2004 et de diminuer le solde impayé de 300 millions à la fin de l'exercice 2003 au moyen du programme de titrisation des créances. TELUS prévoit regarnir sa caisse au début de 2004 pour payer ses dettes, dont un billet de TELUS Corporation de 1,6 milliard de dollars, qui vient à échéance en juin 2006.

La fourchette cible de notre politique d'endettement à long terme à l'égard du ratio dette nette/total des capitaux investis a été réduite et s'établit maintenant entre 45 et 50 %. Nous croyons que ce niveau permettra à TELUS de maximiser son coût du capital moyen pondéré. À la fin de 2003, le ratio dette nette/total des capitaux investis de TELUS était de 53 %.

TELUS s'est également fixé un objectif plus modeste à l'égard du ratio dette nette à long terme/BAIIA, pour qu'il soit inférieur ou égal à 2,2 fois. Ce ratio était de 2,6 fois à la fin de 2003 et il devrait être inférieur ou égal à 2,5 fois à la fin de 2004.

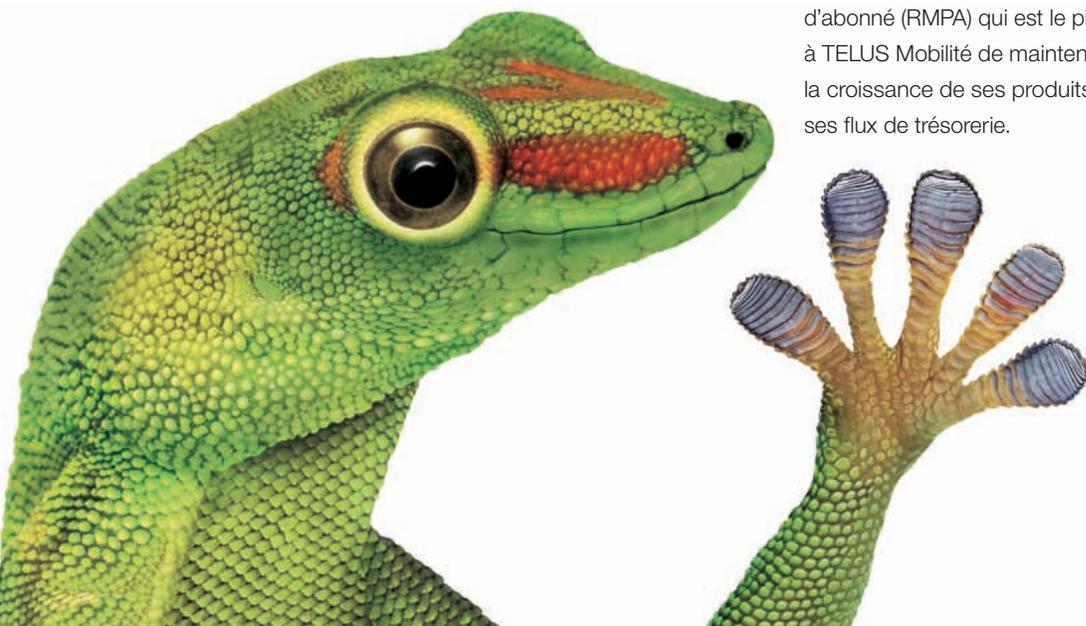
Le conseil d'administration de TELUS s'efforcera, en tenant compte de ces objectifs financiers, de trouver un juste milieu entre les intérêts des porteurs de titres de participation et ceux des porteurs de titres de créance. TELUS prévoit générer d'importants flux de trésorerie disponibles en 2004, lesquels pourraient être affectés à la réduction de la dette et à la titrisation des créances ainsi qu'au versement de dividendes aux actionnaires. La politique de dividendes trimestriels de TELUS sera fonction d'une évaluation permanente des flux de trésorerie disponibles obtenus et des indicateurs financiers, y compris le ratio de levier financier, le taux de rendement des actions et le ratio de versement des dividendes.

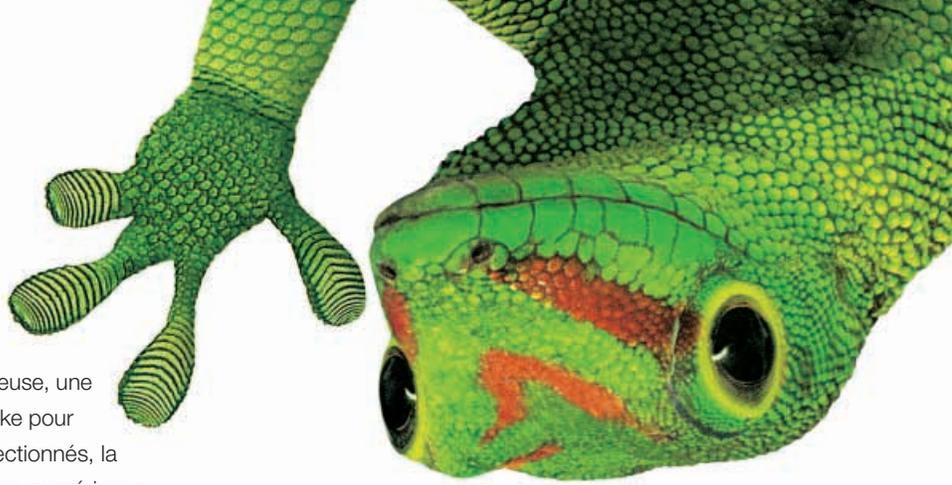
**Robert G. McFarlane**

Vice-président directeur et chef des finances

**q** Comment TELUS prévoit-elle assurer la croissance de ses produits d'exploitation et de son bénéfice en 2004 et au-delà?

**r** Le segment du secteur des télécommunications qui évolue le plus rapidement demeure celui des services sans fil. TELUS s'attend à ce que plus de un million d'abonnés viennent grossir annuellement les rangs du marché canadien au cours des prochaines années. TELUS Mobilité prévoit enregistrer de 375 000 à 425 000 ajouts nets en 2004, ce qui représente une augmentation de 11 à 12 % du nombre d'abonnés. Cette croissance, combinée à un revenu moyen par appareil d'abonné (RMPA) qui est le plus élevé du secteur, devrait permettre à TELUS Mobilité de maintenir aisément dans les deux chiffres la croissance de ses produits d'exploitation, de son BAIIA et de ses flux de trésorerie.





De nombreuses raisons expliquent cette avance au niveau du RMPA, notamment une tarification rigoureuse, une vaste gamme de téléphones exclusifs, notre produit Mike pour entreprises, les produits et services Web sans fil perfectionnés, la zone de couverture améliorée et étendue de nos réseaux numériques et Payez et Parlez, notre produit prépayé pour les jeunes.

TELUS Mobilité vise toujours à dépasser son seuil de rentabilité pour dégager un bénéfice en maîtrisant ses dépenses et en s'efforçant de maintenir son taux de désabonnement le plus bas possible. De nombreux éléments contribuent à garder nos taux de désabonnement peu élevés. Nous continuons à investir dans notre zone de couverture et à l'améliorer, et 93 % des Canadiens ont maintenant accès à notre réseau numérique. Les efforts déployés en 2003 pour réduire notre taux d'appel interrompus, qui était déjà bas, se sont traduits par une meilleure qualité de service. TELUS Mobilité a grandement amélioré son service à la clientèle au cours des dernières années et s'est dotée d'une équipe chevronnée, spécialisée dans la fidélisation des clients.

L'augmentation constante du nombre d'abonnés et le contrôle rigoureux des dépenses génèrent des économies d'échelle importantes, ce qui nous a permis de fixer de 20 à 26 % notre objectif de croissance du BAIIA pour 2004, qui est le plus élevé du secteur. De même, les dépenses en immobilisations devraient continuer à diminuer en 2004, pour représenter environ 13 % du total des produits d'exploitation, comparativement à 15 % en 2003. Vu la progression du BAIIA et la réduction des dépenses en immobilisations, nous espérons générer des flux de trésorerie de 625 à 675 millions de dollars pour 2004, en hausse par rapport aux 456 millions obtenus en 2003.

TELUS Mobilité est, et continuera d'être, un moteur de croissance clé pour TELUS.

George Cope

Président et chef de la direction, TELUS Mobilité

**q** Les produits d'exploitation de TELUS Communications ont diminué de 4 % en 2003. Quelle en est la cause et que prévoit faire TELUS pour accroître ses produits d'exploitation tirés du service filaire futurs?

**r** Le recul des produits d'exploitation de TELUS Communications est attribuable à la réglementation sur le plafonnement des prix locaux, à la baisse des produits d'exploitation tirés des appels interurbains, au ralentissement des dépenses des entreprises et à la diminution des ventes d'équipement

de locaux d'abonné (CPE, d'après l'anglais *customer premises equipment*). Les produits d'exploitation sous-jacents, normalisés pour tenir compte de l'effet défavorable de la réglementation sur le plafonnement des prix, qui représente 78 millions de dollars, et de la diminution des produits d'exploitation tirés du développement des applications en raison de plusieurs aliénations d'actifs mineurs, qui se chiffre à 21 millions de dollars, ont diminué de 2 %.

TELUS n'est pas la seule dans cette situation, car toutes les entreprises du secteur ont vu leurs produits d'exploitation tirés du service filaire diminuer en 2003. La faiblesse de la demande des entreprises, la concurrence extrême et les technologies de remplacement comme le courriel, Internet et les services sans fil expliquent cette situation. Toutefois, TELUS est bien placée pour tirer parti de cette évolution de l'utilisation de ses réseaux modernes filaires et sans fil à l'échelle du pays et des investissements importants qu'elle a faits dans l'accès Internet haute vitesse dans ses territoires titulaires.

Dans un tel contexte, TELUS continue d'établir les bases pour assurer le dynamisme du secteur filaire. Nous prévoyons que le secteur d'Internet haute vitesse connaîtra une poussée considérable et que le centre du Canada verra le nombre de clients d'affaires augmenter. Forte de sa position dominante dans les capacités de réseau IP, de son réseau de nouvelle génération et de la réalisation de l'important programme d'efficacité opérationnelle, TELUS consacre de plus en plus de temps aux ventes et à la commercialisation pour maximiser pleinement la longueur d'avance qu'elle a sur ses principaux concurrents.

Plusieurs facteurs devraient stimuler la progression des produits d'exploitation tirés de la transmission des données en Alberta et en Colombie-Britannique. Au chapitre de la clientèle d'affaires, nous prévoyons un redressement de la demande à l'échelle du secteur à l'égard du CPE pour données et une croissance modeste.

Satisfaire la demande continue des clients résidentiels pour le service Internet haute vitesse demeure une priorité pour TELUS. Pour améliorer ses contacts en direct avec la clientèle, TELUS est toujours à l'affût de nouveaux services à valeur ajoutée, tels le service de messagerie IP, le réseautage domestique et les divertissements.

TELUS privilégiera aussi la prestation de solutions intégrées aux clients nationaux, car les produits d'exploitation tirés des activités non titulaires dans le centre du Canada devraient connaître une hausse pouvant atteindre 10 % grâce à des produits tels que les services de réseaux gérés et le service IP-One de TELUS. Nos capacités nationales,

ainsi que la portée et la fiabilité accrues de nos réseaux, permettent à la société de vendre plus efficacement des services aux clients d'affaires partout au Canada. Vu l'importance des marchés du Québec et de l'Ontario, TELUS sera en mesure de bénéficier de la reprise des dépenses des entreprises pour les produits et services de transmission de données et TI. Nous prévoyons aussi utiliser plus efficacement notre présence marquée dans le segment canadien du service sans fil pour vendre davantage de solutions sans fil et filaires intégrées dans les années à venir.

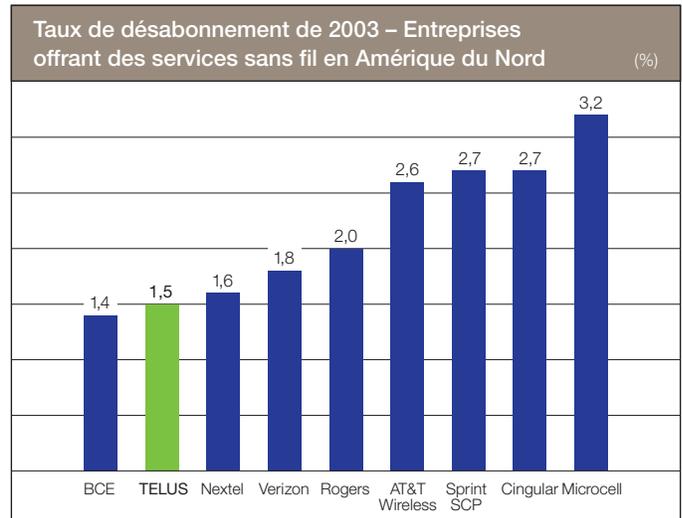
Chris Carty

Vice-président directeur, Stratégie générale  
et chef de la commercialisation

**q** Quelles ont été les préoccupations relatives au service à la clientèle en 2003 et que fait TELUS pour s'assurer que les clients recevront un meilleur service en 2004?

**r** Le service à la clientèle s'est grandement amélioré en 2003 et, dans certains cas, il a atteint des sommets records. Par exemple, pendant toute l'année 2003, les niveaux de service à la clientèle du segment des services sans fil de TELUS Mobilité ont été excellents, comme le prouve son faible taux de désabonnement de 1,5 %, en baisse par rapport au taux de 1,8 % de l'exercice précédent.

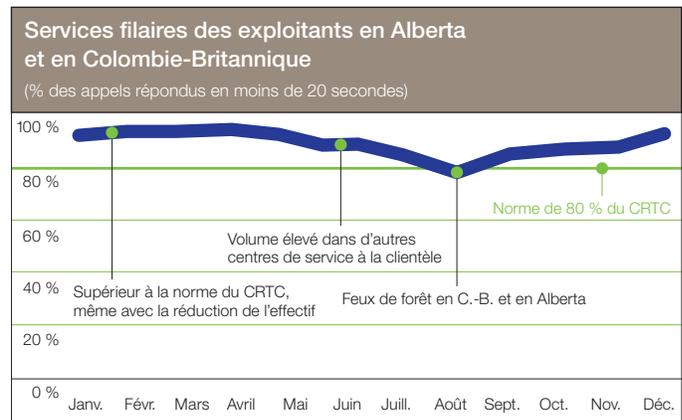
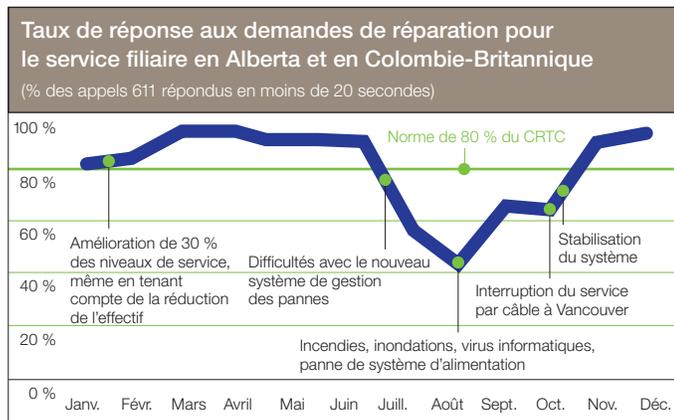
Malheureusement, dans la région titulaire filaire de l'Ouest canadien, la qualité du service de TELUS a été mise à l'épreuve au cours de l'été 2003 en raison de plusieurs événements qui se sont produits simultanément, soit des incendies, des tempêtes de vent, des inondations, des virus informatiques, l'interruption de service d'un câblodistributeur indépendant, la pire de l'histoire de cette société, des volumes élevés d'appels saisonniers, l'embauche de nouveaux employés et des



problèmes liés aux nouveaux systèmes. Ces facteurs ont entraîné des problèmes à court terme ayant une incidence sur 4 des 15 indicateurs de la qualité du service de détail contrôlés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Comme l'illustrent les graphiques suivants, des améliorations considérables de la qualité du service sont devenues apparentes au cours du quatrième trimestre.

TELUS Communications ne cesse de déployer des efforts pour établir le meilleur service à la clientèle qui soit et se distinguer de ses concurrents en 2004 et au-delà. TELUS prévoit continuer à doter les membres de son équipe en contact direct avec la clientèle d'outils perfectionnés pour qu'ils puissent fournir plus facilement un excellent service à la clientèle. De plus, nous anticipons que les besoins des clients pour les options de libre-service et de services en direct évolueront. C'est pourquoi nous prévoyons apporter d'autres améliorations au site [telus.com](http://telus.com), à notre outil interactif de reconnaissance de la voix et à d'autres outils du service de la clientèle.

L'engagement de TELUS envers l'excellence du service à la clientèle se poursuit sans relâche. Bien que la qualité, la valeur et l'abordabilité



des services de télécommunications canadiens situent de tels services parmi les meilleurs dans le monde, TELUS a l'intention d'aller plus loin, en offrant à ses clients des niveaux d'excellence de service inégalés dans cette catégorie.

Joseph Grech

Chef de l'équipe de direction du service à la clientèle  
Vice-président directeur et président, Solutions partenariats



Le segment de la téléphonie IP du marché des télécommunications évolue rapidement. Quel est l'effet de cette évolution sur TELUS?



Étant donné que la téléphonie IP fait partie de la stratégie de croissance de TELUS portant sur les services sans fil et la transmission de données depuis 2000, nous avons pu nous aventurer avec assurance dans ce secteur d'activité en 2003. Pour comprendre l'effet de la téléphonie IP sur la société, il faut savoir que le marché des clients d'affaires est différent de celui des clients résidentiels.

Relativement au marché national des entreprises, nous considérons la téléphonie IP comme un atout concurrentiel clé et une occasion d'étendre nos activités dans les grands centres urbains du centre du Canada, qui sont trois fois plus importants que nos marchés titulaires. Conformément à sa stratégie, TELUS fait des investissements dans des infrastructures et des ressources humaines depuis trois ans pour soutenir la technologie IP et les services s'y rapportant. Nous bénéficions ainsi d'une structure de coûts plus faibles et de produits d'exploitation plus élevés, ce qui nous assure une longueur d'avance sur nombre de nos concurrents pendant plusieurs années.

Nous croyons être en mesure de diminuer les coûts de notre réseau, jusqu'à concurrence de 20 %, en simplifiant notre réseau et en regroupant les réseaux distincts de transmission d'images vidéo, de données et de voix en un seul réseau de nouvelle génération. Le réseau de nouvelle génération de TELUS est entré en service en 2003. À l'heure actuelle, environ 25 % du trafic réseau interurbain de TELUS est acheminé sur le réseau de nouvelle génération et nous prévoyons qu'il passera entièrement par ce réseau d'ici la fin de 2004.

Au chapitre des produits d'exploitation, les applications IP de TELUS sont déjà disponibles sur les marchés où nous offrons la téléphonie IP de niveau d'entreprise, dont la qualité, la fiabilité et la sécurité sont très supérieures à la téléphonie Internet qui est offerte par beaucoup d'autres entreprises. En 2003, TELUS a obtenu un contrat de sous-traitance de 160 millions de dollars sur sept ans

en vue de fournir une solution de services réseaux IP entièrement gérée, faisant appel à notre plateforme de réseau de nouvelle génération et à une connectivité sécurisée à un réseau privé virtuel IP. Quant aux PME, le service IP-One de TELUS, lancé en 2003 après une période de développement de deux ans, permettra aux clients de ce segment d'obtenir non seulement des efficacités sur le plan de la productivité et des coûts, mais aussi d'utiliser des applications remarquables. La plupart de nos concurrents n'offrent pas ces services à l'heure actuelle.

Pour ce qui est des consommateurs qui résident dans nos régions titulaires, la téléphonie IP présente pour TELUS à la fois une possibilité de concurrence accrue et une occasion de croissance. Nous croyons que le système vocal sur Internet (voix sur IP) commercialisé par les câblodistributeurs et d'autres nouveaux acteurs sera vendu, selon les fonctions offertes, comme lignes principales ou plus souvent comme lignes secondaires avec des fonctions plus limitées. Les lignes secondaires ne représentent actuellement que 6 % du total des lignes d'accès de TELUS. TELUS est prête et en mesure de tirer parti de son avance dans le segment de marché de la téléphonie IP pour entreprises pour en faire bénéficier le marché des consommateurs lorsque les conditions seront favorables. Notre succès dans l'accès à Internet haute vitesse démontre nos capacités dans ce domaine. Les nouveaux produits que TELUS prévoit offrir aux clients résidentiels à l'avenir seront robustes, tant sur les lignes principales que sur les lignes secondaires, et auront les fonctions que ceux-ci veulent.

Pour ce qui est de TELUS, nous croyons que les occasions suscitées par la téléphonie IP valent largement les risques concurrentiels des nouveaux acteurs sur le marché. Par exemple, nous nous distinguons de nombreux concurrents émergents, car le protocole Internet est une composante essentielle de nos activités, tant sur le marché des entreprises que sur celui des consommateurs, ce qui n'est pas le cas de plusieurs nouveaux acteurs.

La position dominante de TELUS et sa longueur d'avance en téléphonie IP lui donnera l'occasion de livrer concurrence en offrant des solutions évoluées, intégrées et remarquables à tous les Canadiens.

Dan Delaloye

Vice-président directeur  
et président,  
Solutions clients

John Maduri

Vice-président directeur  
et président,  
Solutions d'affaires



## Quel est l'état de la capitalisation des régimes de retraite de TELUS?



TELUS compte plusieurs régimes de retraite qui offrent une rente à la plupart de ses employés, dont des régimes à cotisations déterminées et à prestations déterminées.

Dans l'ensemble, et comme il est indiqué à la note 19 de nos états financiers, les engagements contractés au titre des régimes de retraite à prestations déterminées étaient soutenus par des actifs s'élevant à plus de 5,0 milliards de dollars à la fin de l'exercice 2003. Les engagements contractés au titre des régimes de retraite de TELUS ont excédé l'actif lié aux régimes de retraite de 36 millions de dollars à la fin de l'exercice 2003, une amélioration par rapport à un déficit de 79 millions de dollars à la fin de 2002. Cette situation est favorable relativement à la plupart des régimes de retraite en Amérique du Nord à l'heure actuelle et elle indique que la partie non capitalisée représente moins de 1 % du total des engagements des régimes de retraite.

Le rendement des placements des caisses de retraite de TELUS au cours de 2003 a été d'environ 14,7 %. Ce rendement se compare favorablement au rendement médian de 13,6 % pour les fonds équilibrés canadiens, qui investissent dans une combinaison de titres de participation et de titres d'emprunt. L'indice composé

canadien Standard & Poor's/Toronto Stock Exchange (S&P/TSX) et l'indice (obligataire) universel Scotia Capitaux ont rapporté respectivement 24,3 % et 6,7 %. Selon une source indépendante, le rendement des régimes de retraite combinés de TELUS se situe dans le premier quartile des régimes de retraite canadiens pour 2003 et dans le deuxième quartile pour les quatre dernières années.

Le calcul des charges et des engagements au titre des régimes de retraite à prestations déterminées repose sur des estimations actuarielles indépendantes du passif associé aux participants au moment de la retraite et sur des hypothèses quant au rendement des placements à long terme. Le taux de rendement à long terme hypothétique de TELUS, qui s'élevait à 7,48 % pour 2003, a été haussé légèrement pour s'établir à 7,50 % pour 2004, tandis que le taux d'actualisation de 6,75 % a été ramené à 6,25 %, reflétant un fléchissement du rendement des obligations à long terme.

Les régimes de retraite de TELUS sont toujours bien capitalisés suivant des hypothèses que nous estimons appropriées à l'égard des taux de rendement à long terme, des taux d'actualisation et des hausses de salaire.

[Robert G. McFarlane](#)

Vice-président directeur et chef des finances



# renseignements à l'intention des investisseurs

## Bourses et symboles des actions de TELUS

### Bourse de Toronto (TSX)

actions ordinaires	T
actions sans droit de vote	T.A

### Bourse de New York (NYSE)

actions sans droit de vote	TU
----------------------------	----

## Agent des transferts et agent comptable des registres

### Société de fiducie Computershare du Canada

Services aux actionnaires

100 University Avenue

Toronto (Ontario)

Canada M5J 2Y1

téléphone 1 800 558-0046

(sans frais en Amérique du Nord) ou

(514) 982-7270

(à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

télécopieur 1 888 453-0330

(sans frais en Amérique du Nord) ou

(416) 263-9394

(à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

courriel [telus@computershare.com](mailto:telus@computershare.com)

site Web [computershare.com](http://computershare.com)

Computershare dispose également de bureaux à Vancouver, à Calgary, à Montréal et à Halifax.

## Service des relations avec les investisseurs de TELUS

30, 10020 – 100th Street NW

Edmonton (Alberta)

Canada T5J 0N5

téléphone 1 800 667-4871\*

(sans frais en Amérique du Nord) ou

(780) 493-7345

(à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

télécopieur (780) 493-7399

courriel [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

site Web [telus.com](http://telus.com)

\*renseignements disponibles par télécopieur sans frais d'interurbain

## Bureau de la haute direction de TELUS

555 Robson Street

Vancouver (Colombie-Britannique)

Canada V6B 3K9

téléphone (604) 697-8044

télécopieur (604) 432-9681

## Renseignements généraux sur TELUS

Colombie-Britannique (604) 432-2151

Alberta (403) 530-4200

Ontario (416) 507-7400

Québec (514) 788-8050

De plus amples  
renseignements  
pouvant intéresser  
les investisseurs  
sont donnés dans  
le rapport annuel  
2003 – revue  
financière.

## dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes<sup>1</sup> en 2004

	Dates ex-dividende <sup>2</sup>	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
<b>Premier trimestre</b>	9 mars	11 mars	1 <sup>er</sup> avril	5 mai
<b>Deuxième trimestre</b>	8 juin	10 juin	1 <sup>er</sup> juillet	6 août
<b>Troisième trimestre</b>	8 septembre	10 septembre	1 <sup>er</sup> octobre	29 octobre
<b>Quatrième trimestre</b>	8 décembre	10 décembre	1 <sup>er</sup> janvier 2005	février 2005

1 Les dividendes doivent être approuvés par le conseil d'administration.

2 Les actions achetées à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

This annual report is available in English online at [telus.com/agm](http://telus.com/agm), from the Transfer Agent or from TELUS' Investor Relations Department.

#### Régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions

Faites réinvestir automatiquement vos dividendes pour acquérir des actions supplémentaires à escompte et sans frais. Vous pouvez obtenir des livrets d'information et des formulaires de demande d'adhésion à l'adresse [telus.com/drisp](http://telus.com/drisp) ou en communiquant avec Computershare.

#### Assemblée générale annuelle des actionnaires

Le mercredi 5 mai 2004  
10 h (heure de l'Est)  
Metro Toronto Convention Centre  
Pavillon Sud, Niveau 800,  
255 Front Street West  
Toronto (Ontario)

Pour accéder facilement au Pavillon Sud, utilisez l'entrée rue Lower Simcoe et boulevard Bremner.

#### Vérificateurs

Deloitte & Touche s.r.l.

#### Ligne prioritaire pour problèmes d'éthique

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre politique d'éthique, nous avons créé une ligne téléphonique prioritaire au moyen de laquelle nos employés et d'autres personnes peuvent, en gardant l'anonymat, dénoncer des pratiques ou présenter des plaintes concernant des questions comptables, de contrôles internes ou d'éthique.

téléphone 1 866 515-6333

courriel [ethicsline@telus.com](mailto:ethicsline@telus.com)

#### Site Web de la régie d'entreprise

TELUS est déterminée à présenter une information financière complète et fidèle à ses porteurs de titres et à employer les meilleures pratiques en matière de régie d'entreprise. Nous sommes reconnus en tant que chef de file pour la qualité et l'exhaustivité de notre information financière et nous tenons depuis longtemps à mettre en œuvre les meilleures pratiques de régie d'entreprise. Nous vous invitons à visiter ce nouveau site Web à l'adresse [telus.com/governance](http://telus.com/governance).

## livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

#### Actionnaires inscrits

C'est facile. Il suffit d'avoir accès à Internet et de disposer d'un compte de courrier électronique (courriel). Pour demander la livraison électronique de documents, accédez à notre site Web et suivez les directives données à l'adresse [telus.com/electronicdelivery](http://telus.com/electronicdelivery) ou communiquez avec Computershare. La diffusion électronique offre de nombreux avantages :

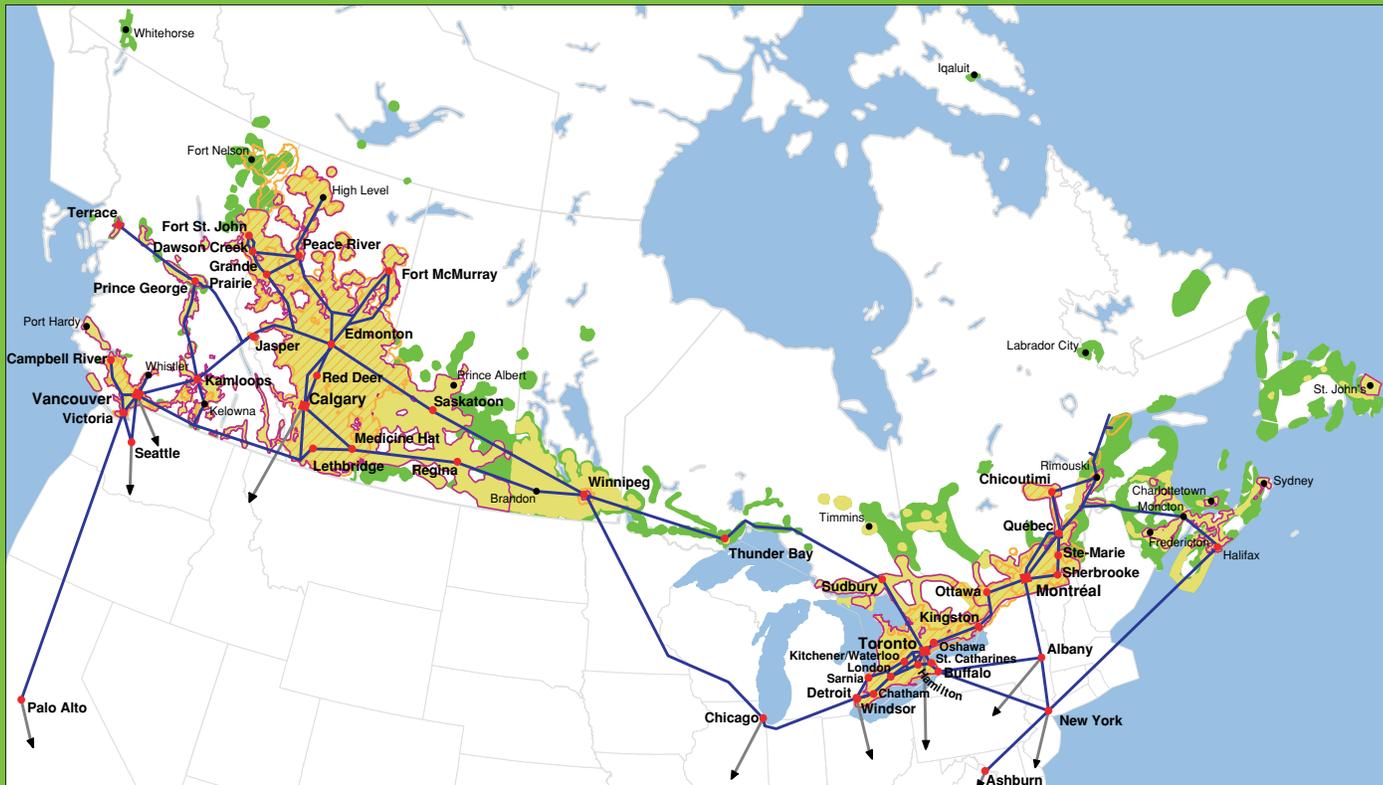
- accès pratique et rapide aux documents importants de la société
- solution écologique
- réduction des coûts d'impression et de mise à la poste

#### Actionnaires véritables

Les actionnaires qui détiennent leurs actions par l'entremise d'un courtier en valeurs mobilières ou d'un établissement financier devraient visiter le site Web [investordeliverycanada.com](http://investordeliverycanada.com) ou communiquer avec leur conseiller en placements pour demander que les documents leur soient livrés par voie électronique.

# voilà où nous sommes

réseaux d'interconnexion IP et de fibres optiques,  
et zone de couverture sans fil



-  Réseau 1X (y compris les régions visées par une entente d'itinérance)
-  Réseau de SCP numériques (y compris les régions visées par une entente d'itinérance)
-  Réseau Mike numérique
-  Réseau analogique (y compris les régions visées par une entente d'itinérance)
-  Réseau d'interconnexion IP et réseau de fibres optiques
-  Interconnexion avec des entreprises de télécommunications canadiennes, américaines et internationales
-  Centres de commutation/Points de présence des réseaux de fibres optiques et d'interconnexion Internet
-  Centres de données Internet intelligents/Centres de commutation/Points de présence des réseaux de fibres optiques et d'interconnexion Internet

\*Zones de couvertures estimatives en janvier 2004.  
La couverture peut différer de celle qui est illustrée et est susceptible de changer.  
Source : Barb Young, membre de l'équipe géomatique TELUS

Les réseaux de TELUS et sa zone de couverture sans fil de classe mondiale forment la plaque tournante de ses solutions intégrées.

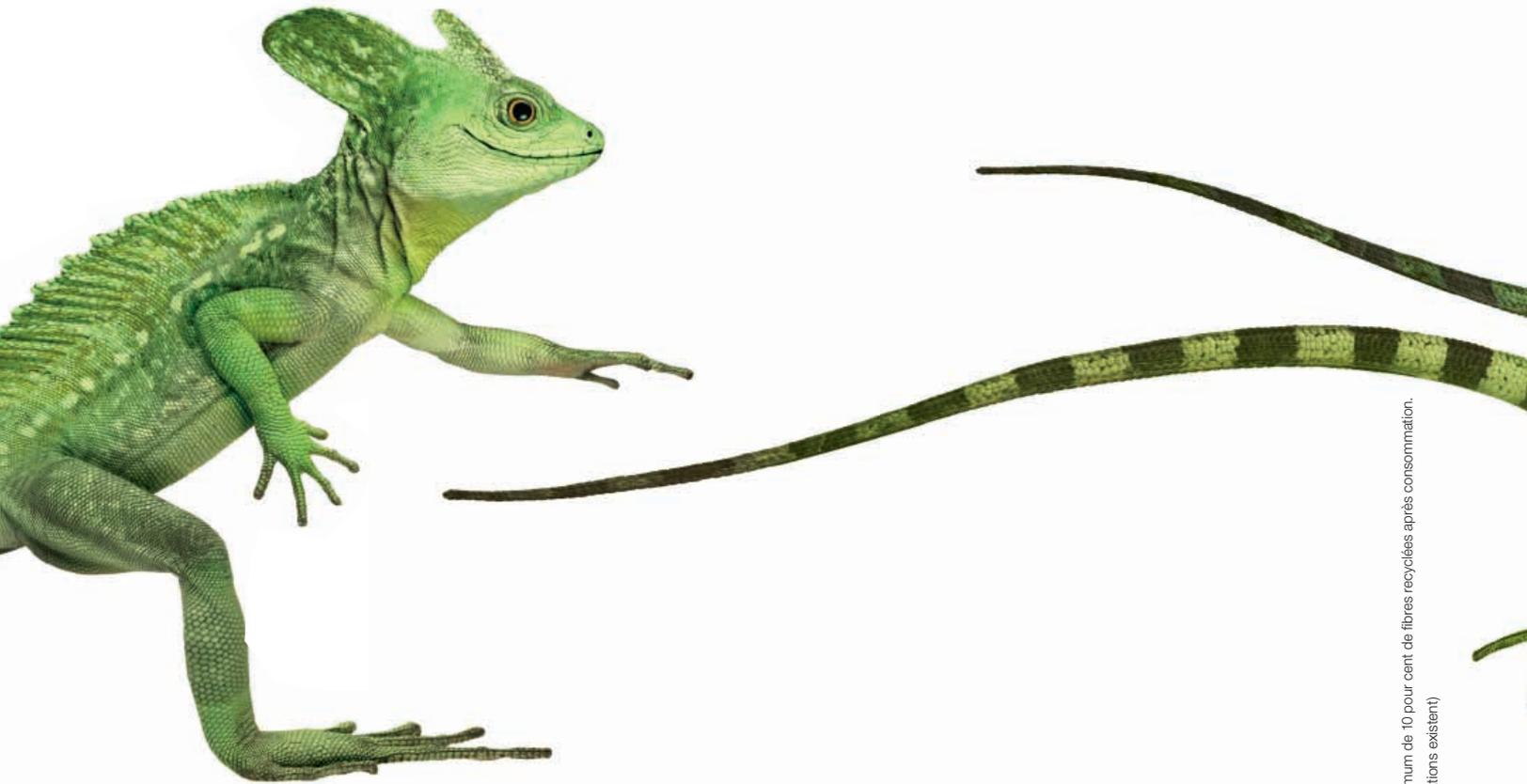
Son réseau national d'interconnexion IP et son réseau de fibres optiques soutiennent le trafic Internet, données et voix entre les grands centres urbains du Canada et vers les États-Unis. En 2003, nous avons transformé notre réseau national d'interconnexion en un réseau de nouvelle génération IP d'avant-garde. Maintenant, avec cette capacité d'intégrer la voix, les données et les images, notre réseau de nouvelle génération nous permet d'offrir à nos clients une grande variété de services IP rehaussés.

TELUS Mobilité fournit une couverture qui s'étend d'un océan à l'autre grâce à l'utilisation de deux réseaux. Nos réseaux numériques combinés sont accessibles à 93 pour cent de la population du pays.



TELUS Corporation  
555 Robson Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
Canada V6B 3K9

telus.com



Papier contenant un minimum de 10 pour cent de fibres recyclées après consommation.  
♻️ (là où les installations existent)

Imprimé au Canada.

# une longueur d'avance



# survol des activités de TELUS

## TELUS Communications

### voici qui nous sommes

- une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) offrant des services complets – locaux, interurbains, de transmission de données, Internet et autres – aux consommateurs et aux entreprises de l'Ouest canadien et de l'est du Québec
- un fournisseur national des solutions données, IP et voix aux clients d'affaires
- une entreprise non titulaire, dans la région du centre du Canada, qui se concentre sur le marché des entreprises
- un service qui compte 4,9 millions de lignes d'accès au réseau
- le deuxième fournisseur de service Internet (FSI) en importance dans l'Ouest canadien et le troisième en importance au Canada avec 881 000 abonnés à Internet, dont 562 000 à la haute vitesse

### nos produits et nos services

**voix** – service téléphonique de base local et interurbain, services améliorés de gestion d'appels comme l'afficheur, vente et location de matériel téléphonique et location de réseaux de gros à d'autres fournisseurs de service

**données** – lignes privées, services commutés, services Internet (service Internet haute vitesse TELUS et par ligne commutée), services réseaux de gros, gestion de réseaux (réseaux locaux et étendus) et hébergement Web

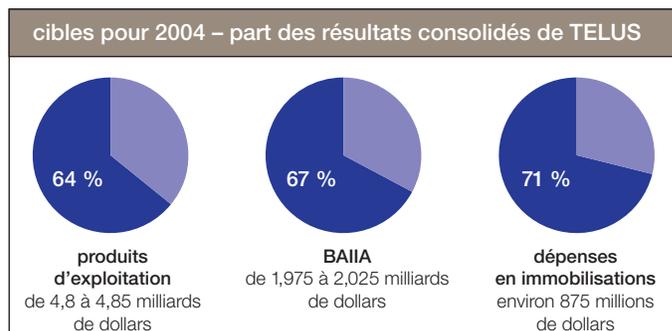
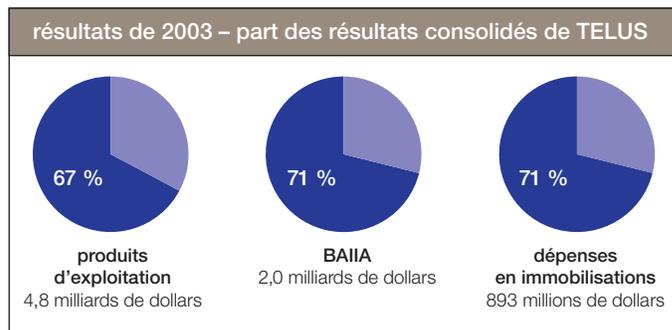
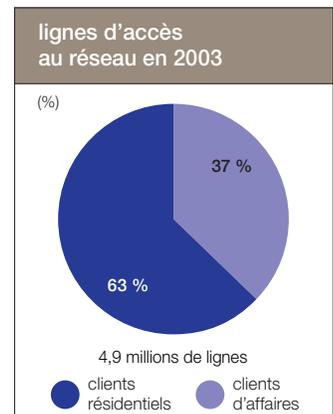
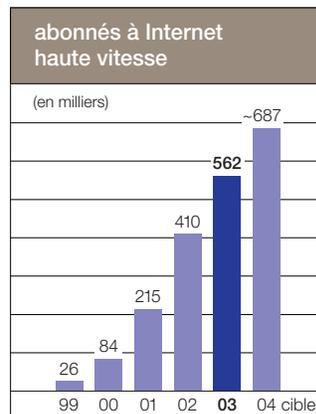
**services fondés sur IP** – le service IP-One de TELUS offre aux clients d'affaires une gamme complète d'applications IP évoluées intégrant la messagerie vocale, le courriel, les données et les images vidéo par l'entremise de l'interface conviviale d'un portail Web

### en 2003, nous avons accompli notre mission...

- nous avons mis la dernière main à notre Programme d'efficacité opérationnelle et avons ainsi réalisé des économies de 304 millions de dollars grâce à différentes mesures, notamment la suppression de 1 300 postes
- nous sommes devenus le premier fournisseur de télécommunications titulaire important en Amérique du Nord à déployer la technologie de pointe IP en combinaison avec le lancement de notre réseau de nouvelle génération et la gamme de nouveaux services offerts à la clientèle, notamment le service IP-One de TELUS
- se sont ajoutés 152 000 nouveaux abonnés à Internet haute vitesse, ce qui nous a permis une fois de plus de devancer notre principal rival dans le secteur de la câblodistribution en termes d'ajouts nets d'abonnés
- nous avons décroché avec IBM Canada un contrat de sous-traitance important de 160 millions de dollars sur sept ans : nous fournirons au Groupe Financier Banque TD des solutions de données gérées à l'échelle nationale
- nous avons renouvelé notre participation à un programme d'investissement de 500 millions de dollars en collaboration avec le gouvernement du Québec, qui nous permettra de perfectionner notre réseau, d'offrir des services à la fine pointe de la technologie, de créer quelque 800 emplois et d'affermir notre présence dans les grands centres urbains
- les résultats d'exploitation provenant de notre expansion dans le centre du Canada ont dépassé nos attentes
- nous sommes devenus la première société FSI au Canada à offrir un service légal de téléchargement de musique de qualité
- nous occupons la première place du secteur de l'hébergement partagé et la deuxième place de l'ensemble du marché de l'hébergement du Canada selon la société indépendante Convergence Consulting Group Ltd.

### en 2004, nous avons une longueur d'avance...

- nous offrons un service à la clientèle hors pair, qui nous distingue de nos concurrents sur le marché
- nous voulons ouvrir la voie à la revitalisation du secteur filaire en réalisant des projets d'envergure à l'échelle nationale et en tirant parti de notre avance dans la commercialisation de notre réseau IP de nouvelle génération et de nos solutions IP novatrices
- nous cherchons à maintenir notre position dominante sur le marché d'Internet haute vitesse
- nous continuons à miser sur des économies et des efficacités opérationnelles améliorées et durables
- nous sommes déterminés à conclure une convention collective avec le syndicat, qui reflète la dynamique de la concurrence dans le secteur des télécommunications



# TELUS Mobilité

## voici qui nous sommes

- un fournisseur national de services sans fil doté de ses propres installations, comptant 3,4 millions de clients et 31,7 millions de POP (population) visés par une licence
- un chef de file en Amérique du Nord pour ce qui est de la croissance des flux de trésorerie, des marges d'exploitation, de la position de spectre et du taux de désabonnement bénéficiant d'un revenu moyen par appareil d'environ 20 % supérieur à celui du plus proche rival sérieux au Canada
- une entreprise de services sans fil numériques de transmission de la voix et de données, de services sur simple pression d'un bouton et d'Internet partout au Canada
- un fournisseur de services SCP numériques (AMRC) offrant des capacités de nouvelle génération 1X dans tout le pays
- le fournisseur de Mike<sup>™</sup>, l'unique iDEN au Canada et le seul service sans fil qui regroupe dans un appareil compact les fonctions de téléphone SCP numérique, de radio bidirectionnelle Contact Direct<sup>™</sup> de Mike fonctionnant sur simple pression d'un bouton, de messagerie textuelle et d'accès Internet

## nos produits et nos services

services sans fil – SCP (postpayés et Payez et Parlez<sup>™</sup> prépayés) et Mike

services Internet – Web sans fil, messagerie textuelle et image, téléchargements, points d'accès Wi-Fi

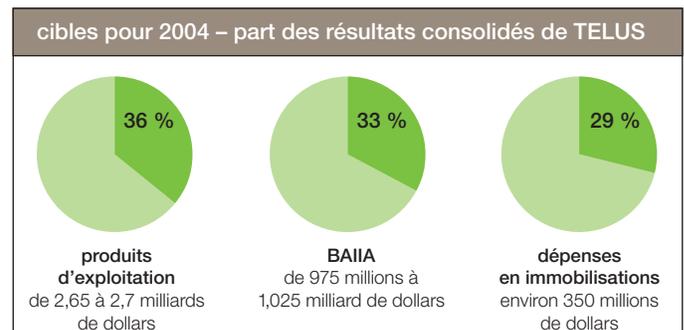
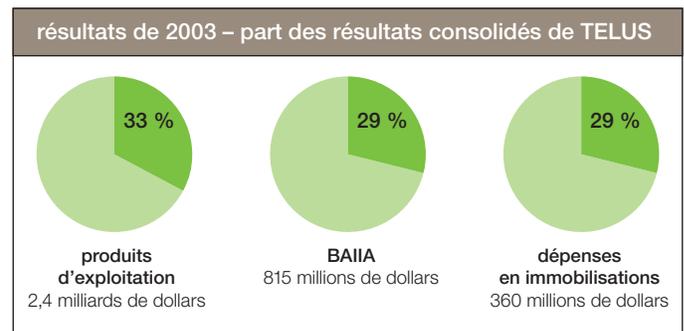
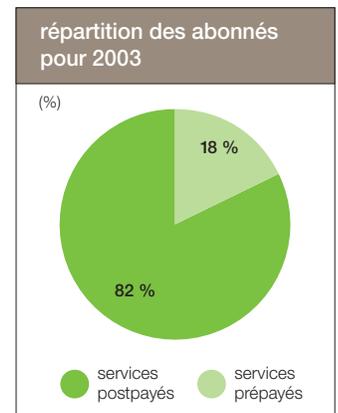
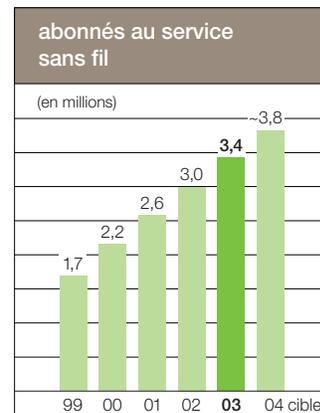
réseaux de transmission de données par paquets sans fil – nouvelle génération 1X et Mike

## en 2003, nous avons accompli notre mission...

- selon un sondage indépendant réalisé par N. Moore Capital Limited, plusieurs indicateurs d'exploitation nous placent au premier rang des exploitants de service sans fil au Canada
- nous avons fourni une couverture réseau supérieure et un service à la clientèle de qualité exceptionnelle – nos clients nous étant demeurés fidèles comme le prouve notre taux de désabonnement mensuel remarquable de seulement 1,5 %, qui se situe dans le quartile supérieur
- nous avons étendu la couverture Mike et SCP numérique combinée, qui touche 29,5 millions de POP ou 93 % de la population canadienne, y compris la couverture réseau de données de prochaine génération 1X, qui rejoint 87 % de la population
- nous avons mis sur pied un programme d'expansion d'une durée de trois ans visant le centre de la Colombie-Britannique dans le but d'offrir tant aux petites collectivités qu'aux collectivités éloignées de cette province des services SCP sans fil numériques
- nous avons lancé un service unique de messagerie image et des photos-téléphones exclusifs dans tout le pays
- nous avons établi une capacité de messagerie textuelle sans fil transfrontalière entre le Canada et les États-Unis
- nous avons étendu notre réseau de distribution à de nouvelles régions, notamment en ouvrant 23 magasins de détail

## en 2004, nous avons une longueur d'avance...

- nous conservons nos mêmes objectifs à long terme : attirer un plus grand nombre d'abonnés, accroître nos produits d'exploitation, maintenir le BAIIA le plus élevé du secteur et obtenir un rendement d'exploitation digne des grandes sociétés internationales
- une proportion grandissante de produits d'exploitation consolidés et du BAIIA
- nous nous attachons à conserver nos clients et à maintenir les meilleurs taux de désabonnement de l'Amérique du Nord grâce à un service à la clientèle de qualité
- nous faisons preuve d'initiative dans le segment Internet sans fil, notamment en ce qui a trait aux photos-téléphones et à la messagerie image, et cherchons à offrir davantage de nouveaux produits de commerce mobile et de transmission de données sans fil qui font appel à nos réseaux de données iDEN de Mike et 1X
- nous misons sur notre réseau de distribution national élargi, comptant 15 nouveaux magasins de détail partout au Canada
- nous continuons de tirer parti de nos alliances stratégiques avec Verizon Wireless pour les services SCP et Nextel pour les réseaux iDEN



## table des matières

survol des activités de TELUS	couverture avant intérieure
une longueur d'avance en information	
et en régie d'entreprise	2
statistiques financières et d'exploitation	
information financière annuelle	
et trimestrielle consolidée	4
statistiques d'exploitation annuelles et trimestrielles	6
statistiques sectorielles annuelles et trimestrielles	8
énoncés prospectifs	10
rapport de gestion	11
états financiers consolidés	
rapport de la direction	47
rapport des vérificateurs	48
états financiers consolidés	49
notes complémentaires	52
glossaire	85
équipe de direction	88
conseil d'administration	90
renseignements à l'intention des investisseurs	92



Le présent document contient des renseignements prospectifs.  
Reportez-vous aux énoncés prospectifs à la page 10.

Le rapport annuel 2003 – revue de la société fait un tour d'horizon plus général de nos principales données financières et d'exploitation et décrit nos grandes réalisations et nos objectifs et défis fondamentaux.

Il est également possible de consulter notre rapport annuel en ligne en tout temps à l'adresse [telus.com/agm](http://telus.com/agm).

© TELUS Corporation, 2004. Tous droits réservés. Certaines marques de produits et de services nommées dans le présent rapport sont des marques de commerce et sont identifiées par les signes <sup>MC</sup> et <sup>MD</sup>.

# une longueur d'avance dans le sans-fil et l'IP

TELUS Corporation est la plus grande entreprise de télécommunications dans l'Ouest canadien et la seconde en importance au pays. Elle offre un éventail complet de produits et de services de télécommunications, dont des services de transmission de données et de la voix, IP (protocole Internet) et de communications sans fil. Notre stratégie est d'exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

En 2003, nous avons réalisé des produits d'exploitation de plus de 7 milliards de dollars et nous nous sommes hissés parmi les grandes entreprises de télécommunications mondiales les plus performantes en termes de croissance du bénéfice d'exploitation et des flux de trésorerie.

Nous sommes en tête du marché canadien dans les domaines des services sans fil et IP :

- nous sommes bien ancrés comme entreprise titulaire sur les marchés de l'Ouest canadien et de l'est du Québec, où nous offrons des solutions intégrées et comptons 4,9 millions de lignes d'accès au réseau et 881 000 abonnés à Internet
- nous exploitons deux réseaux sans fil numériques de pointe nationaux comptant 29,5 millions de personnes et fournissons des solutions novatrices à 3,4 millions d'abonnés au sans-fil au Canada
- nous disposons d'un réseau filaire de nouvelle génération national pour offrir des applications réseau IP évoluées comme notre service IP-One<sup>MC</sup>, utilisé pour combler les besoins en télécommunications de notre clientèle d'affaires.

# une longueur d'avance en information et en régie d'entreprise

TELLUS est déterminée à présenter une information financière fidèle et complète et à mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de régie d'entreprise. En raison de notre engagement à cet égard, nous nous démarquons depuis longtemps dans nombre de domaines liés à l'information et à la régie d'entreprise. Nous continuons d'adopter tous les ans de nouvelles pratiques novatrices en vue d'améliorer davantage l'information publiée. Nous travaillons à solidifier l'assise de nos pratiques de régie d'entreprise rigoureuses déjà en place. Parmi les pratiques que nous avons adoptées depuis longtemps, mentionnons les suivantes :

- la séparation des rôles de chef de la direction et de président du conseil
- des réunions du comité de vérification au moins tous les trois mois
- des sessions à huis clos lors de réunions du comité de vérification fixées au calendrier où les membres du comité se réunissent séparément avec le vérificateur externe et le vérificateur interne sans que les membres de la direction ne soient présents.

En plus de satisfaire aux exigences à l'égard de la régie d'entreprise des autorités de réglementation en valeurs mobilières canadiennes et américaines, nous avons mis en application nombre de dispositions prescrites avant même leur entrée en vigueur et pris volontairement plusieurs mesures excédant les exigences.

En 2003, nous avons rédigé et publié notre politique sur l'information et la confidentialité des renseignements. De plus, nous avons nommé un agent de conformité, chargé de voir à ce que TELLUS mette en œuvre les politiques, les normes et les pratiques nécessaires afin de faciliter le respect de l'ensemble des exigences légales et réglementaires applicables. Notre code de déontologie, revu en 2003, s'applique non seulement à tous nos employés et dirigeants, mais également aux membres du conseil. Afin de promouvoir l'éthique comme culture d'entreprise, nous avons expliqué le code de déontologie aux membres de notre équipe au moyen d'un cours interactif en ligne obligatoire. L'adoption du nouveau code a été accompagnée de la création d'une ligne téléphonique (1 866 515-6333) qui permet au public et aux membres de l'équipe TELLUS souhaitant, de façon anonyme et confidentielle, présenter des plaintes ou soulever des questions en matière de déontologie, de comptabilité ou de contrôle interne qui sont transmises au comité de vérification.

En février 2004, nous avons révisé le manuel des politiques du conseil, notamment l'énoncé des attributions de chaque comité du conseil, pour tenir compte de l'évolution de la réglementation et des attentes des investisseurs concernant la régie d'entreprise. Nous avons mis ce manuel à la disposition du public, qui peut le consulter sur le site [telus.com/governance](http://telus.com/governance). En voici les points saillants :

- réunions à huis clos tenues périodiquement en présence uniquement des administrateurs indépendants
- comité de vérification, comité de rémunération et des ressources humaines et comité de régie d'entreprise entièrement indépendants
- rapports des vérificateurs externes et internes remis directement au comité de vérification.

La réalisation de nos objectifs pour ce qui est de la régie d'entreprise et de la réponse proactive aux besoins des investisseurs est intimement liée à l'efficacité de nos communications. Nous avons récemment lancé un nouveau site Web, à l'adresse [telus.com/governance](http://telus.com/governance), sur lequel nous fournissons des renseignements à jour sur les pratiques de TELLUS en matière de régie d'entreprise et d'information financière. De plus, nous diffusons sur notre site Web des conférences téléphoniques trimestrielles à l'intention des investisseurs et fixons d'avance des cibles de rendement mesurables pour chaque année à venir contre lesquelles nous mesurons ensuite publiquement nos résultats et que nous révisons au besoin.

Nos démarches portent des fruits. En novembre, l'Institut Canadien des Comptables Agréés a décerné à TELLUS le prix d'excellence du secteur des communications et des médias de son Concours des meilleurs rapports d'entreprise. TELLUS a reçu une cote élevée dans les trois catégories examinées, soit l'information annuelle, les communications électroniques et la régie d'entreprise. De plus, TELLUS est l'une des trois seules sociétés canadiennes à figurer parmi les 20 sociétés choisies dans le rapport annuel sur les rapports annuels de 2003, qui établit le classement mondial des rapports annuels produits par Corporate Essentials. Toujours dans ce classement, TELLUS a été désignée la meilleure au monde pour les objectifs financiers – perspective, l'une des caractéristiques primordiales de l'information sur l'entreprise, et a reçu une mention de distinction dans quatre autres catégories.

De plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de régie d'entreprise et d'information financière sont donnés à l'adresse [telus.com/governance](http://telus.com/governance), sous Circulaire d'information 2004.

Pratiques requises <sup>1</sup>
Attestation du chef de la direction et du chef des finances à l'égard du formulaire 40-F déposé auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (y compris les états financiers, le rapport de gestion, la notice annuelle et la circulaire d'information) <ul style="list-style-type: none"> <li>• résultat d'un examen interne systématique approfondi, effectué avec diligence raisonnable</li> </ul>
Contrôle de l'information et procédures de publication <ul style="list-style-type: none"> <li>• des listes de contrôle détaillées sont établies et envoyées successivement aux cadres supérieurs et aux personnes occupant des postes clés liés à l'information</li> </ul>
Améliorations au rapport de gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>• déclaration d'obligations contractuelles et d'ententes hors bilan</li> <li>• information accrue sur les régimes de retraite</li> <li>• rapprochement des mesures des résultats d'exploitation non fondées sur les PCGR (principes comptables généralement reconnus) et des mesures fondées sur les PCGR</li> </ul>
Publication du code de déontologie de TELUS
Création d'une ligne téléphonique prioritaire réservée aux questions de déontologie <ul style="list-style-type: none"> <li>• service permettant de présenter des plaintes et de soulever des questions, de façon anonyme, en matière de déontologie, de comptabilité et de contrôle interne</li> </ul>
Comité de vérification composé de personnes possédant des « compétences financières » <sup>2</sup> et comprenant au moins un « expert financier » <sup>2</sup>
Indépendance des vérificateurs externes et approbation préalable par le comité de vérification des services de vérification et autres

Pratiques volontaires
Améliorations aux procédés de gestion des risques <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluations plus approfondies des risques et attribution de responsabilités en matière de limitation des risques au niveau de la direction</li> <li>• révision et mise à jour du profil de risque de TELUS tout au long de l'année pour suivre l'évolution des risques</li> <li>• adoption d'un modèle de contrôle interne rigoureux pour aider à l'évaluation de la procédure de contrôle dans toute l'organisation de TELUS</li> </ul>
Code de déontologie de TELUS <ul style="list-style-type: none"> <li>• revue annuelle avec les employés au moyen d'un cours interactif en ligne obligatoire</li> <li>• application du code aux membres du conseil de TELUS en 2003</li> </ul>
Adoption d'un cadre d'action plus complet pour le rapport de gestion, comme le recommande l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA)
Publication de la politique de TELUS en matière d'information
Divulgaration des modalités de nos facilités de crédit bancaire
Publication du manuel des politiques du conseil, y compris l'énoncé des attributions des comités
Cessation des attributions d'options aux administrateurs
Importance grandissante accordée aux unités de droit restreint à la valeur des actions (UDRVA) comme primes au titre de la rémunération à long terme de la direction
Publication de la politique en matière d'opérations d'initiés de TELUS, y compris les périodes de suspension des opérations courantes

1 Pratiques requises par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, la Bourse de Toronto, la Securities and Exchange Commission des États-Unis, la loi des États-Unis intitulée *Sarbanes-Oxley Act* ou la Bourse de New York, en date du 11 février 2004.

2 Le conseil de TELUS est d'avis que tous les membres du comité de vérification possèdent des « compétences financières » au sens du règlement adopté par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) en vue de renforcer la confiance des investisseurs et qu'au moins un membre du comité de vérification est un « expert financier » (« Audit Committee financial expert »), au sens des règles de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, et possède de « l'expérience dans le domaine comptable ou un domaine de gestion financière connexe » comme l'exigent les lignes directrices en matière de régie d'entreprise de la Bourse de New York.

# information financière annuelle consolidée

TELUS – consolidé					
État des résultats (en millions)	2003	2002	2001	2000	1999
Produits d'exploitation	7 146,0 \$	7 006,7 \$	7 080,5 \$	5 998,4 \$	5 588,9 \$
Charges d'exploitation	4 301,9	4 488,1	4 550,9	3 684,1	3 390,0
BAILA (excluant la restructuration) <sup>1</sup>	2 844,1	2 518,6	2 529,6	2 314,3	2 198,9
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	569,9	198,4	–	466,3
BAILA	2 815,8	1 948,7	2 331,2	2 314,3	1 732,6
Amortissement	1 652,8	1 570,3	1 494,2	1 182,0	1 049,6
Bénéfice d'exploitation provenant des activités poursuivies	1 163,0	378,4	837,0	1 132,3	683,0
Autres charges (bénéfices), montant net	23,3	42,7	(17,0)	8,7	(32,7)
Coûts de financement	628,0	604,1	624,5	273,3	177,3
Charge de refinancement découlant de la restructuration de la dette	–	–	96,5	–	–
Bénéfice (perte) provenant des activités poursuivies avant impôts sur les bénéfices, part des actionnaires sans contrôle et amortissement de l'écart d'acquisition	511,7	(268,4)	133,0	850,3	538,4
Impôts sur les bénéfices (recouvrement)	176,9	(42,5)	93,4	431,9	242,1
Part des actionnaires sans contrôle	3,3	3,1	3,6	8,7	3,9
Amortissement de l'écart d'acquisition	–	–	174,8	23,4	7,5
Bénéfice (perte) provenant des activités poursuivies	331,5	(229,0)	(138,8)	386,3	284,9
Bénéfice (perte) provenant des activités abandonnées	–	–	592,3	74,7	64,9
Bénéfice net (perte nette)	331,5	(229,0)	453,5	461,0	349,8
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées et intérêts sur débetures convertibles, déduction faite des impôts sur les bénéfices	10,6	10,3	10,5	5,0	3,5
Bénéfice (perte) afférent(e) aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	320,9 \$	(239,3)\$	443,0 \$	456,0 \$	346,3 \$

Information sur les actions <sup>2</sup>	2003	2002	2001	2000	1999
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation (en millions)	349,3	317,9	294,2	247,0	236,6
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	351,8	345,7	302,2	287,1	236,7
Bénéfice par action en circulation	0,92 \$	(0,75)\$	1,51 \$	1,85 \$	1,46 \$
Dividendes déclarés par action	0,60 \$	0,60 \$	1,20 \$	1,40 \$	1,40 \$

Bilan (en millions)	2003	2002	2001	2000	1999
Immobilisations, au coût	25 778,2 \$	25 037,3 \$	23 888,4 \$	21 782,5 \$	14 415,5 \$
Amortissement cumulé	14 214,6	13 062,8	11 128,6	10 251,5	8 537,2
Total de l'actif	17 477,5	18 219,8	19 265,6	18 046,5	7 797,1
Total des capitaux investis <sup>3</sup>	14 190,9	14 834,1	15 705,3	14 473,1	6 375,7
Dette nette <sup>4</sup>	7 518,2	8 390,3	8 712,6	7 980,4	2 055,6
Dette à long terme	6 469,4	8 197,4	8 651,4	3 047,3	1 555,5
Total des capitaux propres	6 662,0	6 432,6	6 984,7	6 418,4	4 307,7

1 Le BAILA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement) excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

2 Actions ordinaires et actions sans droit de vote.

3 Dette nette plus la part des actionnaires sans contrôle et le total des capitaux propres.

4 Dette à long terme plus obligations à court terme et chèques en circulation, déduction faite de l'encaisse, des placements temporaires et de l'actif représentant la couverture relative à des swaps de devises liés à des billets en dollars américains (plus le passif représentant cette couverture). La dette nette comprend également un montant nominal associé à la titrisation des créances.

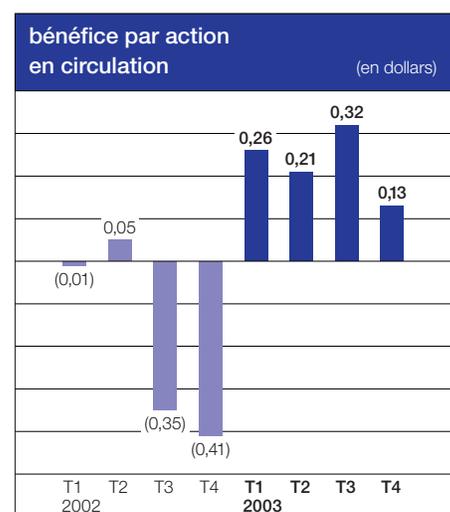
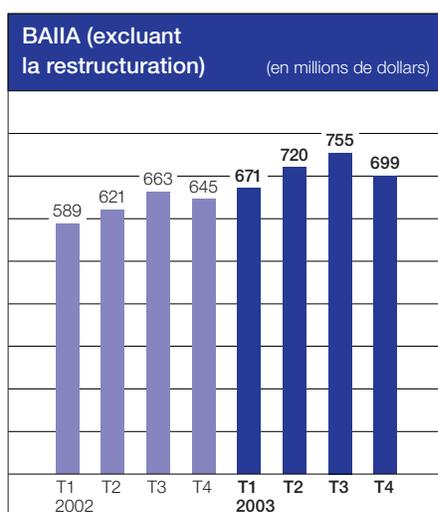
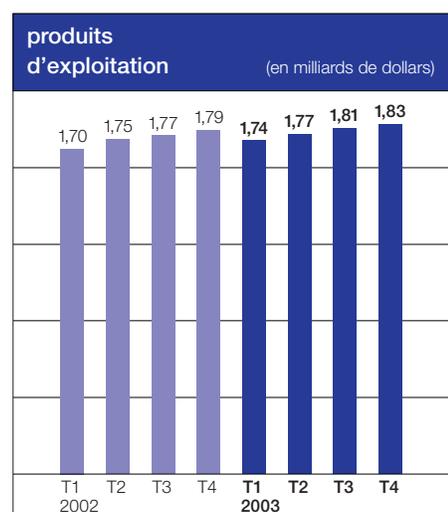
Note : Certains renseignements financiers comparatifs ont été reclassés pour que leur présentation soit conforme à la présentation de 2003.

# information financière trimestrielle consolidée

TELUS – consolidé								
État des résultats (en millions)	T4 2003	T3 2003	T2 2003	T1 2003	T4 2002	T3 2002	T2 2002	T1 2002
Produits d'exploitation	1 825,6 \$	1 806,2 \$	1 773,3 \$	1 740,9 \$	1 794,4 \$	1 766,3 \$	1 748,0 \$	1 698,0 \$
Charges d'exploitation	1 126,6	1 051,7	1 053,5	1 070,1	1 149,2	1 103,2	1 127,0	1 108,7
BAlIA (excluant la restructuration) <sup>1</sup>	699,0	754,5	719,8	670,8	645,2	663,1	621,0	589,3
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	2,3	3,3	6,5	241,0	313,3	3,1	12,5
BAlIA	682,8	752,2	716,5	664,3	404,2	349,8	617,9	576,8
Amortissement	424,4	407,2	410,1	411,1	409,9	400,8	385,2	374,4
Bénéfice (perte) d'exploitation	258,4	345,0	306,4	253,2	(5,7)	(51,0)	232,7	202,4
Autres charges	3,5	7,6	6,6	5,6	24,3	7,7	5,9	4,8
Coûts de financement	160,8	136,5	169,1	161,6	150,1	98,6	174,0	181,4
Bénéfice (perte) avant impôts sur les bénéfices et part des actionnaires sans contrôle	94,1	200,9	130,7	86,0	(180,1)	(157,3)	52,8	16,2
Impôts sur les bénéfices (recouvrement)	43,9	84,0	54,9	(5,9)	(41,6)	(50,5)	33,1	16,5
Part des actionnaires sans contrôle	0,6	1,0	1,0	0,7	0,7	0,6	1,3	0,5
Bénéfice net (perte nette)	49,6	115,9	74,8	91,2	(139,2)	(107,4)	18,4	(0,8)
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées et intérêts sur les débiteures convertibles, déduction faite des impôts sur les bénéfices	2,7	2,7	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,5
Bénéfice (perte) afférent(e) aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	46,9 \$	113,2 \$	72,2 \$	88,6 \$	(141,8)\$	(110,0)\$	15,8 \$	(3,3)\$

Information sur les actions <sup>2</sup>	T4 2003	T3 2003	T2 2003	T1 2003	T4 2002	T3 2002	T2 2002	T1 2002
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation (en millions)	351,5	350,1	348,6	346,8	345,2	315,3	306,6	304,0
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	351,8	350,4	349,0	347,3	345,7	343,5	307,3	304,6
Bénéfice par action en circulation	0,13 \$	0,32 \$	0,21 \$	0,26 \$	(0,41)\$	(0,35)\$	0,05 \$	(0,01)\$
Dividendes déclarés par action	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$	0,15 \$

Note : Certains renseignements financiers comparatifs ont été reclassés pour que leur présentation soit conforme à la présentation de 2003.



# statistiques d'exploitation annuelles

Consolidé	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Information tirée des états des flux de trésorerie</b>					
Rentrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	2 144,0 \$	1 741,0 \$	1 407,8 \$	1 617,8 \$	1 645,1 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(1 197,8)\$	(1 691,1)\$	(1 821,3)\$	(3 831,1)\$	(1 198,3)\$
Rentrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(931,0)\$	(76,0)\$	330,4 \$	2 345,8 \$	(560,5)\$
<b>Indicateurs de rendement</b>					
Bénéfice net (perte nette) (en millions)	331,5 \$	(229,0)\$	453,5 \$	461,0 \$	349,8 \$
Rendement de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires <sup>1</sup>	5,1 %	(3,8 %)	6,9 %	9,6 %	14,2 %
Rendement de l'actif <sup>2</sup>	12,3 %	9,6 %	7,3 %	9,0 %	21,1 %
Ratio <sup>4</sup> de couverture des intérêts par le BAIIA <sup>3</sup>	4,5	3,7	4,1	10,7	11,6
Flux de trésorerie disponibles (en millions) <sup>5</sup>	960,6 \$	(1,4)\$	(1 339,3)\$	51,2 \$	135,5 \$
Flux de trésorerie disponibles (méthode de 2004) (en millions) <sup>6</sup>	844,9 \$	(139,6)\$	(1 143,9)\$	223,7 \$	317,1 \$
Ratio <sup>8</sup> dette nette <sup>7</sup> /BAIIA <sup>3</sup>	2,6	3,3	3,4	3,4	0,9
Dette nette <sup>7</sup> /total des capitaux investis	53,0 %	56,6 %	55,5 %	55,1 %	32,2 %
Dépenses en immobilisations (en millions)	1 252,7 \$	1 697,9 \$	2 605,3 \$	1 441,3 \$	1 199,2 \$
<b>Autres</b>					
Total des employés, activités poursuivies	24 719	25 752	30 701	29 122	–
Employés en équivalents temps plein (ETP)	23 817	24 829	–	–	–
BAIIA <sup>3</sup> par ETP moyens (en milliers)	117,8 \$	89,9 \$	–	–	–
Total des salaires et des avantages (en millions)	1 883,2 \$	1 995,7 \$	1 954,4 \$	1 643,6 \$	1 558,6 \$

1 Le quotient du bénéfice afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote par l'avoir trimestriel moyen pour la période de douze mois.

2 Rentrées liées aux activités d'exploitation divisées par le total des actifs. Les taux trimestriels sont fondés sur des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation calculés sur douze mois consécutifs.

3 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

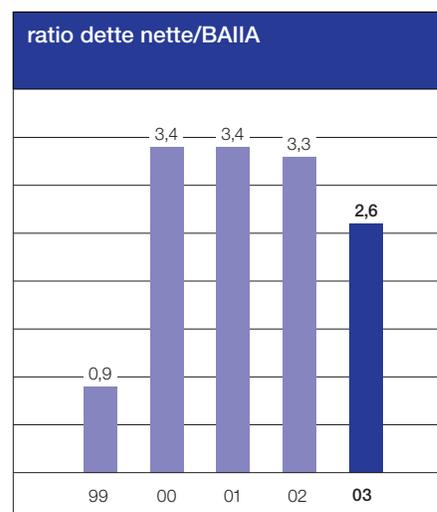
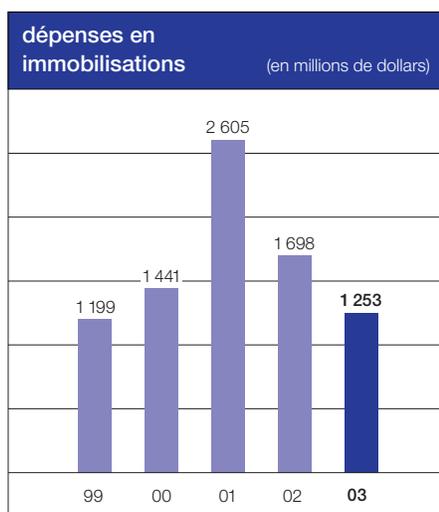
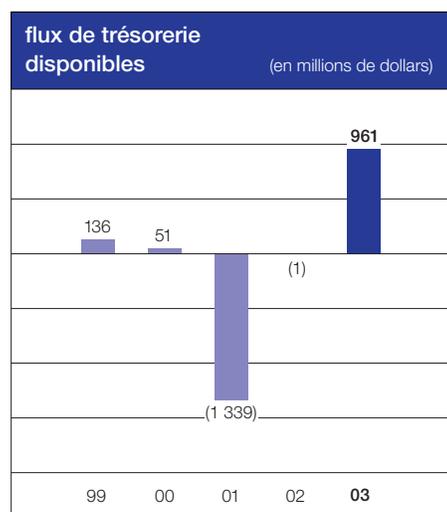
4 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, divisé par les coûts de financement avant les intérêts hors caisse courus et les gains liés au remboursement de dette, calculé sur douze mois.

5 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces versés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les dividendes en espèces, plus les intérêts en espèces reçus.

6 Le BAIIA auquel on a ajouté les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les intérêts en espèces versés et les frais liés à la rémunération en espèces en excédent des paiements de rémunération en actions, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les paiements en espèces au titre de la rémunération moins les intérêts en espèces reçus.

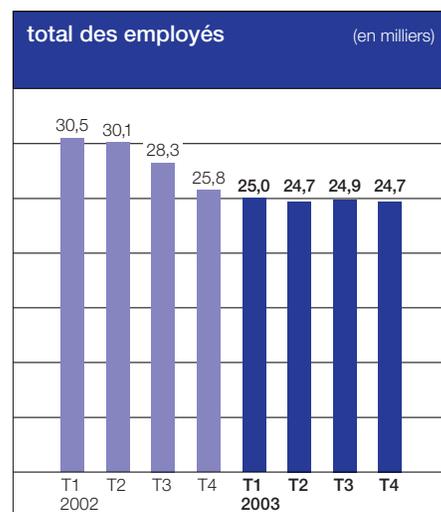
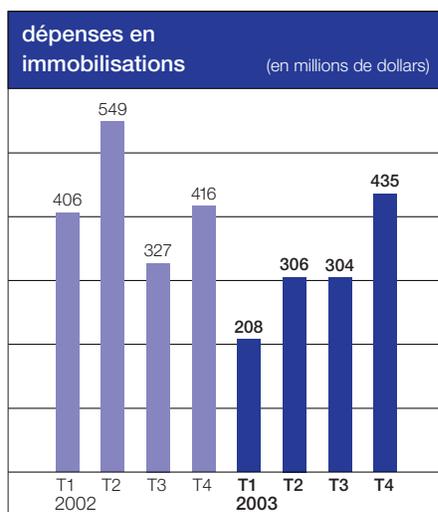
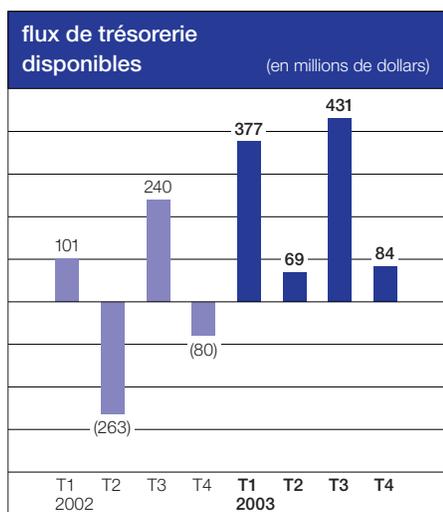
7 Dette à long terme plus obligations à court terme et chèques en circulation, déduction faite de l'encaisse, des placements temporaires et de l'actif représentant la couverture relative à des swaps de devises liés à des billets en dollars américains (plus le passif représentant cette couverture). La dette nette comprend également un montant nominal associé à la titrisation des créances.

8 Le ratio dette nette/BAIIA est calculé au moyen du BAIIA sur douze mois.



# statistiques d'exploitation trimestrielles

Consolidé	T4 2003	T3 2003	T2 2003	T1 2003	T4 2002	T3 2002	T2 2002	T1 2002
<b>Information tirée des états des flux de trésorerie</b>								
Rentrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	414,9 \$	849,7 \$	474,7 \$	404,7 \$	359,9 \$	804,8 \$	278,6 \$	297,7 \$
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(421,4)\$	(307,8)\$	(286,0)\$	(182,6)\$	(380,8)\$	(322,1)\$	(572,9)\$	(415,3)\$
Rentrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	(89,6)\$	(456,2)\$	(179,5)\$	(205,7)\$	17,2 \$	(479,0)\$	330,9 \$	54,9 \$
<b>Indicateurs de rendement</b>								
Bénéfice net (perte nette) (en millions)	49,6 \$	115,9 \$	74,8 \$	91,2 \$	(139,2)\$	(107,4)\$	18,4 \$	(0,8)\$
Rendement de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires <sup>1</sup>	5,1 %	2,1 %	(1,4 %)	(2,4 %)	(3,8 %)	(2,3 %)	8,6 %	9,3 %
Rendement de l'actif <sup>2</sup>	12,3 %	12,0 %	11,6 %	10,4 %	9,6 %	9,0 %	7,3 %	8,4 %
Ratio <sup>4</sup> de couverture des intérêts par le BAIIA <sup>3</sup>	4,5	4,5	4,1	3,9	3,7	3,4	3,5	3,6
Flux de trésorerie disponibles (en millions) <sup>5</sup>	83,8 \$	430,8 \$	69,3 \$	376,7 \$	(80,3)\$	240,1 \$	(262,5)\$	101,3 \$
Flux de trésorerie disponibles (méthode de 2004) (en millions) <sup>6</sup>	71,5 \$	440,3 \$	65,5 \$	267,6 \$	(180,8)\$	226,6 \$	(270,5)\$	85,1 \$
Ratio <sup>8</sup> dette nette <sup>7</sup> /BAIIA <sup>3</sup>	2,6	2,7	3,0	3,2	3,3	3,4	3,6	3,5
Dette nette <sup>7</sup> /total des capitaux investis	53,0 %	53,1 %	55,1 %	55,7 %	56,6 %	55,8 %	58,7 %	58,0 %
Dépenses en immobilisations (en millions)	435,4 \$	304,0 \$	305,5 \$	207,8 \$	416,2 \$	327,2 \$	548,6 \$	405,9 \$
<b>Autres</b>								
Total des employés, activités poursuivies	24 719	24 901	24 713	25 026	25 752	28 259	30 083	30 489
Employés en équivalents temps plein (ETP)	23 817	24 112	23 956	24 236	24 829	27 410	29 012	29 314
BAIIA <sup>3</sup> par ETP moyens (en milliers)	29,2 \$	31,4 \$	29,9 \$	27,3 \$	24,7 \$	23,5 \$	21,3 \$	20,1 \$
Total des salaires et des avantages (en millions)	464,9 \$	467,8 \$	476,3 \$	474,2 \$	453,4 \$	495,3 \$	521,1 \$	525,9 \$



# statistiques sectorielles annuelles

	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Secteur des communications<sup>1</sup></b>					
Produits d'exploitation (en millions)	<b>4 880,9 \$</b>	5 084,6 \$	5 359,5 \$	4 919,3 \$	4 700,4 \$
Charges d'exploitation (en millions)	<b>2 852,2 \$</b>	3 100,8 \$	3 185,7 \$	2 912,4 \$	2 881,2 \$
BAlIA (excluant la restructuration) (en millions) <sup>2</sup>	<b>2 028,7 \$</b>	1 983,8 \$	2 173,8 \$	2 006,9 \$	1 819,2 \$
BAlIA (en millions)	<b>2 000,4 \$</b>	1 420,4 \$	2 038,4 \$	2 006,9 \$	1 362,0 \$
Dépenses en immobilisations (en millions)	<b>892,8 \$</b>	1 238,2 \$	1 605,8 \$	1 218,4 \$	1 034,0 \$
BAlIA <sup>2</sup> moins dépenses en immobilisations (en millions)	<b>1 135,9 \$</b>	745,6 \$	568,0 \$	788,5 \$	785,2 \$
Lignes d'accès au réseau en service (en milliers)	<b>4 870</b>	4 911	4 967	4 944	4 551
Ajouts nets d'abonnés à Internet commuté (en milliers) <sup>3</sup>	<b>(71,9)</b>	(63,4)	41,8	125,5	75,6
Abonnés à Internet commuté (en milliers) <sup>3</sup>	<b>319,8</b>	391,7	455,1	413,2	287,7
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) <sup>3</sup>	<b>151,6</b>	195,2	131,2	57,9	21,0
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) <sup>3</sup>	<b>561,6</b>	410,0	214,8	83,6	25,7
Total des employés, activités poursuivies	<b>19 029</b>	20 332	25 545	24 165	–
Employés en équivalents temps plein (ETP)	<b>18 430</b>	19 668	–	–	–
BAlIA <sup>2</sup> par ETP moyens (en milliers)	<b>106,6 \$</b>	86,6 \$	– \$	– \$	– \$
<b>Secteur Mobilité (pro forma pour 2000 et 1999)</b>					
Produits d'exploitation (en millions)	<b>2 375,3 \$</b>	2 034,9 \$	1 825,9 \$	1 617,2 \$	1 377,7 \$
Charges d'exploitation (en millions)	<b>1 559,9 \$</b>	1 500,1 \$	1 470,1 \$	1 443,8 \$	1 179,7 \$
BAlIA (excluant la restructuration) (en millions) <sup>2</sup>	<b>815,4 \$</b>	534,8 \$	355,8 \$	173,4 \$	198,0 \$
BAlIA (en millions)	<b>815,4 \$</b>	528,3 \$	292,8 \$	173,4 \$	188,9 \$
BAlIA <sup>2</sup> excluant le coût d'acquisition (en millions)	<b>1 240,0 \$</b>	944,0 \$	782,4 \$	– \$	– \$
Dépenses en immobilisations (en millions)	<b>359,9 \$</b>	459,7 \$	999,5 \$	533,7 \$	545,9 \$
BAlIA <sup>2</sup> moins dépenses en immobilisations (en millions)	<b>455,5 \$</b>	75,1 \$	(643,7)\$	(360,3)\$	(347,9)\$
Ajouts nets (en milliers) <sup>4</sup>	<b>431,1</b>	417,8	417,5	474,1	395,6
Ajouts bruts (en milliers)	<b>987,2</b>	1 016,9	984,6	924,2	667,9
Abonnés au service sans fil (en milliers) <sup>4</sup>	<b>3 424,0</b>	2 995,5	2 577,7	2 160,2	1 686,1
Taux de pénétration <sup>5</sup>	<b>11,5 %</b>	10,9 %	10,5 %	9,1 %	7,4 %
Part du marché du service sans fil, en fonction des abonnés	<b>25,5 %</b>	25,0 %	24,1 %	24,5 %	25,0 %
Produits d'exploitation mensuels moyens par appareil d'abonné (RMPA) <sup>6</sup>	<b>57 \$</b>	55 \$	57 \$	59 \$	61 \$
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	<b>350</b>	290	270	271	238
Coût d'acquisition par ajout brut <sup>6</sup>	<b>430 \$</b>	425 \$	446 \$	– \$	– \$
Taux de désabonnement mensuel <sup>4,6</sup>	<b>1,5 %</b>	1,8 %	2,0 %	2,0 %	1,6 %
Population desservie par le numérique (en millions) <sup>7</sup>	<b>29,5</b>	27,4	24,2	22,6	21,3
Total de la population desservie (en millions) <sup>7</sup>	<b>29,9</b>	27,5	24,6	23,7	22,8
Total des employés, activités poursuivies	<b>5 690</b>	5 420	5 156	4 957	–
Employés en équivalents temps plein (ETP)	<b>5 387</b>	5 161	4 851	–	–
BAlIA <sup>2</sup> par ETP moyens (en milliers)	<b>159,4 \$</b>	104,4 \$	– \$	– \$	– \$

1 Les données pour 1999 ne comprennent pas les résultats attribuables aux activités filaires de QuébecTel.

2 Exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

3 En raison de la vérification des abonnés faisant suite à la conversion du système de facturation au troisième trimestre de 2002, le dénombrement des abonnés aux services Internet et les ajouts nets d'abonnés pour l'exercice 2003 sont présentés déduction faite d'environ 13 000 abonnés à Internet commuté et d'environ 4 700 abonnés à Internet haute vitesse.

4 D'après une vérification de la plateforme d'abonnés aux services prépayés au quatrième trimestre de 2003, un ajustement non récurrent a été apporté à la base d'abonnés aux services prépayés. Le nombre cumulatif d'abonnés a été diminué d'environ 7 600 au cours de la période. De ce nombre, les ajouts nets enregistrés en 2003 reflètent un ajustement de 5 000 au titre des débranchements de l'exercice courant. La direction estime que les débranchements liés à la période précédente sont négligeables, c'est pourquoi les ajouts nets n'ont pas été mis à jour. De plus, le taux de désabonnement en 2003 a été calculé de façon à refléter les 5 000 débranchements au cours de l'exercice courant.

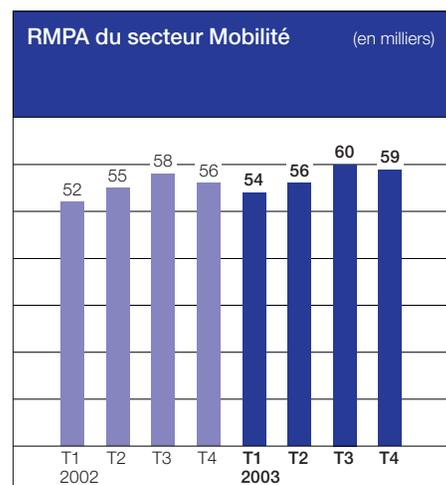
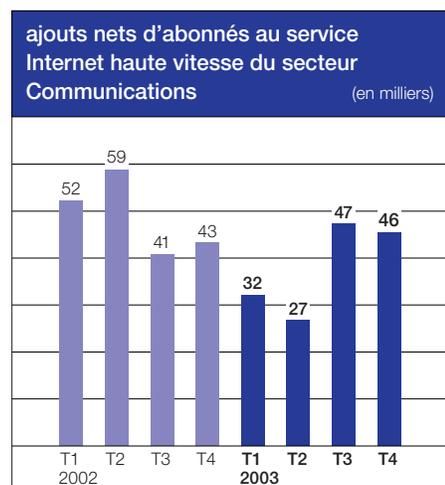
5 Abonnés divisés par la population desservie.

6 Les données sur les abonnés, le taux de désabonnement, les produits d'exploitation mensuels moyens par appareil d'abonné et le coût d'acquisition par ajout brut lié au marketing pour 1999 et 2000 ont été redressées pour refléter les correspondances entre TELUS Mobilité (avant les acquisitions), Clearnet et QuébecTel Mobilité. Ces données comprennent une diminution d'environ 13 100 abonnés du total des abonnés aux services postpayés au 31 décembre 2000, neutralisée en partie par une augmentation de 4 100 abonnés attribuable aux abonnés au réseau CDDP, qui n'étaient pas comptés auparavant. Le coût d'acquisition lié au marketing, après redressement, comprend les frais liés aux changements de marque, à la fidélisation et à la migration.

7 Comprend la zone de couverture étendue résultant des conventions d'itinérance et de revente conclues principalement avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless, représentant environ 7 millions de POP bénéficiant du réseau SCP.

# statistiques sectorielles trimestrielles

	T4 2003	T3 2003	T2 2003	T1 2003	T4 2002	T3 2002	T2 2002	T1 2002
<b>Secteur Communications</b>								
Produits d'exploitation (en millions)	1 205,5 \$	1 210,9 \$	1 232,6 \$	1 231,9 \$	1 267,0 \$	1 258,3 \$	1 286,5 \$	1 272,8 \$
Charges d'exploitation (en millions)	696,5 \$	701,9 \$	714,1 \$	739,7 \$	750,4 \$	760,0 \$	784,3 \$	806,1 \$
BAlIA (excluant la restructuration) (en millions) <sup>2</sup>	509,0 \$	509,0 \$	518,5 \$	492,2 \$	516,6 \$	498,3 \$	502,2 \$	466,7 \$
BAlIA (en millions)	492,8 \$	506,7 \$	515,2 \$	485,7 \$	501,1 \$	495,2 \$	188,9 \$	235,2 \$
Dépenses en immobilisations (en millions)	303,0 \$	208,9 \$	227,4 \$	153,5 \$	291,0 \$	230,2 \$	407,9 \$	309,1 \$
BAlIA <sup>2</sup> moins dépenses en immobilisations (en millions)	206,0 \$	300,1 \$	291,1 \$	338,7 \$	225,6 \$	268,1 \$	94,3 \$	157,6 \$
Lignes d'accès au réseau en service (en milliers)	4 870	4 883	4 887	4 913	4 911	4 921	4 914	4 946
Ajouts nets d'abonnés à Internet commuté (en milliers) <sup>3</sup>	(13,9)	(18,1)	(20,3)	(19,6)	(24,4)	(15,4)	(8,7)	(14,8)
Abonnés à Internet commuté (en milliers) <sup>3</sup>	319,8	333,7	351,8	372,1	391,7	416,2	431,6	440,3
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) <sup>3</sup>	45,5	47,2	26,7	32,1	43,2	40,8	59,0	52,2
Abonnés à Internet haute vitesse (en milliers) <sup>3</sup>	561,6	516,0	468,8	442,1	410,0	366,8	326,1	267,0
Total des employés, activités poursuivies	19 029	19 497	19 459	19 734	20 332	22 862	24 625	25 155
Employés en équivalents temps plein (ETP)	18 430	18 937	18 923	19 215	19 668	22 261	23 801	24 226
BAlIA <sup>2</sup> par ETP moyens (en milliers)	27,2 \$	26,9 \$	27,2 \$	25,3 \$	24,6 \$	21,6 \$	20,9 \$	19,2 \$
<b>Secteur Mobilité</b>								
Produits d'exploitation (en millions)	647,3 \$	623,9 \$	568,0 \$	536,1 \$	554,5 \$	537,4 \$	491,8 \$	451,2 \$
Charges d'exploitation (en millions)	457,3 \$	378,4 \$	366,7 \$	357,5 \$	425,9 \$	372,6 \$	373,0 \$	328,6 \$
BAlIA (excluant la restructuration) (en millions) <sup>2</sup>	190,0 \$	245,5 \$	201,3 \$	178,6 \$	128,6 \$	164,8 \$	118,8 \$	122,6 \$
BAlIA (en millions)	190,0 \$	245,5 \$	201,3 \$	178,6 \$	122,1 \$	164,8 \$	118,8 \$	122,6 \$
BAlIA <sup>2</sup> excluant le coût d'acquisition (en millions)	336,0 \$	340,6 \$	297,3 \$	266,1 \$	261,0 \$	256,8 \$	228,7 \$	197,5 \$
Dépenses en immobilisations (en millions)	132,4 \$	95,1 \$	78,1 \$	54,3 \$	125,2 \$	97,0 \$	140,7 \$	96,8 \$
BAlIA <sup>2</sup> moins dépenses en immobilisations (en millions)	57,6 \$	150,4 \$	123,2 \$	124,3 \$	3,4 \$	67,8 \$	(21,9)\$	25,8 \$
Ajouts nets (en milliers) <sup>4</sup>	166,0	100,6	102,8	66,7	131,0	93,7	102,6	90,5
Ajouts bruts (en milliers)	323,2	234,1	224,2	205,7	278,4	236,6	263,3	238,6
Abonnés au service sans fil (en milliers) <sup>4</sup>	3 424,0	3 265,6	3 165,1	3 062,2	2 995,5	2 864,5	2 770,8	2 668,2
Taux de pénétration <sup>5</sup>	11,5 %	11,2 %	11,2 %	10,9 %	10,9 %	10,8 %	10,7 %	10,6 %
Part du marché du service sans fil, en fonction des abonnés	25,5 %	25,5 %	25,4 %	25,1 %	25,0 %	25,0 %	24,7 %	24,3 %
Produits d'exploitation mensuels moyens par appareil d'abonné (RMPA) <sup>6</sup>	59 \$	60 \$	56 \$	54 \$	56 \$	58 \$	55 \$	52 \$
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	373	367	342	315	302	297	299	250
Coût d'acquisition par ajout brut <sup>6</sup>	452 \$	406 \$	428 \$	425 \$	478 \$	391 \$	420 \$	404 \$
Taux de désabonnement mensuel <sup>4,6</sup>	1,6 %	1,4 %	1,3 %	1,5 %	1,7 %	1,7 %	2,0 %	1,9 %
Population desservie par le numérique (en millions) <sup>7</sup>	29,5	29,0	28,0	27,9	27,4	26,6	25,9	24,8
Total de la population desservie (en millions) <sup>7</sup>	29,9	29,1	28,3	28,2	27,5	26,9	26,2	25,1
Total des employés, activités poursuivies	5 690	5 404	5 254	5 292	5 420	5 397	5 458	5 334
Employés en équivalents temps plein (ETP)	5 387	5 175	5 033	5 021	5 161	5 149	5 211	5 088
BAlIA <sup>2</sup> par ETP moyens (en milliers)	36,0 \$	48,1 \$	40,0 \$	35,1 \$	24,9 \$	31,8 \$	23,1 \$	24,7 \$



# énoncés prospectifs

Le présent document et le rapport de gestion contiennent des énoncés portant sur des événements et des résultats financiers et d'exploitation futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») qui sont de nature prospective. De par leur nature, les énoncés prospectifs exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses et ils peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes. Il existe un risque considérable que les prédictions ou autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourrait faire en sorte que les résultats, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs.

Les facteurs pouvant faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux prévus incluent, sans toutefois s'y limiter : la concurrence, l'évolution de l'économie, les exigences en matière de financement et d'endettement, les questions fiscales, les dividendes, les ressources

humaines (y compris le dénouement des questions de relations de travail en cours), les progrès technologiques (y compris le recours à des systèmes et à la technologie de l'information), les changements à la réglementation, les risques liés aux processus, la santé et la sécurité, les partenaires stratégiques, les litiges, les événements touchant la poursuite des activités et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports de TELUS, les documents d'information complets publiés par la société, y compris la notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada et aux États-Unis.

Se reporter à la rubrique « Risques et incertitudes » du rapport de gestion pour de plus amples détails.

La société n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs en raison de nouveaux renseignements, d'événements futurs ou pour d'autres motifs.

# rapport de gestion

Le texte qui suit constitue une analyse de la situation financière et des résultats d'exploitation consolidés de TELUS Corporation pour les exercices terminés les 31 décembre 2003 et 2002. Ce rapport contient des données prospectives qui renvoient à la déclaration de la société à l'égard des énoncés prospectifs figurant dans le présent rapport et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci (se reporter à la rubrique « Énoncés prospectifs »). Les états financiers consolidés de TELUS ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») du Canada, qui diffèrent des PCGR des États-Unis sous certains aspects. Se reporter à la note 22 afférente aux états financiers consolidés pour une analyse des principales différences entre les PCGR du Canada et les PCGR des États-Unis qui s'appliquent à TELUS. Les états financiers consolidés et le rapport de gestion ont été revus par le comité de vérification de TELUS et approuvés par le conseil d'administration de cette dernière. Sauf indication contraire, tous les montants sont libellés en dollars canadiens.

Le rapport de gestion se compose des éléments suivants :

<b>1. Activités principales, vision et stratégie</b>	<b>12</b>
<b>2. Catalyseurs clés de rendement</b>	<b>14</b>
<b>3. Capacité d'obtenir des résultats</b>	<b>16</b>
<b>4. Résultats</b>	
estimations comptables critiques	17
faits nouveaux en matière de conventions comptables	20
incidences financières des décisions relatives au plafonnement des prix	20
principales données financières	21
informations trimestrielles	22
rendement par rapport aux objectifs et aux indications de 2003	23
résultats d'exploitation	24
situation de trésorerie et sources de financement	31
perspectives pour 2004	35
objectifs et enjeux financiers et d'exploitation pour 2004	37
programme de financement de 2004	38
<b>5. Risques et incertitudes</b>	<b>39</b>

# 1 activités principales, vision et stratégie

### Activités principales

TELUS Corporation, la plus grande entreprise de télécommunications dans l'Ouest canadien et la seconde en importance au Canada, offre un éventail complet de produits et de services de télécommunications, dont des services de transmission de données et de la voix, des services IP (protocole Internet) et des services sans fil. TELUS tire la plupart de ses produits d'exploitation de l'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société et de l'utilisation qui en est faite, et de la prestation de produits et services qui facilitent l'accès à l'infrastructure de la société ainsi que son utilisation.

### Vision et stratégie

L'objectif stratégique, ou la vision, de TELUS consiste à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail, et sur la route. Aux fins de sa stratégie de croissance, TELUS se concentre exclusivement sur ses principales activités de télécommunications au Canada. TELUS, qui était une société de télécommunications régionale offrant des services à 28 % de la population canadienne en 1999, est à cette fin devenue une solide entreprise de télécommunications nationale qui exerce ses activités au sein des secteurs de croissance des services sans fil et de transmission de données et de services IP. La société a élaboré cette stratégie afin de profiter des débouchés importants sur le marché national.

### Historique de la société

TELUS Corporation a été créée par le regroupement en 1999 de BC TELECOM et de l'ancienne TELUS, deux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de l'ouest du pays, et par l'acquisition en 2000 de QuébecTel (maintenant appelée TELUS Québec), une ESLT de l'est du Québec, et de Clearnet Communications Inc. (Clearnet), un fournisseur de services numériques sans fil d'envergure nationale. BC TELECOM et TELUS étaient deux sociétés régionales de télécommunications établies de longue date qui fournissaient des services complets. Lors du regroupement de 1999, TELUS a dévoilé des plans visant à s'implanter ailleurs au Canada comme fournisseur de services de télécommunications. De 1999 à 2001, TELUS a construit un réseau national de fibres optiques complété par un réseau optique en anneaux dans les grandes agglomérations du centre du Canada. En 2000, TELUS a lancé ses services commerciaux de transmission de la voix, de données et autres à l'extérieur de l'ouest du pays, principalement en Ontario, et ses activités de revente de services de téléphonie sans fil en Ontario, au Manitoba et en Saskatchewan. L'acquisition de QuébecTel en juin 2000 a accéléré l'entrée sur le marché québécois. Grâce à l'acquisition de Clearnet en octobre 2000 et à l'intégration des services sans fil qui s'est ensuivie, TELUS est devenue le premier fournisseur canadien de services sans fil.

Au début de l'exercice 2001, TELUS a acquis des licences de spectre sans fil supplémentaires dans des régions à population importante lors de l'enchère de licences de SCP tenue par Industrie Canada. Au cours de 2001, elle a aussi vendu des actifs secondaires, notamment ses activités de publication d'annuaires et des biens immobiliers, et elle a abandonné les activités de location d'équipement. La société a aussi fait l'acquisition de plusieurs éléments d'actif et de six petites entreprises de transmission de données et de services IP, d'hébergement de sites Web et de développement d'applications, situées principalement dans le centre du pays. En 2002, TELUS a mis en œuvre une nouvelle plate-forme intelligente améliorée de services liés aux cartes et de services interurbains nationaux; intégré le réseau fédérateur de TELUS Québec au réseau fédérateur national de TELUS; finalisé l'intégration à l'échelle nationale des activités sans fil de TELUS en Alberta et en Colombie-Britannique à celles de Clearnet Communications et de QuébecTel Mobilité; procédé à la mise en œuvre du réseau de données sans fil 1X de prochaine génération partout au Canada; amorcé la transformation des réseaux nationaux de la société afin de les doter de la technologie IP; finalisé plusieurs intégrations et conversions du système de facturation de TELUS Mobilité et de TELUS Communications; commencé à réaliser d'importantes réductions des charges d'exploitation de TELUS Communications, en raison de la mise en œuvre du programme d'efficacité opérationnelle. En 2003, la société est devenue la première société au Canada, et l'une des premières à l'échelle mondiale, à implémenter un réseau axé sur la technologie IP conçu de manière à assurer des services de transmission de la voix, de données et d'images vidéo de qualité. La rentabilité et les flux de trésorerie de TELUS Communications se sont grandement améliorés en 2003 en raison du programme d'efficacité opérationnelle, et la rentabilité et les flux de trésorerie de TELUS Mobilité ont augmenté considérablement par suite de la croissance des produits d'exploitation tirés des réseaux et des économies d'échelle.

Les principales filiales de la société sont TELUS Communications Inc. (qui comprend la société TELE-MOBILE COMPANY), TELUS Québec Inc. (qui comprend TELUS Communications (Québec) Inc.) et TELUS Services Inc. (qui comprend la société TELUS Services Partnership).

Les secteurs d'exploitation isolables de la société, qui reflètent la structure organisationnelle de TELUS et sont utilisés pour la gestion de l'entreprise, sont TELUS Communications et TELUS Mobilité. Les deux secteurs se distinguent sur la base des produits et services, des canaux de distribution, de la technologie et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties. L'information sectorielle est présentée à la note 20 afférente aux états financiers consolidés, et une analyse de cette information est fournie ci-après.

## Impératifs stratégiques

TELUS continue d'être guidée par les six impératifs stratégiques qui ont été établis il y a plus de trois ans et qui constituent les directives sur lesquelles se base la société pour exercer ses activités. Voici certains des progrès accomplis par TELUS en 2003 eu égard à ces impératifs :

### 1. *Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et sans fil*

- Un centre d'appels a été mis sur pied à Montréal afin d'assurer la prestation à l'interne de services de soutien Internet.
- TELUS Mobilité a amélioré ses services de radiorépartition bidirectionnelle numérique commercialisés sous la marque Mike Contact Direct, de manière à offrir des services pour abonnés itinérants dans diverses régions. Ces services sont maintenant offerts dans la plupart des régions du pays, et la société prévoit les offrir à l'échelle nord-américaine en 2004, grâce à la conclusion d'ententes avec Nextel.

### 2. *Offrir des solutions intégrées qui distinguent TELUS de ses concurrents*

- TELUS a amorcé la migration du trafic interurbain de la voix vers son réseau de prochaine génération en juillet 2003, en transformant son réseau en un réseau IP unique conçu pour assurer des services de transmission de la voix, de données et d'images vidéo de qualité. Ceci a donné à TELUS un avantage concurrentiel sur le marché commercial. Le service IP-One de TELUS, qui s'adresse aux entreprises clientes, a été inauguré afin de fournir une gamme complète d'applications IP de pointe ainsi que la possibilité d'intégrer la messagerie vocale, le courriel et la transmission de données et d'images vidéo au moyen d'un portail en ligne convivial.
- En ce qui concerne les services aux consommateurs, la société examine la possibilité d'offrir d'autres services à large bande axés sur les technologies émergentes. TELUS offre maintenant un service qui permet de télécharger légalement de la musique. De plus, à l'automne 2003, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») a accordé à TELUS une licence de télédiffusion qui permet à cette dernière d'offrir un service de télévision numérique dans certaines villes de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Le CRTC a également octroyé une licence visant la prestation de services vidéo-sur-demande. Grâce à l'infrastructure haute vitesse actuelle de TELUS, ces licences pourraient permettre à la société de concurrencer les entreprises de câblodistribution et les fournisseurs de services par satellite en ce qui concerne la diffusion de divertissements télévisés. TELUS effectue des essais et évalue ces services en vue de leur lancement possible en 2004.

### 3. *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de la stratégie de TELUS et concentrer les ressources de cette dernière sur ses activités de base*

- La société a conclu un partenariat avec le Calgary Health Authority afin de fournir des solutions de bout en bout en matière de ressources humaines aux organismes de soins de santé et autres organismes.
- TELUS Mobilité, en collaboration avec Spotnik Mobile, a procédé au lancement national de points d'accès Wi-Fi publics et obtenu les droits visant la prestation de points d'accès Wi-Fi publics dans plus de 450 emplacements comprenant des services de transport, des hôtels, des complexes de bureaux, des établissements de restauration et d'autres installations jouissant d'un trafic intense.
- TELUS maintient ses liens stratégiques avec Verizon Communications, le plus important fournisseur de services de communications filaires aux États-Unis, et l'un des principaux fournisseurs de services sans fil aux États-Unis.
- La société a cédé plusieurs propriétés non stratégiques en 2003, pour un produit en espèces de 51,2 millions de dollars.

### 4. *Cibler inlassablement les marchés en croissance services de données, IP et sans fil*

- TELUS a conclu avec IBM Canada un contrat de sous-traitance d'une valeur de 160 millions de dollars et d'une durée de sept ans, aux fins de la prestation à Groupe Financier Banque TD de services informatiques gérés au Canada. La connexion au réseau de prochaine génération de TELUS représente la plus importante migration effectuée dans le secteur des télécommunications au Canada.
- Le nombre d'abonnés à Internet haute vitesse a progressé de 37 % pour s'établir à 561 600.
- TELUS Mobilité a continué d'accroître sa gamme de services et d'appareils Web sans fil 1X, qui permettent les courriels, la messagerie textuelle, la navigation sur le Web, les agendas électroniques et la technologie Java<sup>SM</sup>. La campagne mettant en vedette les nouveaux photo-téléphones de TELUS ainsi que son nouveau service de messagerie photo a aidé TELUS à se positionner comme un chef de file sur ce marché.
- En 2003, 52 % des produits d'exploitation de TELUS ont été tirés des services sans fil et des services de transmission de données, soit une hausse par rapport à 48 % en 2002 et à 28 % il y a trois ans et demi.

### 5. *Prendre d'assaut le marché en équipe unie, sous une seule marque, et en mettant en œuvre une stratégie unique*

- La marque TELUS, dont la commercialisation est axée sur la nature et sur une démarche conviviale à caractère non technique, jouissait d'une grande notoriété au Canada à la fin de 2003.

### 6. *Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant le rendement et de garantir l'efficacité de l'entreprise*

- La société a fermé ou regroupé 20 centres de communication avec les clients et centralisé les activités dans des centres d'appels situés dans des grandes villes, de manière à mettre en place des systèmes et des plates-formes communs et à accroître l'efficacité du processus de traitement des appels reçus.

## 2 catalyseurs clés de rendement

Afin de se concentrer sur les débouchés et les défis et de créer de la valeur pour les actionnaires, TELUS établit des priorités à chaque exercice.

Les priorités établies pour 2003 étaient les suivantes :

- Fournir l'efficacité opérationnelle
- Améliorer le service à la clientèle
- Rehausser la position de chef de file de TELUS Mobilité dans le secteur des télécommunications sans fil en Amérique du Nord
- Renforcer la situation financière de TELUS
- Améliorer la rentabilité dans le centre du pays
- Conclure une convention collective.

Les priorités établies pour 2004 sont les suivantes :

- Conclure une convention collective
- Accroître la valeur de la marque en offrant un service à la clientèle supérieur
- Stimuler la croissance des services filaires
- Aspirer à une position de chef de file eu égard aux services Internet haute vitesse
- Accroître la position de chef de file de TELUS Mobilité dans le secteur des télécommunications sans fil
- Assurer un rapport coût-efficacité permanent.

### Objectifs d'amélioration de l'efficacité opérationnelle

	Résultats réels		Résultats cibles pour 2003 <sup>(1)</sup>	Résultats cibles pour 2004
	2003	Cumulés <sup>(2)</sup>	Cumulés <sup>(2)</sup>	Supplémentaires
Centres de communication avec les clients fermés ou regroupés	20	44	43	–
Fermetures de magasins du secteur Communications	–	33	33	–
Réductions nettes de personnel	1 300	7 500	7 300	50 en 2004
Économies (en millions de dollars)	304	454	450	Environ 96

(1) Tels que présentés dans le rapport de gestion inclus dans le Rapport annuel 2002 de TELUS.

(2) Les résultats cumulés portent sur la durée du programme d'efficacité opérationnelle, soit de 2001 à 2003.

### Service à la clientèle

L'une des principales priorités de TELUS vise à accroître la valeur de la marque grâce à un service à la clientèle supérieur, à la fiabilité des réseaux et aux solutions clients.

TELUS Mobilité a continué de fournir un service à la clientèle supérieur en 2003, comme en témoigne son très faible taux de désabonnement, soit le nombre d'appareils d'abonnés débranchés – lequel s'est établi en moyenne à seulement 1,5 % par mois. Ce résultat tient à la fiabilité des deux réseaux numériques, à la couverture accrue des réseaux et à l'excellent service à la clientèle qu'ont fourni les centres régionaux d'un bout à l'autre du pays.

Les améliorations apportées au service à la clientèle par TELUS Communications en 2003 incluent les changements suivants :

- Lancement et mise en place d'un outil interactif de reconnaissance de la voix qui achemine les demandeurs vers l'un des quatre centres de communication appropriés (Internet haute vitesse, Service à la clientèle, Facturation aux entreprises et Crédit). Les appels mal acheminés ont été substantiellement réduits, et les mesures de productivité et de qualité du service ont affiché de meilleurs résultats.

### Efficacité opérationnelle

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, nous avons atteint ou dépassé tous les objectifs du programme d'efficacité opérationnelle établis pour 2003. TELUS Communications prévoit continuer de réduire ses coûts et sensibiliser toute l'organisation aux coûts. En 2004, nous prévoyons réaliser des économies supplémentaires d'environ 96 millions de dollars en vertu du programme d'efficacité opérationnelle, ce qui portera les économies annuelles permanentes de TELUS Communications à 550 millions.

Le BAIIA (se reporter aux *mesures non conformes aux PCGR auxquelles la direction a recours* dans les notes suivant les principales données financières pour une description du BAIIA) de TELUS Communications devrait demeurer dans l'ensemble inchangé en 2004, car la faible croissance des produits d'exploitation, les économies supplémentaires au titre du programme d'efficacité opérationnelle et l'efficacité opérationnelle accrue des entreprises autres qu'une ESLT devraient être contrebalancées par les incidences défavorables des décisions relatives au plafonnement des prix et par l'inscription d'une charge au titre de la rémunération à base d'actions découlant de l'adoption des nouvelles recommandations du chapitre 3870 du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* (l'« ICCA »). Les dépenses en immobilisations devraient subir un léger recul en 2004, et les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, aux systèmes Internet haute vitesse (LNPA) et aux autres activités devraient être du même ordre. Les flux de trésorerie du secteur Communications (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) devraient se chiffrer entre 1,13 milliard de dollars et 1,18 milliard en 2004, comparativement à 1,14 milliard en 2003.

- Intégration du site Web de soutien Internet et de renseignements en ligne sur la facturation, [telus.net](http://telus.net), au portail de la société [mytelus.com](http://mytelus.com), de manière à offrir aux clients une expérience plus uniforme. Le site Web intégré offre aux clients un accès ininterrompu à des outils de soutien, d'information et de libre-service. Les avantages pour TELUS sont notamment une plus grande efficacité en matière de gestion Web et d'analyse des données sur le soutien à la clientèle.

Les niveaux de service dans la majorité des secteurs de TELUS Communications se sont améliorés en 2003 par rapport à 2002, la plupart des mesures de qualité du service au détail du CRTC ayant atteint ou dépassé les normes au 31 décembre 2003.

À partir de juillet 2003, la qualité du service de TELUS Communications a été mise à l'épreuve temporairement en raison d'un nombre sans précédent de facteurs simultanés incluant des incendies, des tempêtes de vent, des inondations, une panne d'électricité, des virus informatiques, des volumes élevés d'appels saisonniers, des retards quant à l'embauche et à la formation d'employés des centres de communication engagés afin de remplacer les membres du personnel ayant accepté des indemnités dans le cadre du régime

d'incitation au départ volontaire, ainsi que des problèmes de fonctionnement et de stabilité liés au nouveau système de gestion des dérangements. Ces facteurs ont entraîné des problèmes à court terme en matière de service à la clientèle ainsi qu'une accumulation de rapports de dérangement ayant eu une incidence sur quatre indicateurs contrôlés par le CRTC, soit : Accès au centre de réparations, Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures, Rendez-vous de réparation respectés et Accès au bureau d'affaires.

À la fin de décembre 2003, TELUS se situait au-delà des normes fixées par le CRTC eu égard à deux de ces indicateurs, à savoir : Accès au centre de réparations et Accès au bureau d'affaires. Les efforts déployés afin d'éliminer les rapports de dérangement accumulés au cours de l'automne ont provoqué une baisse des résultats en matière de service enregistrés en décembre eu égard aux indicateurs Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures et Rendez-vous de réparation respectés. À la fin de décembre 2003 et en janvier 2004, des résultats conformes aux normes fixées ont été enregistrés dans les régions urbaines de la Colombie-Britannique et partout en Alberta.

TELUS continue de se focaliser sur le maintien des améliorations apportées jusqu'à présent et vise un rendement supérieur aux normes de service dans les régions rurales de la Colombie-Britannique. Les résultats des centres d'appels de TELUS, y compris ceux des services aux exploitants, dépassent maintenant les normes du CRTC et les niveaux de service historiques. Les améliorations continues apportées aux processus ainsi que les nouvelles technologies et les nouveaux outils devraient aider les membres de l'équipe de première ligne à fournir aux clients les meilleurs services qui soient au sein de l'industrie en 2004.

### **Position de chef de file dans le secteur des télécommunications sans fil**

En 2003, TELUS Mobilité a continué à dominer le secteur canadien avec un revenu moyen mensuel par appareil d'abonnés (« RMPA ») de 57 \$, tout en maintenant l'un des plus faibles taux de désabonnement en Amérique du Nord, soit 1,5 %. Le BAIIA de TELUS Mobilité (excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif) a augmenté de 52,5 % (une des augmentations les plus élevées du secteur) comparativement à 2002. Grâce à la croissance continue de son BAIIA et à la réduction des dépenses en immobilisations, TELUS Mobilité a généré des flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) considérablement plus élevés. Les flux de trésorerie pour 2003 ont atteint un montant record de 455,5 millions de dollars, ou 20,9 % des produits tirés des services de réseau, soit un résultat considérablement plus élevé que les 75,1 millions enregistrés en 2002.

Pour 2004, TELUS prévoit maintenir sa position de chef de file en ce qui concerne le rendement financier et opérationnel tiré des services sans fil. Les activités de commercialisation innovatrices, la marque bien établie, le service à la clientèle supérieur et les programmes de fidélisation devraient une fois de plus se traduire par une croissance des produits d'exploitation, des profits et des flux de trésorerie se situant dans le quartile supérieur pour l'industrie. Pour 2004, TELUS Mobilité vise une croissance des produits d'exploitation de 12 % à 14 %, et une croissance du BAIIA de 20 % à 26 %, générées par l'augmentation prévue de 11 % à 12 % du nombre d'abonnés des services sans fil, et par l'augmentation continue des marges découlant des économies d'échelle. Les dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité devraient se chiffrer à environ 350 millions de dollars en 2004, soit un montant analogue à celui de 2003, et elles devraient porter sur l'amélioration des capacités, du réseau et de l'efficacité. Les flux de trésorerie de TELUS Mobilité (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) devraient augmenter pour s'établir entre 625 millions de dollars et 675 millions en 2004, par rapport à 455,5 millions en 2003.

Les produits tirés des services sans fil et le BAIIA, en proportion des résultats consolidés de TELUS, devraient s'établir à environ 36 % et 33 %, respectivement, en 2004, en comparaison de 26 % et 14 %, respectivement, en 2001.

### **Renforcer la situation financière de TELUS**

En 2003, la société a réduit sa dette nette de 872 millions de dollars, effectué des paiements pour réduire la titrisation de créances et continué d'améliorer ses ratios financiers. Le ratio dette nette/BAIIA est passé de 3,3 fois à la fin de 2002 à 3,0 fois au milieu de l'exercice, atteignant de la sorte la cible fixée pour la fin de l'exercice 2003, pour ensuite diminuer à 2,6 fois au 31 décembre 2003. Au cours de 2003, les agences de cotation ont amélioré leur perspective ou leur tendance à l'égard de la cote de la dette de TELUS : de quatre évaluations « négative » attribuées au début de l'exercice, les cotes sont passées à une évaluation « positive » et trois « stable ». Le 18 décembre 2003, Moody's Investors Service a placé la cote de crédit à long terme de TELUS Corporation sous examen afin de déterminer si une révision à la hausse était justifiée. Par la suite, le 2 mars 2004, elle a annoncé une hausse de la cote à Baa3 (cote de solvabilité de qualité) avec perspective stable. Sur les marchés obligataires, le prix des billets de TELUS Corporation s'est apprécié d'environ 14 %, alors que les écarts de taux d'intérêt sur les obligations d'État de référence pertinentes se sont amenuisés de 72 % en moyenne par rapport à l'exercice précédent.

L'objectif de TELUS au titre du ratio dette nette/BAIIA est de 2,5 fois ou moins d'ici la fin de 2004, et de 2,2 fois ou moins à plus long terme. TELUS a établi un objectif au titre du levier financier à long terme, de manière à afficher un ratio dette nette/total des capitaux investis de 45 % à 50 %, par rapport au pourcentage réel de 53 % à la fin de 2003. Les objectifs financiers de TELUS pour 2004 sont décrits plus en détail à la rubrique « Objectifs et enjeux financiers et d'exploitation pour 2004 ».

### **Améliorer la rentabilité dans le centre du pays**

En 2003, le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT de TELUS Communications dans le centre du Canada s'est amélioré, et des pertes de 28,7 millions de dollars ont été enregistrées, soit un résultat supérieur à l'objectif annuel fixé pour 2003 (perte de 60 millions). Ce résultat se compare favorablement aux pertes de 107,1 millions de dollars enregistrées en 2002. Le rendement de l'exploitation s'est amélioré en raison des mesures de compression des coûts et de l'accroissement des services fournis eu égard aux installations (intranréseau) de TELUS. En 2004, les produits d'exploitation tirés des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT devraient augmenter d'environ 55 millions de dollars ou 10 %, et le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT devrait s'accroître de quelque 34 millions pour s'établir à 5 millions.

### **Conclure une convention collective**

En 2000, TELUS a entrepris des négociations avec le Telecommunications Workers Union (« TWU ») pour une nouvelle convention collective visant à remplacer quatre anciennes conventions de BC TELECOM et de TELUS en Alberta. Au cours de 2003, la société a participé à un processus de conciliation prorogé, qui a pris fin le 12 janvier 2004 et au terme duquel aucun accord n'a été conclu. Les parties ont ensuite convenu d'une période de réflexion de 21 jours prenant fin le 2 février 2004, au terme de laquelle un arrêt de travail légal aurait pu survenir, par suite d'un avis de 72 heures.

## rapport de gestion suite

Du 5 au 26 janvier 2004, le TWU a procédé à un deuxième vote de grève auprès de ses membres. Le 15 janvier 2004, le ministère fédéral du Travail a nommé les deux conciliateurs aux postes de médiateurs et les a chargés de poursuivre les négociations avec TELUS et le TWU en vue d'une résolution possible. Le 19 janvier 2004, TELUS a déposé une offre finale auprès du TWU, dans le cadre d'une réunion avec les médiateurs. Le 28 janvier 2004, par suite d'une plainte du TWU concernant une pratique de travail injuste, le Conseil canadien des relations industrielles (le « CCRI ») a ordonné à TELUS Communications Inc. d'offrir au TWU un arbitrage exécutoire aux fins de la conclusion d'une nouvelle convention collective. Le 29 janvier 2004, la société, compte tenu de l'offre d'arbitrage, a rétracté son offre finale, et le même jour, le TWU a annoncé que 86 % des membres ayant participé au vote lui avaient accordé un mandat de grève. Cependant, le 30 janvier 2004, le TWU annonçait qu'il avait accepté l'offre d'arbitrage exécutoire afin de conclure une nouvelle convention collective.

L'arbitrage exécutoire comporte les avantages suivants pour les parties concernées :

- Une convention collective devrait être conclue au cours de 2004;
- Si les parties négociantes sont incapables d'en venir à un accord eu égard aux points en litige, le ou les arbitres trancheront normalement la question en se fondant sur les paramètres établis et tiendront habituellement compte des circonstances commerciales de la société et du secteur;
- Les arrêts de travail sont évités.

Subséquemment, soit le 17 février 2004, TELUS a déposé auprès du CCRI une demande de réexamen des diverses décisions limitant la capacité de TELUS de communiquer et de l'ordre visant l'offre d'un arbitrage exécutoire. À cette même date, TELUS a interjeté appel auprès du tribunal fédéral relativement à cette demande de réexamen. TELUS continue toutefois de participer au processus d'arbitrage. Au moment d'écrire ces lignes, la société, le TWU et les médiateurs procédaient au choix des arbitres, ainsi qu'à l'établissement du processus devant être appliqué, du pouvoir d'arbitrage et du calendrier d'exécution. Il s'agit là d'un objectif à atteindre en 2004.

La société a établi les deux nouvelles priorités suivantes pour 2004.

### Stimuler la croissance des services filaires

TELUS Communications a enregistré une croissance négative des produits d'exploitation de 4 % en 2003. La croissance des produits d'exploitation devrait se situer entre zéro et 1 % en 2004, déduction faite de l'incidence négative d'environ 24 millions de dollars des décisions relatives au plafonnement des prix. Bien que cette situation touche l'industrie en général, TELUS prévoit une croissance des produits d'exploitation tirés des services de transmission de données et IP, qui contrebalancera la baisse des produits d'exploitation liés aux services de transmission de la voix et autres services.

Afin de préparer la voie en vue de stimuler la croissance des services filaires, TELUS compte mettre en œuvre un processus par étapes pour accroître l'efficacité des activités de commercialisation et de vente, qui constitue une composante importante de la stratégie de croissance de la société pour les prochains exercices. TELUS ne peut pas assurer la croissance de ses services filaires en procédant à une simple réduction des coûts, et elle compte stimuler la croissance des produits d'exploitation. TELUS a également l'intention de tirer parti de l'avantage que procure le déploiement du réseau de prochaine génération et de lancer des applications données et IP innovatrices telles que son service IP-One.

### Aspirer à une position de chef de file dans les services Internet haute vitesse

Une autre priorité vise à accélérer les progrès de TELUS Communications de manière que ce secteur atteigne une position de chef de file en matière de prestation de services d'accès à Internet haute vitesse. Il y a trois ans, la part du marché de TELUS était de 8 %; à la fin de 2003, TELUS détenait une part du marché estimative de 38 % dans ses régions titulaires. Pour 2004, la société désire ajouter environ 125 000 abonnés des services Internet haute vitesse, comparativement à des ajouts nets de 151 600 en 2003.

La croissance des services d'accès à Internet haute vitesse en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec aide à protéger les produits d'exploitation tirés des services de transmission de la voix, et elle fournit à TELUS une plate-forme aux fins du lancement de ses services de pointe tels que le service IP-One de TELUS, les réseaux locaux d'entreprise sans fil et les autres services possibles, qui comprennent la téléphonie IP et la diffusion de divertissements télévisés. TELUS a pour objectif l'établissement d'une façade commune et la prestation aux clients de solutions filaires et sans fil intégrées.

## 3 capacité d'obtenir des résultats

### Capacités opérationnelles – TELUS Communications

Outre la réalisation d'économies permanentes liées à l'efficacité opérationnelle, TELUS doit remédier au recul des produits d'exploitation. La société s'est engagée à stimuler la croissance des produits d'exploitation en lançant de nouveaux produits et en améliorant l'efficacité des activités de commercialisation et de vente. Par ailleurs, la productivité soutenue et les processus améliorés, de même que le recours à des effectifs stables, devraient contrebalancer les hausses inflationnistes et assurer le maintien des niveaux de BAIIA.

### Capacités opérationnelles – TELUS Mobilité

TELUS Mobilité devrait continuer de réaliser des économies d'échelle en raison de la croissance de ses activités sur le plan national. Un pourcentage élevé de chaque dollar supplémentaire de produits d'exploitation tirés des réseaux

devrait continuer à contribuer au BAIIA, car TELUS Mobilité prévoit avoir suffisamment de ressources pour servir sa clientèle croissante, tout en continuant de contrôler ses coûts et en procédant à un nombre limité d'embauches.

### Situation de trésorerie et sources de financement

Au cours de 2003, TELUS a autogénéré suffisamment de flux de trésorerie pour financer les dépenses en immobilisations, les paiements au titre des programmes de restructuration ainsi que la réduction des titrisations de créances et de la dette. TELUS estime que ses flux de trésorerie autogénérés, conjugués à sa capacité d'accéder à des capitaux externes, lui procureront les fonds nécessaires pour financer ses besoins de capitaux en 2004 et pour maintenir des liquidités appropriées. En 2004, la société prévoit en principe maintenir un minimum de 1 milliard de dollars en liquidités non utilisées, ainsi que des cotes de crédit stables ou améliorées.

## 4 résultats

### Estimations comptables critiques

Les principales conventions comptables de TELUS sont décrites à la note 1 afférente aux états financiers consolidés. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants comptabilisés des produits et des charges au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

### Généralités

- Sauf indication contraire dans l'analyse des estimations comptables critiques, la société n'a pas connaissance de tendances, d'engagements, d'événements ni d'incertitudes qui pourraient raisonnablement, selon elle, avoir une incidence importante sur les méthodes ou les hypothèses liées aux estimations comptables critiques, sous réserve des facteurs précisés à la rubrique « Énoncés prospectifs » du présent rapport de gestion.
- Au cours des deux derniers exercices, des modifications ont été apportées aux hypothèses qui sous-tendent l'ensemble des estimations comptables critiques, de manière à tenir compte de la conjoncture,

de l'actualisation des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses et des révisions apportées aux cotes de crédit de la société, le cas échéant. Sauf indication contraire dans l'analyse des estimations comptables critiques, aucun changement important du rendement financier global et des postes des états financiers ne devrait découler des modifications probables des hypothèses importantes qui sous-tendent l'estimation, ou dans les limites des fourchettes valides des estimations, à partir desquelles l'estimation comptabilisée a été choisie.

- Les estimations comptables critiques sont incertaines au moment de leur établissement et elles influent sur les postes suivants de l'état consolidé des résultats : impôts sur les bénéfices (exception faite des estimations concernant l'écart d'acquisition) et bénéfice afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants du bilan consolidé : actif à court terme (impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir), actifs ou passifs d'impôts futurs, et capitaux propres (bénéfices non répartis). En règle générale, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour les deux secteurs d'exploitation de la société, à savoir le secteur Communications et le secteur Mobilité. Les estimations comptables critiques influent sur les postes suivants de l'état consolidé des résultats et du bilan consolidé :

Bilan consolidé	État consolidé des résultats				
	Charges d'exploitation				
	Exploitation	Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des actifs incorporels	Autres charges, montant net
Débiteurs	X				
Stocks	X				
Immobilisations corporelles et écart d'acquisition <sup>(1)</sup>			X	X	
Placements					X
Charges salariales et sociales <sup>(2)</sup>	X		X	X	
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif		X			
Régimes de retraite à prestations déterminées des salariés <sup>(2)</sup>	X		X	X	

(1) L'estimation comptable applicable aux actifs incorporels ayant une durée de vie indéfinie et à l'écart d'acquisition touche principalement le secteur Mobilité de la société.

(2) Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

### Débiteurs

#### Généralités

- La société tient compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, elle procède à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et elle identifie des comptes donnés aux fins du calcul de sa provision pour créances douteuses. Ces informations de même que les taux d'emprunt actuels sur le marché servent à déterminer la juste valeur des flux de trésorerie résiduels découlant de la titrisation des créances. La juste valeur des flux de trésorerie résiduels de la société découlant de la titrisation des créances est également appelée « droits conservés ».
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour créances douteuses comprennent les tendances du portefeuille en matière de défaut ainsi que les évaluations des comptes donnés effectuées aux fins de l'identification de comptes donnés. Les hypothèses qui sous-tendent le calcul de la juste valeur des flux de trésorerie résiduels découlant de la titrisation des créances comprennent celles formulées aux fins du calcul de la provision pour créances douteuses, ainsi que le taux d'actualisation annuel effectif.

- Ces estimations comptables concernent le poste Débiteurs figurant au bilan consolidé de la société, qui constitue environ 4 % du total de l'actif au 31 décembre 2003. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable des meilleures estimations de la direction eu égard à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la provision pour créances douteuses, la société pourrait devoir composer avec des créances douteuses importantes dans l'avenir. Les créances douteuses ne donnent pas lieu à des sorties de fonds.

#### Principales hypothèses économiques utilisées pour déterminer la juste valeur des flux de trésorerie résiduels découlant de la titrisation des créances

- L'estimation de la juste valeur des droits conservés de la société pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, car l'estimation de la juste valeur dépend du nombre de créances vendues, lequel peut varier mensuellement. Se reporter à la note 9 des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.

# rapport de gestion suite

## *Provision pour créances douteuses*

- L'estimation de la provision pour créances douteuses de la société pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, car la provision dépend du solde et de la composition des débiteurs, lesquels peuvent varier mensuellement. L'écart relatif au solde des débiteurs peut découler d'un écart lié au montant et à la composition des produits d'exploitation, d'un écart lié au nombre de créances vendues à la fiducie de titrisation, et d'écarts au titre du recouvrement des débiteurs.

## **Stocks**

### *Provision pour désuétude des stocks*

- La société calcule sa provision pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures eu égard à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la provision pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. L'estimation de la provision pour désuétude des stocks de la société pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et de l'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste Stocks figurant au bilan consolidé de la société, qui constitue environ 1 % du total de l'actif au 31 décembre 2003. Si la provision pour désuétude des stocks est inadéquate, la société pourrait devoir composer avec des charges d'exploitation dans l'avenir. La provision pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de fonds.

## **Immobilisations corporelles et écart d'acquisition**

### *Généralités*

- Les estimations comptables des immobilisations corporelles et de l'écart d'acquisition représentent environ 66 % et 18 %, respectivement, du total de l'actif figurant au bilan consolidé de la société au 31 décembre 2003. Si les durées de vie utiles estimatives des actifs de la société sont inexactes, la société pourrait devoir composer avec une augmentation ou une diminution des charges au titre de l'amortissement des immobilisations corporelles ou des actifs incorporels dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction eu égard aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, la société pourrait devoir composer avec des charges importantes au titre de la dépréciation de ses actifs incorporels d'une durée de vie indéfinie et de l'écart d'acquisition. S'il est ultérieurement établi que les actifs incorporels d'une durée de vie indéfinie ont une durée de vie définie, la société pourrait devoir composer avec des charges accrues au titre de l'amortissement des actifs incorporels. De telles charges ne donnent pas lieu à des sorties de fonds et elles ne peuvent en soi influencer sur la situation de trésorerie immédiate de la société.

### *Durées de vie utiles estimatives des actifs; recouvrabilité des immobilisations corporelles*

- Les durées de vie utiles estimatives des actifs sont déterminées au moyen d'un processus continu d'analyse de la durée de vie des actifs. Les durées de vie utiles estimatives des actifs ont des répercussions importantes sur la recouvrabilité des immobilisations corporelles.
- Les hypothèses qui sous-tendent les durées de vie utiles estimatives des actifs comprennent le moment où survient l'obsolescence technologique,

les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure. Se reporter à la note 2 h) afférente aux états financiers consolidés pour une analyse des modifications apportées aux durées de vie utiles estimatives des actifs de la société au cours des deux derniers exercices.

### *Recouvrabilité des actifs incorporels ayant une durée de vie indéfinie et de l'écart d'acquisition*

- Conformément aux pratiques d'évaluation actuelles du secteur, la société a recours à la combinaison d'un modèle des flux de trésorerie actualisés et de la méthode de l'analyse comparative pour déterminer la juste valeur de ses licences d'utilisation de spectre et de l'écart d'acquisition. Se reporter à la note 10 c) afférente aux états financiers consolidés pour une analyse détaillée de cette méthode.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des actifs incorporels ayant une durée de vie indéfinie et de l'écart d'acquisition comprennent les prévisions au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance, qui incluent les hypothèses eu égard au risque économique et les estimations quant à l'atteinte des mesures et des indicateurs clés de l'exploitation; le coût moyen pondéré du capital futur; les coefficients de capitalisation des bénéfices annuels. Les principaux facteurs qui influent sur ces hypothèses comprennent les estimations de la part de marché future, les mesures clés de l'exploitation telles que le taux de désabonnement et le RMPA, le degré de concurrence, l'évolution de la technologie, les taux d'intérêt, les tendances économiques, les niveaux d'endettement et les cotes de crédit. Se reporter à la note 10 c) afférente aux états financiers consolidés pour une analyse des tests de sensibilité des hypothèses.

## **Placements**

### *Recouvrabilité des placements à long terme*

- La société évalue la recouvrabilité de ses placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus d'identification tenant compte des attentes eu égard au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme sont la réalisation de flux de trésorerie futurs et les attentes liées à l'exploitation. L'estimation de la recouvrabilité des placements à long terme de la société pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (sur lesquels la société n'exerce aucun contrôle).
- Si la provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme est inadéquate, la société pourrait devoir composer avec un accroissement des autres charges dans l'avenir. La provision au titre de la recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de fonds.

## **Actifs et passifs d'impôts futurs**

### *Composition des actifs et passifs d'impôts futurs*

- Les actifs et passifs d'impôts futurs se composent des écarts temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs ainsi que des reports de perte prospectifs. Le moment auquel la résorption des écarts temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour la période de résorption est appliqué à l'écart temporaire. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants constatés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et les reports de perte prospectifs se fondent sur la loi applicable en matière d'impôts

sur les bénéficiaires ainsi que sur les règlements et les interprétations, qui sont eux aussi tous sujets à interprétation. Le moment de la résorption des écarts temporaires est estimé en fonction des hypothèses liées aux attentes touchant les résultats d'exploitation futurs.

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et des passifs d'impôts futurs comprennent les attentes quant aux résultats d'exploitation futurs, ainsi que le moment auquel la résorption des écarts temporaires déductibles et des écarts temporaires imposables a lieu. Ces hypothèses ont également une incidence sur le classement des actifs à titre d'impôts sur les bénéficiaires et autres impôts à recevoir ou d'actifs d'impôts futurs. Se reporter aux rubriques « Risques et incertitudes » et « Questions fiscales ». La composition des actifs et des passifs d'impôts futurs est susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison de l'importance de ces incertitudes.
- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant au bilan consolidé de la société, qui constituent environ 5 % du total de l'actif et 6 % du total du passif et des capitaux propres, respectivement, au 31 décembre 2003. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction eu égard aux résultats d'exploitation futurs et au moment de la résorption des écarts temporaires déductibles et des écarts temporaires imposables, la société pourrait devoir composer avec des ajustements importants au titre des impôts sur les bénéficiaires futurs. Les ajustements au titre des impôts sur les bénéficiaires futurs ne donnent pas lieu à des sorties de fonds immédiates et ils ne peuvent en soi influencer sur la situation de trésorerie immédiate de la société.

#### **Créditeurs et charges à payer (charges salariales et sociales)**

##### *Charges salariales et sociales à payer*

- Comme il est mentionné dans le présent rapport de gestion, TELUS Communications Inc. a entrepris des négociations avec le Telecommunications Workers Union visant la conclusion d'une convention collective, et a convenu de participer à un arbitrage exécutoire. L'issue des négociations visant la conclusion d'une nouvelle convention collective pourrait différer des estimations de la société passées en charges. Les charges salariales et sociales à payer comportent aussi une charge à payer importante au titre de la rémunération fondée sur le rendement, laquelle peut varier d'un trimestre à l'autre en fonction des estimations concernant la réalisation des objectifs annuels prédéterminés de la société.
- Les hypothèses qui sous-tendent les charges salariales et sociales à payer eu égard auxquelles il existe un degré d'incertitude au moment de l'estimation comprennent la décision de l'arbitre aux fins du règlement de la convention collective, le rendement personnel des employés, ainsi que le rendement opérationnel et financier par rapport aux objectifs annuels prédéterminés des unités d'exploitation et de la société.
- Ces estimations comptables sont comprises dans le poste Charges d'exploitation figurant à l'état consolidé des résultats de la société. Si le règlement de la convention collective ou l'atteinte des objectifs de rendement font en sorte que la charge connexe de la société est considérablement sous-évaluée, l'incidence immédiate sur la situation financière de la société pourrait excéder les flux de trésorerie passés en charges, et il se pourrait qu'un ajustement important soit apporté eu égard aux résultats d'exploitation.

#### **Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif**

##### *Charges à payer au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif*

- Conformément aux principes comptables généralement reconnus, les charges à payer au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ont été établies à partir d'un plan d'action suffisamment détaillé incluant une estimation des coûts liés à chaque mesure prise.

- Les hypothèses qui sous-tendent les charges à payer au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif eu égard auxquelles il existe un degré d'incertitude au moment de l'estimation comprennent le pourcentage des participants admissibles ayant accepté les offres proposées en vertu du programme d'efficacité opérationnelle.
- Cette estimation comptable concerne un poste important figurant à l'état consolidé des résultats de la société pour les exercices terminés les 31 décembre 2003 et 2002. Si les charges à payer au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif sont inadéquates, la société pourrait devoir composer avec des charges d'exploitation accrues dans l'avenir.

#### **Régimes de retraite à prestations déterminées des salariés**

##### *Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations déterminées, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite*

- La société examine les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour déterminer le coût des régimes de retraite à prestations déterminées et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs marchandes, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs marchandes ne sont pas aisément disponibles. Les méthodes quantitatives utilisées pour déterminer les rendements estimatifs des actifs des régimes de retraite influent également sur le coût des régimes de retraite à prestations déterminées. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et pertes actuariels qui ont une incidence sur le coût des régimes de retraite à prestations déterminées et sur les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées, se fonde habituellement sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Le taux de rendement à long terme prévu se base sur les rendements prévus des principales catégories d'actifs, et il est pondéré par l'affectation des actifs des régimes. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages sociaux et sur les prévisions économiques.
- Les hypothèses qui servent à déterminer le coût des régimes de retraite à prestations déterminées, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent les taux d'actualisation, les taux de rendement à long terme des actifs des régimes, les estimations du marché et les taux d'accroissement futur de la rémunération. Des modifications importantes du rendement financier global et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de changements aux hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, susceptibles de se produire par suite de la révision des hypothèses afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la note 19 g) afférente aux états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable concerne une composante du plus important poste touchant les charges d'exploitation figurant à l'état consolidé des résultats de la société. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de la meilleure estimation de la direction eu égard aux hypothèses utilisées pour déterminer le coût des régimes de retraite à prestations déterminées, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite, la société pourrait devoir composer avec des charges accrues au titre des régimes de retraite à prestations déterminées. L'incidence immédiate est réduite, car les gains et pertes actuariels nets qui excèdent 10 % du plus élevé de l'obligation au titre des prestations constituées et de la juste valeur des actifs des régimes sont amortis sur la durée moyenne de service restante des employés actifs.

## Faits nouveaux en matière de conventions comptables

### Garanties

Avec prise d'effet pour l'exercice 2003 de TELUS, les nouvelles lignes directrices de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA ») concernant les informations à fournir sur les garanties (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-14) s'appliquent à la société (se reporter à la note 17 e) afférente aux états financiers consolidés). La note d'orientation expose en détail les informations qu'un garant doit fournir dans ses états financiers au sujet des obligations auxquelles il est tenu en raison de certains types de garanties qu'il a données.

### Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Au cours de son exercice 2003, la société a procédé à l'adoption anticipée des nouvelles recommandations de l'ICCA concernant la comptabilisation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (chapitre 3110 du *Manuel de l'ICCA*) (se reporter à la note 1 m) afférente aux états financiers consolidés). Le nouveau chapitre vise la constatation et l'évaluation des passifs au titre des obligations réglementaires, contractuelles ou juridiques liées à la mise hors service d'immobilisations corporelles, normalement au moment où ils sont engagés, lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, du développement ou de l'exploitation normale de ces actifs. Les montants découlant de l'application de cette convention comptable ne sont pas importants.

### Avantages sociaux futurs des salariés

Au quatrième trimestre de 2003, la société a adopté les recommandations de l'ICCA concernant la présentation d'informations supplémentaires sur les régimes d'avantages sociaux des salariés (chapitre 3461 du *Manuel de l'ICCA*) (se reporter à la note 19 afférente aux états financiers consolidés).

### Rémunération à base d'actions

Avec prise d'effet pour son exercice 2004, la société appliquera les recommandations modifiées de l'ICCA touchant la comptabilisation de la rémunération à base d'actions (lesdites modifications ayant été apportées en 2003) (chapitre 3870 du *Manuel de l'ICCA*). Par suite de ces modifications, la société ne pourra plus utiliser la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser les options sur actions octroyées aux employés. La société a choisi l'adoption de la méthode prospective modifiée comme méthode transitoire (également appelée la méthode de l'application rétroactive sans retraitement), avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2004.

### Relations de couverture

À compter de l'exercice 2004 de TELUS, les nouvelles lignes directrices de l'ICCA sur la comptabilisation des relations de couverture s'appliqueront à la société (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-13 de l'ICCA). La convention comptable de la société sur la comptabilité de couverture respecte cette nouvelle note d'orientation (se reporter à la note 1 g) afférente aux états financiers consolidés).

## Incidences financières des décisions relatives au plafonnement des prix

Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le CRTC a rendu ses décisions concernant le cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix pour les ESLT (entreprises de services locaux titulaires), soit la Décision de télécom CRTC 2002-34 et la Décision de télécom CRTC 2002-43, qui établissent le cadre de réglementation des ESLT, y compris TELUS. Ces décisions couvrent une période de quatre ans, commençant en juin 2002 pour TELUS Communications Inc. (« TCI »), et en août 2002 pour TELUS Communications (Québec) Inc. (« TCQI »). Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées. Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que la société reporte la constatation aux résultats d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. La société a adopté la méthode du passif pour la comptabilisation de son compte de report. À l'exception des intérêts courus sur le solde du compte de report, qui seraient inclus dans les coûts de financement, toutes les incidences du compte de report sur l'état des résultats sont comprises dans les produits d'exploitation (se reporter aux rubriques « Risques et incertitudes » et « Décisions réglementaires sur le plafonnement des prix »).

Le 18 mars 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-11, qui achevait pour l'industrie l'attribution des services tarifés aux ensembles de services établis dans le cadre de la réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix. Également le 18 mars 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-18, *TELUS Communications Inc. – Dépôt relatif aux prix plafonds pour 2002*, dans laquelle il approuve de façon définitive la majorité des demandes présentées en 2002 par TELUS proposant des changements tarifaires conformément à la Décision 2002-34. Le 27 août 2003, le CRTC a publié son Ordonnance de télécom CRTC 2003-352 – *Dépôt relatif aux prix plafonds pour 2003*. Cette ordonnance approuvait toutes les demandes de TCI relatives à l'application prospective des tarifs de façon à garantir qu'elle respecte ses obligations en matière de prix plafonds pour 2003.

Le 22 août 2003, le CRTC a publié sa Décision de télécom CRTC 2003-56, qui achevait pour TCQI l'attribution des services tarifés aux ensembles de services établis dans la Décision 2002-43. Cette attribution a été faite d'une manière très semblable à celle de la Décision 2003-11 à l'égard des grandes ESLT. Toujours le 22 août 2003, le CRTC a publié la Décision de télécom CRTC 2003-57 qui approuvait, avec modifications, les demandes déposées par TCQI proposant des modifications tarifaires et ordonnant à TCQI de déposer d'autres modifications tarifaires afin de respecter l'engagement qu'elle avait pris pour 2002 en matière de plafonnement des prix. Tous les autres tarifs de TCQI ont été approuvés de manière définitive.

L'incidence de ces décisions sur TELUS a été une diminution des produits d'exploitation du secteur Communications de 78,2 millions de dollars en 2003, par rapport à 2002. De plus, le BAIIA de TELUS Communications (excluant les coûts de restructuration) a diminué de 78,5 millions de dollars en 2003, comparativement à 2002.

## Principales données financières

Les principales données financières consolidées présentées ci-dessous, qui portent sur les trois derniers exercices, sont tirées des états financiers

consolidés vérifiés de TELUS pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 et de ses états financiers consolidés annuels vérifiés des exercices précédents, et elles doivent être lues en parallèle avec ces états.

### Données portant sur trois exercices

(en millions de dollars, sauf les montants par action)

	2003	2002	2001
<b>Information financière consolidée</b>			
Produits d'exploitation	7 146,0	7 006,7	7 080,5
Charges d'exploitation	4 301,9	4 488,1	4 550,9
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	569,9	198,4
Coûts de financement et autres	651,3	646,8	607,5
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	176,9	(42,5)	93,4
Bénéfice (perte) provenant des activités poursuivies	331,5	(229,0)	(138,8)
Activités abandonnées	–	–	592,3
Bénéfice net (perte nette)	331,5	(229,0)	453,5
Bénéfice (perte) afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	320,9	(239,3)	443,0
Bénéfice (perte) par action ordinaire <sup>(1)</sup> – de base			
Activités poursuivies	0,92	(0,75)	(0,51)
Activités abandonnées	–	–	2,02
Bénéfice net	0,92	(0,75)	1,51
Bénéfice (perte) par action ordinaire <sup>(1)</sup> – dilué			
Activités poursuivies	0,91	(0,75)	(0,51)
Activités abandonnées	–	–	2,02
Bénéfice net	0,91	(0,75)	1,51
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire <sup>(1)</sup>	0,60	0,60	1,20
Total de l'actif	17 477,5	18 219,8	19 265,6
Tranche à court terme de la dette à long terme	221,1	190,3	229,9
Dette à long terme	6 469,4	8 197,4	8 651,4
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite, passif de couverture reporté et autres passifs à long terme	983,8	193,9	188,7
Total du passif financier à long terme	7 453,2	8 391,3	8 840,1
Passifs d'impôts futurs	1 007,0	992,3	1 326,6
Part des actionnaires sans contrôle	10,7	11,2	8,0
Total des capitaux propres	6 442,7	6 214,4	6 767,6
Débitures convertibles	149,6	148,5	147,4
Actions préférentielles et privilégiées	69,7	69,7	69,7
Rentrées liées aux activités d'exploitation	2 144,0	1 741,0	1 407,8
Dépenses en immobilisations	1 252,7	1 697,9	2 605,3
<b>Autres informations</b>			
BAIIA (excluant les coûts de restructuration) <sup>(2)</sup>	2 844,1	2 518,6	2 529,6
BAIIA <sup>(3)</sup>	2 815,8	1 948,7	2 331,2
Flux de trésorerie disponibles <sup>(4)</sup>	960,6	(1,4)	(1 339,3)
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) <sup>(5)</sup>	844,9	(139,6)	(1 143,9)

(1) Inclut les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.

#### Mesures non conformes aux PCGR auxquelles la direction a recours pour évaluer la performance de ses secteurs et de ses unités d'exploitation

(2) Le calcul du bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif est le suivant :

(en millions de dollars)	2003	2002	2001
Produits d'exploitation	7 146,0	7 006,7	7 080,5
Moins : charges d'exploitation	4 301,9	4 488,1	4 550,9
<b>BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif</b>	<b>2 844,1</b>	2 518,6	2 529,6

La société présente le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses unités d'exploitation et qu'il sert à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt. La société estime également que le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs recourent

largement en tant qu'indicateur du rendement d'exploitation d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et de les honorer. De plus, la société croit que le BAIIA permet aux investisseurs de comparer plus facilement le rendement d'une entreprise de façon continue sans égard à l'amortissement, lequel est de nature hors caisse et peut varier considérablement selon les méthodes comptables utilisées ou en raison de facteurs hors exploitation, comme le coût historique, et sans égard aux coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, qui peuvent être de nature transitoire. Le BAIIA n'est pas une mesure fondée sur les principes comptables généralement reconnus du Canada ou des États-Unis et ne doit pas être substitué au bénéfice d'exploitation ou au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie, car il ne tient pas compte des effets de la croissance du fonds de roulement, des dépenses en immobilisations, de la réduction du capital de la dette et d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les états consolidés des flux de trésorerie. Les investisseurs sont invités à examiner attentivement les éléments entrant dans le calcul du BAIIA de TELUS. Si le BAIIA est indiqué aux présentes afin de permettre une analyse comparative plus exhaustive du rendement de la société et de sa capacité d'honorer sa dette, il convient de rappeler que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tous points avec le BAIIA présenté par d'autres sociétés.

Les notes de ce tableau sont présentées à la page suivante.

## rapport de gestion suite

(3) Les objectifs pour 2004 sont basés sur le BAIIA incluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. La définition du BAIIA a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière s'attend à engager des coûts de restructuration dans un avenir prévisible. Se reporter au tableau ci-dessous pour les détails du calcul. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption prospective des recommandations du chapitre 3870 du *Manuel de l'CCA* portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions, qui devraient s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004.

(en millions de dollars)	2003	2002	2001
Produits d'exploitation	7 146,0	7 006,7	7 080,5
Moins : charges d'exploitations	4 301,9	4 488,1	4 550,9
Moins : coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	569,9	198,4
<b>BAIIA</b>	<b>2 815,8</b>	<b>1 948,7</b>	<b>2 331,2</b>

(4) Les flux de trésorerie disponibles excluent les coûts et paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif, certaines variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure fondée sur les principes comptables généralement reconnus du Canada ou des États-Unis et ne doivent pas être substitués aux états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui peut être utilisée pour évaluer la performance de TELUS au fil des ans. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tous points avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés. Bien que la mesure fondée sur les PCGR la plus semblable soit les rentrées liées aux activités d'exploitation, les flux de trésorerie disponibles constituent une mesure pertinente, car ils fournissent une estimation des flux de trésorerie disponibles avant les variations du fonds de roulement (tels que les comptes fournisseurs et les comptes clients), et après le financement des dépenses en immobilisations et des dividendes. Cette mesure est utile en ce sens qu'elle permet de refléter les flux de trésorerie continus, car les coûts et paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif peuvent varier considérablement et ne sont pas représentatifs des niveaux de flux de trésorerie continus.

Le tableau ci-dessous illustre le rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des rentrées liées aux activités d'exploitation :

(en millions de dollars)	2003	2002	2001
<b>Rentrées nettes liées aux activités d'exploitation</b>	<b>2 144,0</b>	1 741,0	1 407,8
Moins : Montant net des charges (crédits) des régimes à prestations déterminées des salariés	53,0	(9,8)	(45,7)
Moins : Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des salariés	(99,8)	(75,3)	(48,1)
Moins : Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement, sauf les variations touchant les impôts et les intérêts	49,2	279,4	48,0
Moins : Autres, montant net	44,0	(11,6)	(7,8)
Dépenses en immobilisations	(1 252,7)	(1 697,9)	(2 605,3)
<b>Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004)</b>	<b>844,9</b>	(139,6)	(1 143,9)
Rajouter les paiements en espèces au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif	287,7	273,8	129,8
Dividendes	(172,0)	(135,6)	(325,2)
<b>Flux de trésorerie disponibles</b>	<b>960,6</b>	(1,4)	(1 339,3)

Le calcul des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) est illustré ci-dessous. Les mesures applicables aux exercices 2002 et 2001 ont été retraitées de façon uniforme afin d'inclure les intérêts reçus qui, en 2003 et en 2002 concernaient principalement le règlement de questions d'ordre fiscal.

(en millions de dollars)	2003	2002	2001
<b>BAIIA (excluant les coûts de restructuration)</b>	<b>2 844,1</b>	2 518,6	2 529,6
Intérêts en espèces payés	(657,5)	(675,8)	(623,3)
Intérêts en espèces reçus	41,6	24,5	14,6
Impôts reçus (payés)	165,5	18,6	(329,7)
Dépenses en immobilisations	(1 252,7)	(1 697,9)	(2 605,3)
Dividendes	(172,0)	(135,6)	(325,2)
Crédits d'impôt à l'investissement reçus (compris à la fois dans le BAIIA et dans la charge (économie) d'impôts en espèces)	(8,4)	(53,8)	–
<b>Flux de trésorerie disponibles</b>	<b>960,6</b>	(1,4)	(1 339,3)
Paiements en espèces au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif	(287,7)	(273,8)	(129,8)
Rajouter les dividendes	172,0	135,6	325,2
<b>Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004)<sup>(5)</sup></b>	<b>844,9</b>	(139,6)	(1 143,9)

(5) Les objectifs pour 2004 sont fondés sur les flux de trésorerie disponibles, après les paiements au titre de la restructuration et avant le versement des dividendes. La définition de flux de trésorerie disponibles a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière prévoit effectuer des paiements au titre de la restructuration dans un avenir rapproché, et le niveau des dividendes est déterminé en tenant compte du montant des flux de trésorerie avant le versement des dividendes.

## Informations trimestrielles

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2003				2002			
	T4	T3	T2	T1	T4	T3	T2	T1
Produits d'exploitation	1 825,6	1 806,2	1 773,3	1 740,9	1 794,4	1 766,3	1 748,0	1 698,0
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	16,2	2,3	3,3	6,5	241,0	313,3	3,1	12,5
Bénéfice net (perte nette)	49,6	115,9	74,8	91,2	(139,2)	(107,4)	18,4	(0,8)
Par action moyenne pondérée ordinaire et sans droit de vote en circulation								
– de base	0,13	0,32	0,21	0,26	(0,41)	(0,35)	0,05	(0,01)
– dilué	0,13	0,32	0,21	0,26	(0,41)	(0,35)	0,05	(0,01)
Dividendes déclarés par action ordinaire et sans droit de vote en circulation	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15

## Rendement par rapport aux objectifs et aux indications de 2003

TELUS a dépassé ou respecté tous ses objectifs originaux et toutes ses indications définitives eu égard à TELUS Mobilité, et dépassé ou respecté tous ses objectifs originaux et toutes ses indications définitives relativement aux résultats consolidés, sauf en ce qui concerne l'objectif original touchant les produits consolidés, qui a subi l'incidence négative du rendement de TELUS Communications. Le secteur Communications a dépassé ou respecté ses objectifs originaux visant le BAIIA autre que ESLT, les dépenses en immobilisations et les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse; toutefois, les objectifs originaux visant les produits d'exploitation du secteur,

de même que le BAIIA du secteur, n'ont pas été atteints. Les objectifs originaux eu égard aux produits d'exploitation réalisés en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont été atteints une fois l'ajustement effectué pour tenir compte de l'incidence de la cession d'actifs. Par ailleurs, les produits du secteur Communications ont été inférieurs aux indications définitives, et les dépenses en immobilisations ont légèrement dépassé les indications définitives; toutes les autres indications définitives ont pour leur part été respectées. Se reporter aux résultats d'exploitation pour une analyse des résultats de l'exercice 2003, par rapport aux résultats de l'exercice 2002.

	Résultats de 2003	Objectifs originaux pour 2003 (Rapport annuel 2002)	Atteint ✓ Non atteint ✗	Indications définitives pour 2003	Atteint ✓ Non atteint ✗
<b>Chiffres consolidés</b>					
Produits	7,15 G\$	7,2 G\$ à 7,3 G\$	✗	7,1 G\$ à 7,2 G\$ <sup>(2)</sup>	✓
BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	2,84 G\$	2,7 G\$ à 2,8 G\$	✓	2,75 G\$ à 2,85 G\$ <sup>(2)</sup> 2,8 G\$ à 2,85 G\$ <sup>(3)</sup>	✓ ✓
Bénéfice par action – de base	92 cents	35 à 55 cents	✓	50 à 70 cents <sup>(1)</sup> 80 à 90 cents <sup>(2)</sup> 85 à 95 cents <sup>(3)</sup>	✓ ✓ ✓
Dépenses en immobilisations	1,253 G\$	Environ 1,5 G\$	✓	1,2 G\$ à 1,3 G\$ <sup>(2)</sup> 1,2 G\$ à 1,25 G\$ <sup>(3)</sup> Environ 1,25 G\$ <sup>(4)</sup>	✓ ~ ✓
Flux de trésorerie disponibles	961 M\$	500 M\$ à 600 M\$	✓	800 M\$ à 1 G\$ <sup>(2)</sup> 900 M\$ à 1 G\$ <sup>(3)</sup> 915 M\$ à 965 M\$ <sup>(4)</sup>	✓ ✓ ✓
Ratio dette nette/BAIIA	2,6 fois	3,0 fois	✓	2,8 fois ou moins <sup>(2)</sup> 2,7 fois ou moins <sup>(3)</sup>	✓ ✓
<b>Secteur Communications</b>					
Produits (externes)	4,79 G\$	5,0 G\$ à 5,05 G\$	✗	4,85 G\$ à 4,9 G\$ <sup>(2)</sup> 4,8 G\$ à 4,85 G\$ <sup>(3)</sup>	✗ ✗
Produits en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	555,4 M\$	575 M\$	~ <sup>(5)</sup>	Environ 555 M\$ <sup>(4)</sup>	✓
BAIIA (excluant les coûts de restructuration)	2,029 G\$	2,075 G\$ à 2,15 G\$	✗	2,0 G\$ à 2,075 G\$ <sup>(2)</sup> 2,025 G\$ à 2,05 G\$ <sup>(3)</sup>	✓ ✓
BAIIA en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	(28,7) M\$	Environ (60) M\$	✓	Environ (30) M\$ <sup>(2)</sup>	✓
Dépenses en immobilisations	893 M\$	Environ 1,05 G\$	✓	850 M\$ à 900 M\$ <sup>(2)</sup> 850 M\$ à 875 M\$ <sup>(3)</sup> Environ 875 M\$ <sup>(4)</sup>	✓ ✗ ✗
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse	151 600	150 000 à 175 000	✓	Environ 125 000 <sup>(2)</sup> Environ 150 000 <sup>(3)</sup>	✓ ✓
<b>Secteur Mobilité</b>					
Produits (externes)	2,36 G\$	2,2 G\$ à 2,25 G\$	✓	2,25 G\$ à 2,3 G\$ <sup>(2)</sup> 2,3 G\$ à 2,35 G\$ <sup>(3)</sup>	✓ ✓
BAIIA	815 M\$	625 M\$ à 650 M\$	✓	675 M\$ à 700 M\$ <sup>(1)</sup> 750 M\$ à 775 M\$ <sup>(2)</sup> 775 M\$ à 800 M\$ <sup>(3)</sup>	✓ ✓ ✓
Dépenses en immobilisations	360 M\$	Environ 450 M\$	✓	350 M\$ à 400 M\$ <sup>(2)</sup> 350 M\$ à 375 M\$ <sup>(3)</sup> Environ 375 M\$ <sup>(4)</sup>	✓ ✓ ✓
Ajouts nets d'abonnés aux services sans fil	431 100	400 000 à 450 000	✓	Environ 350 000 <sup>(1)</sup> 350 000 à 375 000 <sup>(2)</sup> Environ 400 000 <sup>(3)</sup>	✓ ✓ ✓

(1) Indications du premier trimestre révisées.

(2) Indications du deuxième trimestre révisées.

(3) Indications du troisième trimestre révisées.

(4) Indications définitives au 18 décembre 2003.

(5) Révision à la baisse de 20 millions de dollars pour le dessaisissement d'actifs de développement d'applications.

## Résultats d'exploitation

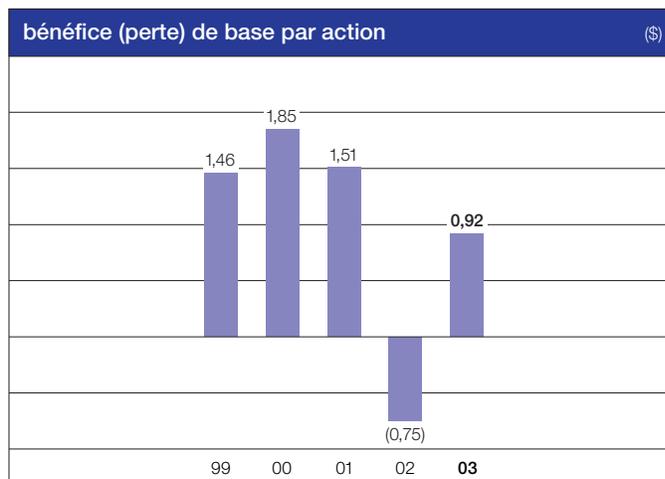
Au premier trimestre de 2003, l'économie canadienne a presque atteint sa capacité de production maximale en raison de la forte demande au pays. Cependant, par suite de faits imprévus survenus aux deuxième et troisième trimestres de 2003 (notamment le SRAS, la maladie de la vache folle et les pannes d'électricité en Ontario), la croissance économique s'est avérée plus faible que cela n'était prévu. De plus, l'appréciation de 21 % du dollar canadien par rapport au dollar américain a freiné la croissance de l'économie canadienne. La faiblesse de la demande visant les services filaires s'est poursuivie en 2003, et TELUS Communications a enregistré une baisse d'environ 4 % des produits d'exploitation par rapport à la croissance de zéro à 1 % qui était prévue au début de l'exercice. Par contre, le secteur des services sans fil a connu une forte croissance, et les produits d'exploitation de TELUS Mobilité ont augmenté d'environ 17 % comparativement à la croissance de 9 % à 11 % qui était prévue au début de 2003.

Les produits d'exploitation consolidés ont progressé de 2,0 % et le BAIIA consolidé (excluant les coûts de restructuration) a augmenté de 12,9 % pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport à 2002. La hausse des produits d'exploitation découle principalement de la croissance de 18,9 % des produits d'exploitation tirés des réseaux et de l'augmentation de 14,3 % du nombre d'abonnés de TELUS Mobilité. Les produits d'exploitation de TELUS Communications ont pour leur part reculé de 4,0 % en raison de l'incidence défavorable de la décision relative au plafonnement des prix, de la concurrence qui continue de s'exercer eu égard aux prix des services interurbains, et de la réduction des ventes d'équipement sur place aux abonnés. L'augmentation du BAIIA consolidé (excluant les coûts de restructuration) est en grande partie attribuable à la croissance des produits d'exploitation et aux économies d'échelle de TELUS Mobilité, qui se sont traduites par une hausse de 52,5 % du BAIIA (excluant les coûts de restructuration) de TELUS Mobilité, ainsi que par des économies pour TELUS Communications. Ces économies ont été réalisées dans le cadre du programme d'efficacité opérationnelle et elles ont donné lieu à une baisse des pertes liées aux activités autres que de ESLT, contrebalancée en partie par une augmentation des charges de retraite en 2003 et par les importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents constatés en 2002. TELUS Communications a réalisé des économies supplémentaires de 304,0 millions de dollars en 2003, en raison de la suppression totale d'environ 7 500 postes, de la fermeture ou du regroupement de 44 centres de communication avec les clients, et de la fermeture en 2002 de 33 magasins de détail.

Les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ont reculé de 541,6 millions de dollars en 2003 par rapport à 2002, car la plupart des coûts liés aux deuxième et troisième phases du programme d'efficacité opérationnelle ont été passés en charges en 2002. L'amortissement a augmenté de 82,5 millions de dollars ou 5,3 %, en raison principalement de la croissance des actifs ayant une durée de vie plus courte, qui incluent les logiciels et les réseaux de données.

Les intérêts sur les dettes à long terme et à court terme ont diminué de 43,2 millions de dollars en 2003, comparativement à 2002, en raison principalement des rachats et des remboursements de dettes. La diminution des intérêts sur les dettes à long terme et à court terme a été largement contrebalancée par un gain avant impôts non récurrent de 82,7 millions de dollars tiré d'un remboursement de dettes constaté en 2002. Par ailleurs, les intérêts créditeurs ont augmenté de 17,4 millions de dollars en 2003, et cette augmentation est en grande partie attribuable au règlement de questions d'ordre fiscal liées à des exercices précédents.

Le bénéfice net a progressé pour s'établir à 331,5 millions de dollars, et le bénéfice par action a augmenté pour se chiffrer à 0,92 \$ en 2003, comparativement à une perte nette de 229,0 millions et à une perte par action de 0,75 \$ en 2002. Cette amélioration tient surtout à la croissance importante du BAIIA et à la réduction de la charge au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif en 2003.



Au cours de 2003, la société a généré des flux de trésorerie disponibles de 960,6 millions de dollars, se composant notamment d'un remboursement d'impôts et d'intérêts de 223,0 millions découlant du règlement de questions d'ordre fiscal liées à des exercices précédents. Les flux de trésorerie disponibles, déduction faite des paiements au titre des activités de restructuration et de réduction de l'effectif et compte non tenu des paiements de dividendes, se sont établis à 844,9 millions de dollars. TELUS a réduit sa dette nette de 872,0 millions de dollars en 2003, grâce aux importants flux de trésorerie disponibles. Le ratio dette nette/BAIIA s'est amélioré, passant de 3,3 fois au début de 2003 à 2,6 fois, et le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA s'est également amélioré, passant de 3,7 fois au début de l'exercice à 4,5 fois, résultats qui découlent dans les deux cas de la réduction de la dette et de l'amélioration du BAIIA (excluant les coûts de restructuration). En raison de l'endettement réduit de TELUS, les quatre agences de cotation ont amélioré leur perspective ou leur tendance : de quatre évaluations « négative » attribuées au début de l'exercice, les cotes sont passées à une évaluation « positive » et trois « stable » à la fin de 2003. Le 2 mars 2004, Moody's a annoncé qu'elle avait haussé la cote de solvabilité de TELUS à Baa3 (cote de solvabilité de qualité) avec perspective stable par rapport à la cote Ba1 avec perspective positive. Sur les marchés obligataires, le prix des billets de TELUS Corporation s'est apprécié d'environ 14 % en 2003, alors que les écarts de taux d'intérêt sur les obligations d'État de référence pertinentes se sont amenuisés de 72 % en moyenne.

## Résultats consolidés – faits saillants

Exercice terminé le 31 décembre  
(en millions de dollars, sauf  
les montants par action)

	2003	2002	Variation	%
Produits d'exploitation	<b>7 146,0</b>	7 006,7	139,3	2,0
BAlIA (excluant les coûts de restructuration)	<b>2 844,1</b>	2 518,6	325,5	12,9
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	<b>28,3</b>	569,9	(541,6)	(95,0)
BAlIA	<b>2 815,8</b>	1 948,7	867,1	44,5
Bénéfice net (perte nette)	<b>331,5</b>	(229,0)	560,5	–
Bénéfice (perte) de base par action	<b>0,92</b>	(0,75)	1,67	–
Dividendes en espèces par action	<b>0,60</b>	0,60	–	–
Rentrées liées aux activités d'exploitation	<b>2 144,0</b>	1 741,0	403,0	23,1
Dépenses en immobilisations	<b>1 252,7</b>	1 697,9	(445,2)	(26,2)
Flux de trésorerie disponibles	<b>960,6</b>	(1,4)	962,0	–
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004)	<b>844,9</b>	(139,6)	984,5	–

L'analyse suivante présente les données sectorielles relatives aux produits d'exploitation, aux charges d'exploitation, au BAlIA (excluant les coûts de restructuration), aux coûts de restructuration et de réduction de l'effectif et aux dépenses en immobilisations. Le reste de l'information présentée se rapporte aux résultats financiers consolidés.

### Produits d'exploitation – Secteur Communications

Exercice terminé le 31 décembre  
(en millions de dollars)

	2003	2002	Variation	%
Services locaux de transmission de la voix <sup>(1)</sup>	<b>2 087,5</b>	2 106,5	(19,0)	(0,9)
Contribution – Transmission de la voix	<b>73,2</b>	89,4	(16,2)	(18,1)
Services interurbains de transmission de la voix <sup>(2)</sup>	<b>961,1</b>	1 016,0	(54,9)	(5,4)
Services de transmission de données <sup>(3)</sup>	<b>1 368,1</b>	1 366,6	1,5	0,1
Autres	<b>296,5</b>	410,8	(114,3)	(27,8)
Produits d'exploitation externes	<b>4 786,4</b>	4 989,3	(202,9)	(4,1)
Produits d'activités intersectorielles	<b>94,5</b>	95,3	(0,8)	(0,8)
Total des produits d'exploitation	<b>4 880,9</b>	5 084,6	(203,7)	(4,0)

(1) Services locaux de transmission de la voix – réductions additionnelles liées au plafonnement réglementaire des prix de 16,0 millions de dollars et de 48,2 millions, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

(2) Services interurbains de transmission de la voix – augmentations additionnelles liées au plafonnement réglementaire des prix de 0,6 million de dollars et diminutions additionnelles de 0,6 million, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

(3) Services de transmission de données – réductions additionnelles liées au plafonnement réglementaire des prix de 4,3 millions de dollars et de 29,4 millions, respectivement, au quatrième trimestre et à l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

Le secteur Communications de TELUS a poursuivi dans le sens de son orientation stratégique visant l'augmentation de la rentabilité en concentrant ses efforts sur l'efficacité opérationnelle et le contrôle des coûts pour contrer l'effet de la baisse des produits.

Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix sont générés par l'accès au réseau de la société, qui est accordé aux clients sur la base d'un abonnement mensuel, ainsi que par les services améliorés optionnels et à la carte de la société. Les produits provenant des accès locaux ont diminué de 31,5 millions de dollars en 2003 par rapport à 2002, en raison de l'incidence de la décision relative au plafonnement des prix et d'une baisse du nombre de lignes d'accès, baisse qui a été partiellement contrebalancée par la croissance des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT. Les produits provenant des services locaux améliorés ont augmenté pour se chiffrer à 12,5 millions de dollars en 2003, neutralisant en partie la baisse des produits provenant des accès locaux. Exclusion

faite des incidences défavorables liées au plafonnement des prix, les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont progressé de 29,2 millions de dollars, ou 1,4 %, en 2003 par rapport à 2002.

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau a diminué de 36 000 en 2003, alors qu'il avait reculé de 32 000 en 2002. Cette diminution découle de l'adoption de nouvelles technologies et des activités de la concurrence. L'adoption de nouvelles technologies a entraîné la réduction du nombre de lignes et l'accroissement des services sans fil, réduisant par le fait même l'utilité de la mesure traditionnelle de part du marché des services locaux basée sur le nombre de lignes, particulièrement lorsque les services filaires de base sont étroitement réglementés et que les services sans fil ne le sont pas. Le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau a reculé de 5 000 en 2003, tandis qu'il avait diminué de 24 000 en 2002. Les lignes commerciales ont diminué surtout en raison du passage aux services RNIS plus efficaces, contrebalancé en partie par les gains enregistrés dans le centre et l'est du Canada, qui dépassent les pertes subies au profit de la concurrence dans l'ouest du pays. La baisse de 0,8 % du total des lignes d'accès enregistrée en 2003 représente un légère diminution par rapport au recul de 1,1 % affiché en 2002.

En comparaison avec les produits inscrits en 2002, les produits tirés de la contribution pour les services de transmission de la voix, qui représentent la quote-part de TELUS dans les fonds mis en commun en vue de la prestation du service dans des régions rurales coûteuses à servir, ont diminué en 2003. La baisse s'explique par le calcul d'un manque à gagner plus faible selon les méthodes prescrites par le CRTC pour TELUS et les concurrents de l'industrie.

Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué en 2003 par rapport à 2002, principalement en raison d'une baisse du volume d'appels résidentiels et commerciaux, calculé en minutes, et de la concurrence en matière de prix. Les produits tirés des services résidentiels ont diminué par suite de pressions concurrentielles, notamment en provenance des services de contournement. Cette diminution a été compensée en partie par l'augmentation des frais d'administration des forfaits mensuels de service interurbain, qui sont passés de 1,25 \$ à 2,95 \$ en février 2003. Les produits tirés des services commerciaux ont diminué en raison de la baisse du nombre de minutes et de la baisse des tarifs. Les produits de règlement de gros sont demeurés à peu près inchangés en 2003, car les volumes plus élevés ont été contrebalancés par la baisse des prix. L'adoption de nouvelles technologies telles que le courriel, Internet et les services sans fil a contribué à la diminution des produits et du nombre de minutes liés aux services interurbains. La fiabilité de la mesure traditionnelle de part du marché des services interurbains filaires a diminué par suite de l'adoption des services IP et sans fil.

Les produits tirés des services de transmission de données proviennent des services tels que l'accès Internet, l'hébergement de sites et diverses applications, les services réseau local d'entreprises – réseau étendu, les passerelles d'accès, l'interconnexion et l'accès à distance, les services gérés de technologie de l'information et les services en place de traitement de données (comme les lignes privées, la transmission de données commutée, les circuits de données locaux, les produits de règlement et les ventes d'équipement terminal de données). Les produits tirés des services de transmission de données sans fil sont compris dans les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité. La croissance des produits tirés des services de transmission de données du secteur Communications a été quasi négligeable, car la hausse des produits tirés des services d'Internet a été annulée par l'incidence du plafonnement des prix et par la baisse des produits tirés des ventes d'équipement terminal de données et d'autres services. Cette baisse comprenait une réduction des produits tirés du développement d'applications d'environ 21 millions de dollars en 2003 par rapport à 2002, en raison de la cession de certains actifs au cours du deuxième trimestre de 2003. La croissance des produits tirés des services de transmission de données, après normalisation pour tenir compte de la cession d'actifs et de l'incidence négative du plafonnement des prix, s'est établie à 51,8 millions de dollars,

## rapport de gestion suite

ou 3,8 %, en 2003 par rapport à 2002. Les produits tirés des services Internet ont augmenté de 71,9 millions de dollars en 2003, principalement en raison de la croissance de la clientèle d'abonnés à Internet, contrebalancée en partie par la baisse des prix de lancement. Les ajouts d'abonnés des services Internet haute vitesse de TELUS ont reculé de 22,4 % pour l'exercice conformément à la croissance du marché, mais ils ont progressé de 5,3 % pour s'établir à 45 500 au cours du quatrième trimestre de 2003, grâce notamment au succès d'une nouvelle offre de lancement et à la forte demande sur le marché.

La diminution des autres produits en 2003, comparativement à 2002, découle principalement de la réduction des locations et des ventes d'équipement de transmission de la voix, de la baisse des loyers liés aux structures de soutien, d'une diminution des services d'installation et des contrats de travail ainsi que d'une baisse de la subvention liée au service de ligne individuelle relativement à la conversion, au début des années 90, des lignes à plusieurs abonnés en lignes individuelles dans les régions rurales de l'Alberta coûteuses à servir.

Le total des produits d'exploitation externes analysés ci-dessus inclut des produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT de 555,4 millions de dollars à l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à 527,2 millions pour la période correspondante de 2002, soit une hausse de 28,2 millions, ou 5,3 %. La croissance des produits tirés du développement d'applications attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT a été entravée par la cession de certains actifs, dont il est question dans la partie sur les produits tirés des services de transmission de données ci-dessus, ce qui a réduit les produits d'environ 21 millions de dollars en 2003 comparativement à 2002. Après normalisation pour tenir compte de cette cession d'actifs, les produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont augmenté de quelque 49,2 millions de dollars, ou 9 %, pour l'exercice.

Les produits d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur Communications au secteur Mobilité; ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes de TELUS Mobilité.

### Indicateurs clés de l'exploitation – Secteur Communications

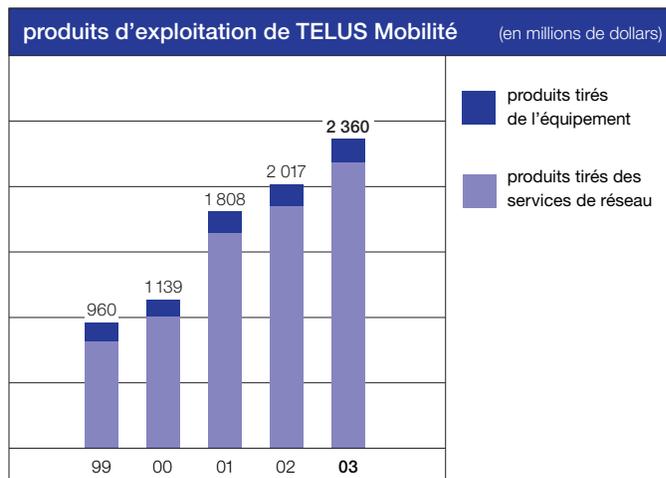
(en milliers)	2003	2002	Variation	%
<b>Au 31 décembre</b>				
Lignes d'accès au réseau à la fin	<b>4 870</b>	4 911	(41)	(0,8)
Total des clients des services				
Internet <sup>(1)</sup> à la fin	<b>881,4</b>	801,7	79,7	9,9
Abonnés à Internet commuté	<b>319,8</b>	391,7	(71,9)	(18,4)
Abonnés à Internet haute vitesse	<b>561,6</b>	410,0	151,6	37,0
<b>Exercice terminé le 31 décembre</b>				
Variation des lignes d'accès au réseau	<b>(41)</b>	(56)	15	26,8
Total des ajouts nets d'abonnés				
aux services Internet <sup>(1)</sup>	<b>79,7</b>	131,8	(52,1)	(39,5)
Abonnés à Internet commuté	<b>(71,9)</b>	(63,4)	(8,5)	(13,4)
Abonnés à Internet haute vitesse	<b>151,6</b>	195,2	(43,6)	(22,3)

(1) En raison de la vérification des abonnés faisant suite à la conversion du système de facturation au troisième trimestre de 2002, le dénombrement des abonnés aux services Internet et les ajouts nets d'abonnés pour 2003 sont présentés déduction faite d'environ 13 000 abonnés à Internet commuté et d'environ 4 700 abonnés à Internet haute vitesse.

### Produits d'exploitation – Secteur Mobilité

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Services de réseau	<b>2 183,7</b>	1 852,7	331,0	17,9
Équipement	<b>175,9</b>	164,7	11,2	6,8
Produits d'exploitation externes	<b>2 359,6</b>	2 017,4	342,2	17,0
Produits d'activités intersectorielles	<b>15,7</b>	17,5	(1,8)	(10,3)
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>2 375,3</b>	2 034,9	340,4	16,7

Les produits tirés des services de réseau de TELUS Mobilité se composent des tarifs d'accès mensuels, des frais de temps d'antenne supplémentaire, du temps prépayé utilisé ou échu, des services Internet sans fil et des frais pour les services à valeur ajoutée. Les produits tirés des services de réseau ont augmenté considérablement au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, comparativement à 2002, grâce à l'augmentation continue de la clientèle de TELUS Mobilité, qui s'est établie à environ 3,4 millions d'abonnés, contre 3,0 millions il y a un an, soit une hausse de 14,3 %. Par ailleurs, le RMPA a augmenté pour s'établir à 57 \$ en 2003, comparativement à 55 \$ en 2002.



TELUS Mobilité a mis de l'avant une stratégie axée sur une croissance rentable des produits et sur le maintien du nombre d'abonnés, ce qui a entraîné une augmentation du RMPA ainsi qu'un taux de désabonnement considérablement amélioré sur douze mois. La hausse du RMPA s'explique par une utilisation accrue et par la modification structurée de la tarification, ce qui comprend la facturation à la minute et la diminution des heures admissibles incluses dans certaines caractéristiques des programmes accordant des minutes gratuites les soirs et les week-ends. Le nombre mensuel moyen de minutes d'utilisation par abonné s'élevait à 350 en 2003, comparativement à 290 en 2002. Au 31 décembre 2003, les abonnés des services post-payés comptaient pour 82,1 % du total cumulatif de la clientèle, par rapport à 83,1 % à l'exercice précédent; ce niveau est demeuré stable au cours de l'exercice courant. Les ajouts nets d'abonnés des services post-payés représentaient 74,5 % du total des ajouts nets en 2003, comparativement à 72,2 % en 2002. Le total des ajouts nets d'abonnés pour l'exercice, soit 431 000, a été supérieur à celui de l'exercice précédent. Cette augmentation découle en partie de la campagne publicitaire fructueuse menée au quatrième trimestre et mettant en vedette les nouveaux photo-téléphones de TELUS ainsi que son nouveau service de messagerie photo. Cette campagne a aidé TELUS Mobilité à se positionner comme un chef de file sur le marché des photo-téléphones.

Le taux de désabonnement combiné des services prépayés et postpayés a été de 1,5 % en 2003, soit une amélioration importante comparativement à 1,8 % en 2002. Les débranchements se sont établis à 556 100 pour l'exercice 2003, comparativement à 599 100 pour l'exercice 2002, soit une baisse de 7,2 %, malgré un plus grand nombre d'abonnés. La réduction du taux de désabonnement peut être attribuée à l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau et à l'amélioration des niveaux de service à la clientèle, aux contrats conclus avec les clients dans le cadre de programmes visant à les fidéliser, à des programmes précis de facturation à la seconde protégés par des droits acquis et à la modification de certaines caractéristiques des programmes de facturation accordant des minutes gratuites les soirs et les week-ends.

Les produits tirés des ventes d'équipement, des locations et des services se sont établis à 175,9 millions de dollars en 2003, en hausse de 11,2 millions, ou 6,8 %. Cette hausse a été constatée malgré un recul des ajouts bruts d'abonnés, qui sont passés de 1 016 900 à 987 200, en raison principalement de la composition des produits et de l'augmentation du prix des appareils.

Les produits des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur Mobilité au secteur Communications. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes de TELUS Communications.

### Indicateurs clés de l'exploitation – Secteur Mobilité

(nombre d'abonnés et ajouts en milliers)	2003	2002	Variation	%
<b>Au 31 décembre</b>				
Abonnés – services postpayés	2 811,8	2 490,6	321,2	12,9
Abonnés – services prépayés <sup>(1)</sup>	612,2	504,9	107,3	21,3
Abonnés – total	3 424,0	2 995,5	428,5	14,3
Population globale <sup>(2)</sup> couverte par les services, y compris l'itinérance et la revente (en millions) <sup>(3)</sup>	29,9	27,5	2,4	8,7
<b>Exercice terminé le 31 décembre</b>				
Ajouts nets d'abonnés – postpayés	321,2	301,6	19,6	6,5
Ajouts nets d'abonnés – prépayés <sup>(1)</sup>	109,9	116,2	(6,3)	(5,4)
Ajouts nets d'abonnés – total	431,1	417,8	13,3	3,2
Taux de désabonnement, par mois (en %) <sup>(1),(4a)</sup>	1,5	1,8	(0,3)	–
Frais d'acquisition <sup>(4b)</sup> par ajout brut d'abonné (en dollars) <sup>(4c),(5)</sup>	430	425	5	1,2
RMPA (en dollars) <sup>(4d)</sup>	57	55	2	3,6
BAIIA <sup>(4e)</sup> en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	37,3	28,9	8,4	–
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	4,7	3,9	0,8	–
BAIIA <sup>(4e)</sup> à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions de dollars) <sup>(4f)</sup>	1 240,0	944,0	296,0	31,4

(1) À la lumière d'une vérification de la plate-forme d'abonnés des services prépayés effectuée au quatrième trimestre de 2003, un ajustement non récurrent a été apporté au nombre d'abonnés des services prépayés. Le nombre total d'abonnés a été réduit d'environ 7 600 au cours de la période. De ce nombre, les ajouts nets tels qu'ils ont été comptabilisés pour 2003 reflètent un ajustement de 5 000 au titre des débranchements de l'exercice courant. La direction estime que les débranchements au titre de la période antérieure ne sont pas importants, et les ajouts nets n'ont par conséquent pas été retraités. Qui plus est, le calcul du taux de désabonnement pour l'exercice 2003 tient compte des 5 000 débranchements de l'exercice courant.

(2) Par « population » on entend une personne vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture.

(3) TELUS Mobilité n'a pas activé toutes les zones numériques d'itinérance. Au 31 décembre 2003, la population couverte par les services numériques SCP de TELUS Mobilité s'est établie à 22,2 millions et à 29,5 millions, ce qui comprend les ententes de services d'itinérance et de revente conclues principalement avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless.

(4) Les mesures suivantes ne sont pas prescrites par les principes comptables généralement reconnus du Canada ni des États-Unis. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement de l'exploitation d'une société de services sans fil. Ces mesures sont ainsi définies :

- Par taux de désabonnement on entend le nombre d'appareils d'abonnés débranchés divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau, exprimé sous forme de taux mensuel pour une période donnée.
  - Par frais d'acquisition on entend le montant total au titre du financement des appareils, des commissions ainsi que des frais de publicité et de promotion qu'il faut déboursier pour l'acquisition initiale des clients au cours d'une période donnée.
  - Par frais d'acquisition par ajout brut d'abonné on entend le montant obtenu en divisant les frais d'acquisition par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.
  - Par RMPA on entend le nombre, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu en divisant les produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.
  - Exclusion faite des coûts de restructuration de 6,5 millions de dollars en 2002.
  - Le BAIIA, à l'exclusion des frais d'acquisition, est une mesure de la rentabilité de l'exploitation normalisée en fonction des coûts inhérents à l'ajout de clients au cours de la période.
- (5) Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002, les frais d'acquisition de 425 \$ ne tenaient pas compte de l'incidence du montant de 21,0 millions de dollars résultant de la clarification favorable de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale (T.V.P.) de l'Ontario, représentant la contre-passation d'un montant cumulatif au titre des frais d'acquisition.

### Charges d'exploitation – Secteur Communications

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	2 852,2	3 100,8	(248,6)	(8,0)

Les charges d'exploitation du secteur Communications ont reculé en 2003 par rapport à 2002, en raison principalement de l'intervention du programme d'efficacité opérationnelle, de même que de la réduction des charges liées aux activités exercées à titre d'entreprise autre qu'une ESLT et de la réduction des coûts liés aux ventes d'équipement, partiellement contrebalancées par l'accroissement des charges de retraite en 2003. De plus, les charges de l'exercice 2002 avaient été réduites par un important crédit d'impôt à l'investissement découlant du règlement de questions fiscales. La variation considérable des charges d'exploitation à l'exercice terminé le 31 décembre 2003, par rapport à la période correspondante de 2002, est attribuable aux facteurs suivants :

#### *Programme d'efficacité opérationnelle et changements liés à l'effectif*

Les économies totales réalisées depuis la mise en œuvre du programme d'efficacité opérationnelle, en 2001, s'établissent à 454 millions de dollars, et tous les objectifs du programme visés pour la fin de l'exercice 2003 ont été atteints ou dépassés.

- Les économies réalisées dans le cadre du programme au titre des salaires, des charges sociales, des frais généraux liés à l'effectif, des frais contractuels et frais de consultation, des frais publicitaires et promotionnels et des autres coûts analogues, se sont établies à 304,0 millions de dollars. Le nombre net de départs en vertu du programme s'est élevé à quelque 1 500 employés pour l'exercice 2003. L'effectif a pour sa part diminué de 200 postes au cours de l'exercice, par suite de la cession visant deux activités secondaires. Ces réductions de l'effectif ont été contrebalancées en partie par l'ajout de 161 postes découlant du partenariat avec le Calgary Health Authority ayant mené à la création de TELUS Sourcing Solutions, ainsi que par l'ajout de 215 postes aux fins de la prestation à l'interne de services de soutien Internet au nouveau centre d'appels situé à Montréal. Aucune de ces deux initiatives n'était prévue lors de la création du programme d'efficacité opérationnelle. Par conséquent, l'effectif total du secteur Communications a reculé de 1 303 postes au cours de l'exercice. L'effectif d'équivalent temps plein à la fin de 2003 se chiffrait à 18 430, en baisse de 1 238 par rapport à 19 668 à la fin de 2002;
- Les charges ont augmenté de 22,5 millions de dollars en 2003 comparativement à 2002, en raison de la plus faible capitalisation des coûts de la main-d'œuvre découlant de la baisse des activités d'investissement, par suite des économies réalisées grâce au programme d'efficacité opérationnelle.

## rapport de gestion suite

### Importants éléments non récurrents

- Les charges de l'exercice 2002 ont diminué de 50,5 millions de dollars, en raison d'importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents, et elles ont été contrebalancées en partie par des crédits d'impôt à l'investissement de 1,3 million pour l'exercice 2003. Les crédits d'impôt à l'investissement découlent du règlement provenant des autorités fiscales relativement à des réclamations formulées au cours d'exercices précédents et ils ont été comptabilisés à titre de réduction des charges d'exploitation.

### Autres changements

- Les frais de transit et de résiliation ont reculé de 34,8 millions de dollars par suite de la baisse importante du coût par minute pour le trafic sortant, bien que le trafic ait augmenté;
- Les coûts liés aux ventes d'équipement ont diminué de 71,0 millions de dollars, principalement à cause de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix et de transmission de données, ce qui comprend une réduction d'environ 15 millions de dollars des coûts liés aux services Internet haute vitesse découlant de la baisse des ajouts bruts d'abonnés à Internet haute vitesse, de la baisse des prix des modems et de la constatation en diminution des produits d'exploitation de certains escomptes promotionnels accordés aux clients;
- La charge au titre des créances irrécouvrables a reculé de 14,6 millions de dollars, en raison de l'incidence en 2002 de l'instabilité des secteurs des télécommunications et de la haute technologie à l'échelle mondiale sur les résultats des entreprises autres que des ESLT, ainsi que de l'exposition réduite à ces créances, en 2003, découlant de l'amélioration des processus en matière de crédit et de recouvrement;
- Les droits sur les produits constatés, qui constituent des contributions au fonds national aux fins de la prestation de services dans les régions rurales coûteuses à servir, ont reculé de 12,5 millions de dollars. Ce recul est en grande partie attribuable à la décision rendue par le CRTC le 19 décembre 2003, en vertu de laquelle le taux de contribution pour 2003 a été réduit, passant de 1,3 % en 2002 à 1,1 % des produits admissibles;
- La charge liée aux *Software and Related Technology and Services Agreements* (conventions à l'égard des logiciels, de la technologie et des services) conclues avec Verizon Communications Inc. (« Verizon ») a diminué de 8,1 millions de dollars en 2003, en raison principalement de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain;
- La charge de retraite à l'égard des régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées a augmenté de 49,9 millions de dollars;
- Les charges liées aux heures supplémentaires ont augmenté de 11,9 millions de dollars au deuxième semestre de 2003, comparativement à la période correspondante de 2002. Ces charges ont principalement été engagées afin d'améliorer le service à la clientèle et d'éliminer l'arriéré de travail occasionné par des catastrophes naturelles, par des problèmes de dotation en personnel et par des problèmes liés à la conversion des systèmes au troisième trimestre de 2003;
- Les coûts supplémentaires engagés au titre du partenariat avec le Calgary Health Authority et de la création du centre d'appels à Montréal se sont établis à 7,4 millions de dollars en 2003. Le partenariat avec le Calgary Health Authority a été conclu afin de fournir des solutions de bout en bout en matière de ressources humaines aux organismes de soins de santé et autres organismes, et le centre d'appels de Montréal a été créé aux fins de la prestation à l'interne de services de soutien Internet;
- L'inflation et tous les autres changements ont fait augmenter les charges de 54,5 millions de dollars.

Les charges d'exploitation attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT comprises dans le total des charges d'exploitation du secteur présentées ci-dessus se sont établies à 580,0 millions de dollars pour 2003, par rapport à 634,5 millions en 2002. Ces chiffres représentent une diminution de 54,5 millions de dollars, ou 8,6 %, réalisée grâce à un accroissement du trafic intraréseau, aux escomptes concurrentiels plus élevés visant les services d'accès au réseau de données, ainsi qu'aux autres mesures d'efficacité opérationnelle, y compris une baisse de la charge au titre des créances irrécouvrables.

### Charges d'exploitation – Secteur Mobilité

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	1 559,9	1 500,1	59,8	4,0

Les charges d'exploitation de TELUS Mobilité ont augmenté de 38,8 millions de dollars, ou 2,6 %, en 2003 (après normalisation au titre du règlement favorable de 21,0 millions de dollars relatif à la taxe de vente provinciale survenu en 2002), par rapport à 2002. TELUS Mobilité a réussi à réaliser d'importantes économies d'échelle, comme en témoignent l'augmentation de 14,3 % du nombre d'abonnés en 2003 et la croissance de 17,9 % des produits d'exploitation tirés des services de réseau, ses charges d'exploitation ayant augmenté faiblement d'un exercice à l'autre.

Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté de 7,5 millions de dollars, ou 2,0 %, en 2003, par rapport à 2002. Cependant, les charges de l'exercice précédent comprenaient une réduction de 21,0 millions de dollars résultant d'une clarification de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale s'appliquant au financement des appareils et qui est représentée par la contre-passation de frais de marketing liés à l'acquisition cumulatifs enregistrés antérieurement. Après normalisation pour exclure le crédit de 2002 au titre de la taxe de vente provinciale, les charges liées à l'équipement de l'exercice 2003 ont diminué de 13,5 millions de dollars, ou 3,4 %, par rapport à 2002. Cette diminution résulte principalement de la baisse du nombre d'ajouts bruts d'abonnés et de l'amélioration du prix des appareils, ainsi que des taux de change favorables, contrebalancés en partie par l'introduction au quatrième trimestre d'une nouvelle gamme de produits incluant les photo-téléphones, et par les efforts accrus déployés en vue de la fidélisation des clients. Le nombre d'ajouts bruts d'abonnés s'est établi à 987 200 en 2003, par rapport à 1 016 900 pour 2002. Les coûts des appareils sont inclus dans les frais de marketing liés à l'acquisition.

Les charges d'exploitation des services de réseau comprennent les charges liées aux stations, les coûts de transmission, les licences d'utilisation de spectre, les taxes prélevées sur la contribution et les autres coûts directs liés à l'exploitation des réseaux. Les charges d'exploitation des services de réseau ont augmenté, s'établissant à 371,0 millions de dollars en 2003, comparativement à 366,7 millions en 2002. Ces résultats ont été enregistrés en raison des hausses des frais de transmission et des charges liées aux stations visant à soutenir l'augmentation du nombre de stations cellulaires et du nombre d'abonnés ainsi que l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau. Ces coûts ont été compensés en partie par la baisse des frais des licences d'utilisation de spectre octroyées par Industrie Canada. TELUS Mobilité a tout mis en œuvre pour comprimer les coûts des services de réseau, notamment en négociant de meilleurs taux pour la transmission par le truchement d'installations louées, les services d'itinérance et l'entretien avec un certain nombre d'entreprises de télécommunications et de fournisseurs clés. TELUS Mobilité poursuit également l'établissement de facilités d'hyperfréquences aux fins de la réduction des coûts futurs de transmission. La population couverte par les services numériques de TELUS Mobilité s'est accrue de 2,1 millions, passant à 29,5 millions en 2003, en raison des mises en service continues de zones numériques d'itinérance et de l'expansion du réseau.

Les frais de marketing, compte non tenu du financement des appareils, se sont chiffrés à 297,4 millions de dollars en 2003, par rapport à 249,4 millions en 2002. Ces hausses sont surtout imputables à l'augmentation des frais de publicité et de la rémunération versée aux détaillants en rapport avec l'expansion du nombre d'abonnés et à l'activité accrue au titre des renouvellements de contrats. Malgré la hausse des frais de marketing, les frais d'acquisition se sont établis à 430 \$ en 2003, soit un résultat peu changé comparativement à des frais de 425 \$ (compte non tenu du crédit de 21,0 millions de dollars au titre de la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) en 2002. Les frais d'un exercice à l'autre sont demeurés pour ainsi dire inchangés, car la croissance rentable du secteur Mobilité s'est poursuivie. En raison de la baisse du taux de désabonnement et de ces facteurs, les frais d'acquisition sur la durée d'abonnement des abonnés ont continué de s'améliorer considérablement en 2003 par rapport à 2002.

Les frais généraux et d'administration comprennent les salaires et les charges sociales, les installations, les services à la clientèle, les créances irrécouvrables et divers autres frais. Les frais généraux et d'administration sont demeurés inchangés en 2003, soit 512,8 millions de dollars, malgré la croissance du nombre d'abonnés, de 14,3 %, et celle des produits tirés des services de réseau, de 17,9 %. TELUS Mobilité a augmenté l'effectif d'équivalent temps plein de 4,4 %, lequel est passé de 5 161 employés il y a un an à 5 387, afin de soutenir l'importante augmentation du nombre d'abonnés et l'expansion continue des magasins de détail dont la société est propriétaire. Cette augmentation a été contrebalancée par la diminution des créances irrécouvrables, qui découle de l'achèvement des conversions du système de facturation en 2002 et de l'amélioration des activités de crédit et de recouvrement. TELUS Mobilité a mené à terme cinq conversions majeures du système de facturation en octobre 2002, qui se sont étalées sur une période d'intégration de 18 mois.

#### BAIIA par secteur, excluant les coûts de restructuration

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	2 028,7	1 983,8	44,9	2,3
Secteur Mobilité	815,4	534,8	280,6	52,5
TELUS – consolidé	2 844,1	2 518,6	325,5	12,9

#### Marge du BAIIA (excluant les coûts de restructuration)<sup>(1)</sup> par secteur

Exercice terminé le 31 décembre (en %)	2003	2002	Variation
Secteur Communications	41,6	39,0	2,6
Secteur Mobilité <sup>(2)</sup>	34,3	26,3	8,0
TELUS – consolidé	39,8	35,9	3,9

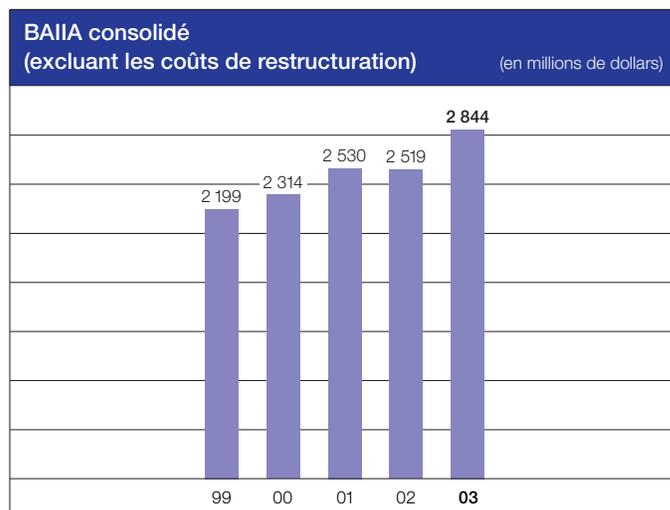
- (1) BAIIA (excluant les coûts de restructuration) divisé par le total des produits.  
(2) Le BAIIA (excluant les coûts de restructuration de 6,5 millions de dollars en 2002) exprimé en pourcentage des produits tirés des services de réseau s'est élevé à 37,3 % pour 2003, comparativement à 28,9 % (27,7 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) en 2002.

Le BAIIA du secteur Communications (excluant les coûts de restructuration) pour 2002 a augmenté favorablement de 50,5 millions de dollars, en raison d'importants crédits d'impôt à l'investissement non récurrents. Après normalisation pour tenir compte des crédits d'impôt à l'investissement de 2002 et de l'incidence de la décision relative au plafonnement des prix, le BAIIA du secteur Communications (excluant les coûts de restructuration) a augmenté de 173,9 millions de dollars, ou 9,0 %, en 2003, comparativement à 2002. Le BAIIA (excluant les coûts de restructuration) et la marge connexe se sont améliorés en 2003, en raison principalement des facteurs suivants :

- Des économies de 304 millions de dollars résultant du programme d'efficacité opérationnelle;
- Le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT (excluant les coûts de restructuration) a progressé de 78,4 millions de dollars;

- Ces facteurs ont été annulés en partie par l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix, la baisse des produits tirés des services interurbains et des autres produits, et l'accroissement des charges de retraite.

L'amélioration du BAIIA (excluant les coûts de restructuration de 6,5 millions de dollars en 2002) et de la marge du BAIIA intersectoriels de TELUS Mobilité est attribuable à un solide RMPA et à une croissance du nombre d'abonnés, alliés à une diminution importante du taux de désabonnement et à la compression des coûts. Par conséquent, le BAIIA (excluant les coûts de restructuration) a augmenté de 52,5 % en 2003 pour s'établir à 815,4 millions de dollars. Si on exclut la clarification favorable de la législation sur la taxe de vente provinciale de 21,0 millions de dollars survenue en 2002, le BAIIA (excluant les coûts de restructuration) de 2003 s'est accru de 58,7 %. La marge du BAIIA (excluant les coûts de restructuration), exprimée en pourcentage des produits tirés des services de réseau, s'est élevée à 37,3 % en 2003, comparativement à 28,9 % (27,7 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) en 2002.



#### Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	28,3	563,4	(535,1)	(95,0)
Secteur Mobilité	–	6,5	(6,5)	(100,0)
TELUS – consolidé	28,3	569,9	(541,6)	(95,0)

Des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ont été constatés au titre du programme d'efficacité opérationnelle. En 2001, la société a mis en œuvre la première phase du programme d'efficacité opérationnelle ayant pour objectif d'accroître la productivité des opérations et du capital ainsi que la compétitivité. Les deuxième et troisième phases du programme ont débuté en 2002, et la troisième phase s'est poursuivie en 2003. Quarante-quatre centres de communication avec les clients, soit l'objectif visé, avaient été fermés ou regroupés à la fin de 2003. La société s'attend à fermer ou à regrouper deux autres centres d'appels en 2005. La charge de restructuration pour 2003 a dépassé de 8,3 millions de dollars la charge de 20 millions initialement prévue, en raison en partie des coûts liés aux quelque 50 départs d'employés restants devant avoir lieu en vertu du programme au premier trimestre de 2004. Au 31 décembre 2003, aucun coût futur ne devait être comptabilisé au titre du programme d'efficacité opérationnelle.

Les réductions nettes de l'effectif en vertu du programme d'efficacité opérationnelle se sont traduites par la suppression d'environ 6 700 postes entre janvier 2002 et décembre 2003. Depuis la mise en œuvre de ce programme, en 2001, la société a supprimé quelque 7 500 postes, à savoir

## rapport de gestion suite

5 500 postes d'unité de négociation et 2 000 postes de gestion. Cinquante autres postes seront supprimés en vertu de ce programme en 2004.

Il est prévu qu'une tranche d'environ 30 millions de dollars des charges de restructuration sera comptabilisée en 2004, en raison principalement de nouvelles initiatives en matière d'efficacité opérationnelle.

Les économies réalisées par le secteur Communications depuis la mise en œuvre du programme d'efficacité opérationnelle ont augmenté pour se chiffrer à environ 454 millions de dollars à la fin de 2003. Étant donné que les objectifs prévus en matière de réduction de l'effectif ont été dépassés, TELUS s'attend à réaliser en 2004 les économies annuelles récurrentes annoncées précédemment.

### Amortissement

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Amortissement des immobilisations corporelles	1 272,9	1 213,7	59,2	4,9
Amortissement des actifs incorporels	379,9	356,6	23,3	6,5
	1 652,8	1 570,3	82,5	5,3

L'amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels a augmenté en 2003 par rapport à 2002, en raison principalement de la croissance des immobilisations dont la durée de vie est plus courte, notamment le système de facturation et les logiciels de gestion des relations avec la clientèle, et des immobilisations liées aux réseaux de transmission des données. L'amortissement inclut une radiation au titre des logiciels de gestion des relations avec la clientèle du secteur Communications de 25,0 millions de dollars pour 2003, qui a été contrebalancée en partie par la diminution de l'amortissement au titre des logiciels intégralement amortis.

### Autres charges

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	23,3	42,7	(19,4)	(45,4)

Les autres charges comprennent la charge liée à la titrisation de créances, les revenus ou la perte de valeur de placements de portefeuille, y compris les activités abandonnées en 2002, les gains et les pertes sur la cession de propriétés, ainsi que les dons de bienfaisance.

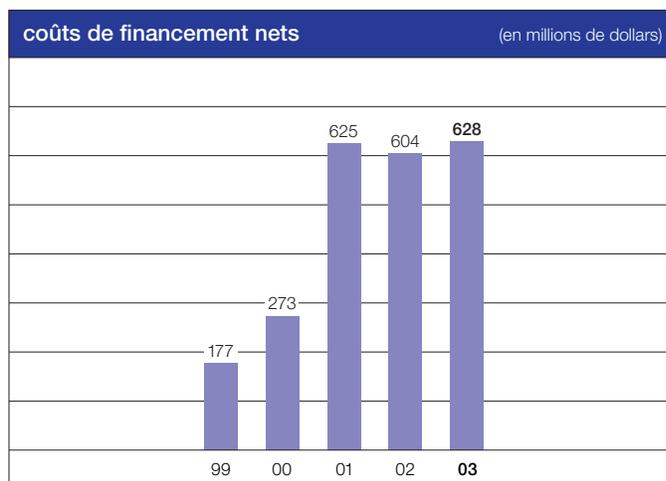
- La charge liée à la titrisation de créances s'est établie à 13,5 millions de dollars en 2003, en hausse de 3,6 millions par rapport à 2002. La hausse s'explique par l'expansion du programme de titrisation en juillet 2002. Bien que le produit tiré de la titrisation se soit établi en moyenne à 453 millions de dollars en 2003, comparativement à 255 millions en 2002, le produit à la fin de 2003 se chiffrait à 300 millions.
- Les pertes au titre des placements de portefeuille, qui se sont chiffrées à 11,8 millions de dollars en 2003, ont été contrebalancées par des gains tirés de la vente de propriétés de 9,2 millions. Les pertes au titre des placements de portefeuille et des propriétés se sont établies à 27,6 millions de dollars pour 2002.
- Conformément à l'objectif de la société établi dans le cadre du programme Imagine, qui vise le versement à des organismes de bienfaisance d'une contribution égale à au moins 1 % du bénéfice avant impôts, la charge au titre des dons de bienfaisance a augmenté pour s'établir à 7,4 millions de dollars en 2003, comparativement à 6,8 millions en 2002.

### Coûts de financement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	628,0	604,1	23,9	4,0

Les coûts de financement comprennent les intérêts débiteurs sur les dettes à long terme et à court terme, les gains sur le remboursement de titres d'emprunt, les intérêts créditeurs, les gains et pertes de change et l'amortissement des frais d'émission de titres d'emprunt.

- Les coûts de financement en 2002 étaient présentés déduction faite d'un gain avant impôts sur le remboursement de titres d'emprunt de 82,7 millions de dollars. Ce gain découlait du rachat de billets et de débetures de TELUS Corporation et de TELUS Communications Inc. d'un montant en capital d'environ 410 millions de dollars, se traduisant par des sorties en espèces de quelque 318 millions, compte tenu des commissions et déduction faite du produit tiré du dénouement d'un swap de devises.
- Les intérêts sur les dettes à long terme et à court terme se sont établis à 671,7 millions de dollars en 2003. Ce résultat représente une diminution de 43,2 millions de dollars par rapport à 2002, qui est principalement attribuable aux rachats et aux remboursements de dettes. Comme TELUS maintient un programme de couverture comprenant des swaps de devises, ses coûts de financement à long terme ont généralement été insensibles au raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain en 2003. La dette, qui comprend la dette à long terme, la tranche à court terme et le passif (l'actif) de couverture reporté, se chiffrait à 7 436 millions de dollars au 31 décembre 2003 et à 8 261 millions au 31 décembre 2002. L'encours moyen de la dette s'est établi à 7 872 millions de dollars en 2003, par rapport à 8 699 millions en 2002.
- Les intérêts créditeurs, qui ont pour effet de diminuer les coûts de financement, ont augmenté de 17,4 millions de dollars en 2003, par rapport à 2002. Les intérêts créditeurs constatés en 2003 et en 2002 découlaient principalement des remboursements d'impôts reçus à la suite du règlement de diverses questions d'ordre fiscal.



## Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	176,9	(42,5)	219,4	–

L'augmentation des impôts sur les bénéfices en 2003 par rapport à 2002 découle surtout de hausses du bénéfice avant impôts de 780,1 millions de dollars. Deux facteurs d'ordre fiscal ont eu des répercussions importantes sur le taux d'imposition effectif pour 2003 : i) un ajustement d'impôt positif de 47,0 millions de dollars au titre du règlement de questions d'ordre fiscal liées aux exercices précédents, pour lesquels les taux d'imposition étaient plus élevés, contrebalancé en partie par ii) une augmentation de la charge d'impôts liée à la réévaluation des actifs et passifs d'impôts futurs découlant de la hausse du taux d'imposition de la province d'Ontario.

## Part des actionnaires sans contrôle

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	3,3	3,1	0,2	6,5

La part des actionnaires sans contrôle représente principalement la participation d'un associé dans une petite filiale étrangère.

## Dividendes sur actions privilégiées

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	3,5	3,5	–	–

Le dividende trimestriel sur actions privilégiées est demeuré relativement stable.

## Intérêts sur les débetures convertibles

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	7,1	6,8	0,3	4,4

Les intérêts sur les débetures convertibles sont présentés déduction faite des impôts s'y rapportant. Ces débetures étant convertibles en actions sans droit de vote et étant classées dans les capitaux propres au bilan, les intérêts connexes sont portés au débit des bénéfices non répartis plutôt que comptabilisés comme intérêts débiteurs.

## Situation de trésorerie et sources de financement

### Rentrées liées aux activités d'exploitation

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	2 144,0	1 741,0	403,0	23,1

Les rentrées liées aux activités d'exploitation ont progressé en 2003 par rapport à 2002, en raison principalement d'une rentabilité accrue de l'exploitation, des recouvrements d'impôts réalisés en 2003 relativement au règlement de questions d'ordre fiscal, d'une hausse des montants de facturation par anticipation et de dépôts de clients, ainsi que de la baisse des intérêts, contrebalancés en partie par la réduction des créances titrisées en 2003 comparativement à une hausse des créances titrisées en 2002. Le BAIIA (excluant les coûts de restructuration) a progressé de 325,5 millions de dollars en 2003. Les intérêts payés ont reculé de 18,3 millions de dollars pour s'établir à 657,5 millions en 2003, en raison de la réduction de la dette, et les intérêts reçus ont augmenté de 17,1 millions pour se chiffrer à 41,6 millions en 2003, en raison surtout du règlement de questions d'ordre fiscal. Les recouvrements d'impôts en espèces liés au règlement de questions d'ordre fiscal touchant les exercices précédents se sont établis à 183,5 millions de dollars ou 165,5 millions déduction faite des acomptes provisionnels en 2003, comparativement à 18,6 millions déduction faite des acomptes provisionnels

en 2002. La facturation par anticipation et les dépôts de clients ont progressé de 114,7 millions de dollars en 2003, en raison du report continu des produits lié au plafonnement des prix ainsi que de l'augmentation de la clientèle du secteur Mobilité. La société a effectué des paiements de 175 millions de dollars en 2003 pour réduire la titrisation de créances, tandis qu'elle a augmenté de 150 millions les créances titrisées en 2002. Les paiements au titre des initiatives de restructuration se sont établis à 287,7 millions de dollars en 2003, comparativement à 273,8 millions en 2002.

## Sorties liées aux activités d'investissement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	(1 197,8)	(1 691,1)	493,3	29,2

En comparaison avec les montants inscrits pour 2002, les sorties liées aux activités d'investissement ont diminué en 2003. Ce résultat découle principalement de la variation des dépenses en immobilisations. La société a également cédé des propriétés non stratégiques et des placements pour un produit total de 51,2 millions de dollars, et notamment cédé un immeuble administratif aux termes d'une opération de vente et de cession-bail, eu égard à laquelle un gain avant impôts de 8,2 millions de dollars, compris dans le produit en espèces total de 19,3 millions, a été reporté et amorti sur la durée du contrat de location. En 2002, la société s'est départie de ses dernières activités liées aux annuaires aux États-Unis pour un produit de 7,8 millions de dollars.

## Dépenses en immobilisations sectorielles

Exercice terminé le 31 décembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	892,8	1 238,2	(345,4)	(27,9)
Secteur Mobilité	358,4	455,1	(96,7)	(21,2)
Dépenses en immobilisations – générales	1 251,2	1 693,3	(442,1)	(26,1)
Secteur Mobilité – spectre sans fil	1,5	4,6	(3,1)	(67,4)
Total des dépenses en immobilisations	1 252,7	1 697,9	(445,2)	(26,2)
Intensité des dépenses en immobilisations <sup>(1)</sup> (%)	17,5	24,2	(6,7)	

(1) L'intensité des dépenses en immobilisations est mesurée en divisant les dépenses en immobilisations par les produits d'exploitation, exprimée en pourcentage des produits. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses en immobilisations avec celui d'autres entreprises du même secteur.

Les dépenses en immobilisations du secteur Communications ont diminué considérablement en 2003 par rapport à 2002, en raison des initiatives liées au programme d'efficacité opérationnelle et à l'achèvement de plusieurs projets d'expansion nationale en 2002. Les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont reculé de 91,6 millions de dollars pour s'établir à 122,8 millions, car la société a surtout cherché, lors du déploiement, à satisfaire aux exigences relatives à la croissance en se servant des actifs en place. Les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont diminué de 253,8 millions de dollars pour se chiffrer à 770,1 millions en 2003, par rapport à 2002. Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont varié sont les suivantes :

- Les dépenses liées aux installations et systèmes Internet haute vitesse (« LNPA ») ont diminué de 94,9 millions de dollars pour s'établir à 97,6 millions en 2003, en raison de l'utilisation accrue des installations existantes, de l'achèvement du déploiement accéléré des installations et du système en 2002, et du ralentissement de la croissance dans l'industrie;
- Aucun achat n'a été effectué auprès de Verizon en 2003 au titre de licences d'utilisation de logiciels, comparativement à 65,1 millions de dollars en 2002;

## rapport de gestion suite

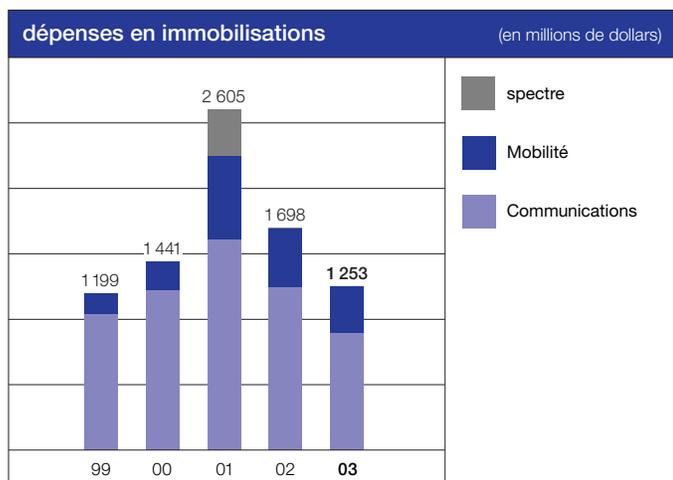
- Les dépenses liées à l'infrastructure du réseau ont diminué en raison de la réduction de la demande à l'égard d'installations, et les dépenses liées aux systèmes et processus internes ont elles aussi diminué en raison de l'achèvement de projets en 2002, comme il était prévu, notamment celui concernant la plate-forme de services de cartes et de services d'interurbains nationaux et celui touchant des applications Web internes, la baisse de ces dépenses étant en partie contrebalancée par un accroissement des dépenses liées à la mise au point de nouveaux services.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur Communications s'est chiffré à 18,3 % en 2003, contre 24,4 % en 2002, en raison principalement de l'importante diminution des dépenses en immobilisations, les produits étant demeurés relativement inchangés. Les flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) ont progressé de 390,3 millions de dollars pour se chiffrer à 1 135,9 millions en 2003, comparativement à 2002.

Les dépenses en immobilisations du secteur Mobilité ont enregistré une baisse considérable en 2003 par rapport à 2002. TELUS Mobilité a continué d'accroître la couverture des services numériques de téléphonie sans fil, et a entrepris l'établissement d'un nombre considérable d'hyperfréquences en 2003 en vue de réduire les coûts futurs de transmission sur lignes louées. Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations ont fortement diminué sur une période de douze mois sont les suivantes :

- Implantation du réseau numérique 1X en 2002;
- Conversion des réseaux analogiques en réseaux numériques en 2002;
- Baisse des coûts liés à l'accroissement de la couverture en 2003, qui découle de l'application des ententes de services d'itinérance et de revente en 2002 conclues avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless;
- Amélioration des coûts des équipements d'infrastructure et raffermissement du dollar canadien.

L'intensité des dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité a diminué à 15,2 % en 2003, comparativement à 22,6 % en 2002, en raison de la baisse des dépenses en immobilisations et d'une hausse sensible des produits tirés des services de réseau. Étant donné la croissance continue du BAIIA (excluant les coûts de restructuration) et la plus faible intensité des dépenses en immobilisations, le secteur Mobilité a dégagé des flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) substantiellement plus importants de 455,5 millions de dollars, ou 20,9 % des produits tirés des services de réseau, en 2003, comparativement à 75,1 millions, ou 4,1 %, en 2002.



Les deux secteurs ont contribué à une importante amélioration des flux de trésorerie consolidés (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations), qui se sont établis à 1 591,4 millions de dollars en 2003, comparativement à 820,7 millions en 2002.

### Sorties liées aux activités de financement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Exercice terminé le 31 décembre	(931,0)	(76,0)	(855,0)	–

Les sorties liées aux activités de financement ont augmenté en 2003 par rapport à 2002, pour les raisons suivantes :

- Émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote – Le produit reçu des nouvelles actions émises en vertu du régime d'achat d'actions à l'intention des employés et des régimes d'options sur actions s'est établi à 86,6 millions de dollars en 2003, comparativement à un produit de 92,2 millions en 2002 tiré des mêmes régimes, des bons de souscription d'actions exercés et des actions supplémentaires acquises par Verizon conformément à des droits antidilution.
- Émission dans le public d'actions sans droit de vote – néant en 2003 et 337,4 millions de dollars en 2002. En septembre 2002, le placement public de 34,25 millions d'actions sans droit de vote, offertes simultanément au Canada et aux États-Unis au prix de 9,85 \$ (en dollars canadiens), s'est soldé par un produit brut total de 337,4 millions de dollars. Le produit net de 322,9 millions de dollars a servi à des rachats et à des remboursements de dettes, notamment la dette bancaire contractée pour racheter des billets de TELUS Corporation et des billets et des débetures de TELUS Communications Inc., ainsi qu'à combler des besoins généraux de la société. La dette a été remboursée à un taux d'escompte moyen de 21 %, tandis que la dilution des capitaux propres a été limitée à 10 % par suite du placement public de septembre 2002.
- Dividendes aux actionnaires – Les dividendes en espèces versés aux actionnaires ont augmenté de 36,4 millions de dollars en 2003 par rapport à 2002. L'augmentation des dividendes en espèces découle d'une hausse du nombre d'actions en circulation, en partie neutralisée par une hausse du nombre d'inscriptions au régime de réinvestissement des dividendes (environ 25 % eu égard au dividende versé en octobre 2003, par rapport à approximativement 21 % un an plus tôt). Le dividende de 15 cents versé par action ordinaire et par action sans droit de vote est demeuré inchangé par rapport à l'exercice précédent.
- Remboursements nets par anticipation de la dette (dette à long terme, déduction faite des remboursements et des rachats de la dette à long terme et de la variation des obligations à court terme) – Les remboursements nets se sont chiffrés à 828,7 millions de dollars en 2003, comparativement à des rachats et des remboursements nets de la dette de 341,2 millions en 2002. Les remboursements nets de la dette en 2003 comprenaient environ 645 millions de dollars de facilités bancaires, 151 millions de dollars de billets à moyen terme et 30 millions de dollars d'obligations hypothécaires de premier rang. Au cours du deuxième semestre de 2002, la société a racheté des billets et remboursé des emprunts bancaires pour un montant en capital d'environ 410 millions de dollars, se traduisant par des sorties nettes en espèces de quelque 318 millions, compte tenu des commissions et déduction faite du produit du dénouement d'un swap de devises.

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

Périodes terminées les	31 déc. 2003	31 déc. 2002	Variation
<b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture</b>			
Dettes nette <sup>(1)</sup> (en millions de dollars)	7 518,2	8 390,3	(872,1)
Total des capitaux investis <sup>(2)</sup> – valeur comptable (en millions de dollars)	14 190,9	14 834,1	(643,2)
BAlIA (excluant les coûts de restructuration) (en millions de dollars)	2 844,1	2 518,6	325,5
Montant net des intérêts débiteurs <sup>(3)</sup> (en millions de dollars)	628,0	686,8	(58,8)
<b>Ratios d'endettement</b>			
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	100,0	93,4	6,6
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	6,2	6,6	(0,4)
Dettes nette/total des capitaux investis (en %)	53,0	56,6	(3,6)
Dettes nette/BAlIA <sup>(4)</sup>	2,6	3,3	(0,7)
<b>Ratios de couverture</b>			
Couverture par le bénéfice <sup>(5)</sup>	1,7	0,6	1,1
Couverture des intérêts <sup>(7)</sup> par le BAlIA <sup>(6)</sup>	4,5	3,7	0,8
<b>Autres mesures</b>			
Flux de trésorerie disponibles <sup>(8)</sup> (en millions de dollars)	960,6	(1,4)	962,0

(1) Par dette nette, on entend la dette à long terme plus les obligations à court terme et les chèques en circulation moins l'encaisse et les placements temporaires et moins l'actif (plus le passif) de la couverture relative aux swaps de devises sur les billets libellés en dollars américains. Le passif de la couverture s'établissait à 745,8 millions de dollars au 31 décembre 2003 (actif de couverture de 126,8 millions au 31 décembre 2002). La dette nette calculée aux présentes comporte un montant nominal lié à la titrisation de créances d'environ 88,1 millions de dollars au 31 décembre 2003 (120,4 millions au 31 décembre 2002), qui doit être inclus dans le numérateur du calcul du ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS. La dette nette n'est pas touchée par les fluctuations de change étant donné qu'elle inclut (déduit) le passif (l'actif) de couverture net reporté.

(2) Le total des capitaux investis représente la dette nette plus la part des actionnaires sans contrôle et les capitaux propres.

(3) Le montant net des intérêts débiteurs représente le montant net des coûts de financement avant les gains liés au rachat et au remboursement de dettes, calculé sur douze mois. Des gains liés au rachat et au remboursement de dettes ont été comptabilisés aux troisième et quatrième trimestres de 2002. Exclusion faite des intérêts créditeurs, le montant net des intérêts débiteurs pour les exercices terminés les 31 décembre 2003 et 2002 s'est élevé à 671,3 millions de dollars et à 712,7 millions, respectivement.

(4) Le ratio dette nette/BAlIA représente la dette nette à la fin de la période divisée par le BAlIA sur douze mois, le BAlIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est essentiellement identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

(5) Le ratio de couverture par le bénéfice est une mesure sur douze mois du bénéfice net avant les intérêts débiteurs sur le total de la dette et les impôts sur les bénéfices divisé par les intérêts débiteurs sur la dette totale.

(6) Excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

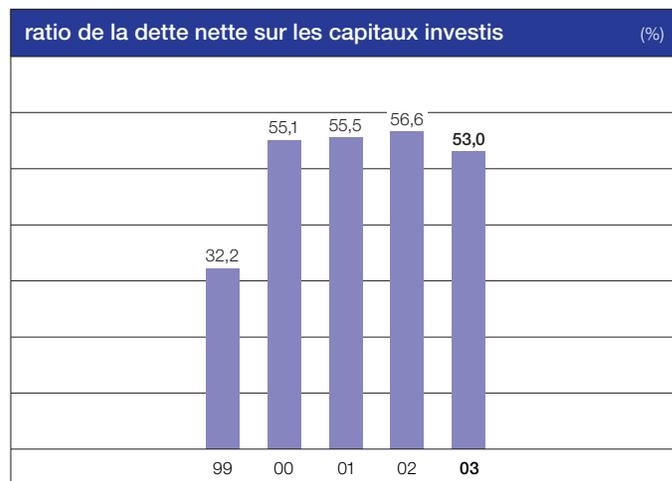
(7) La couverture des intérêts par le BAlIA représente le BAlIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif divisé par le montant net des intérêts débiteurs. Exclusion faite des intérêts créditeurs, ce ratio s'est établi à 4,2, et 3,5, respectivement, pour les exercices terminés les 31 décembre 2003 et 2002. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

(8) Se reporter à la note 4 du tableau des résultats d'exploitation.

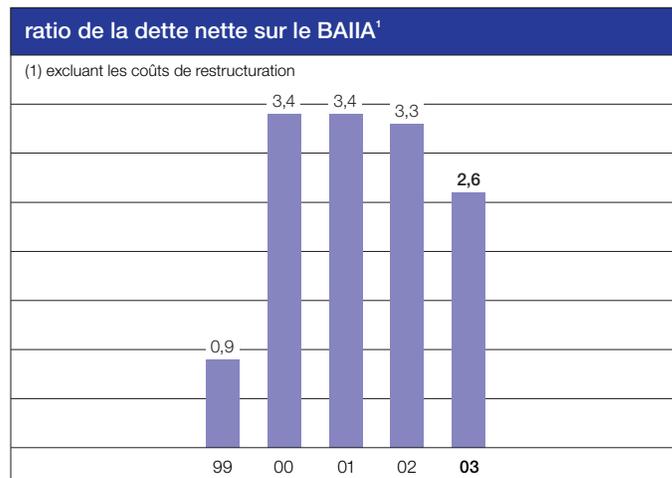
Le solde de la dette à long terme, qui comprend la tranche à court terme, s'est établi à 6 691 millions de dollars au 31 décembre 2003, en baisse de 1 697 millions par rapport au 31 décembre 2002. La diminution du solde de la dette comprenait une baisse de 872,6 millions de dollars de la valeur en dollars canadiens des billets libellés en dollars américains, découlant de l'appréciation d'environ 21 % du dollar canadien en 2003. La dette de TELUS libellée en dollars américains est entièrement couverte, ce qui a donné lieu à la constatation d'une augmentation correspondante de 872,6 millions de dollars au titre du passif de couverture net reporté (l'actif de couverture reporté de 126,8 millions de dollars au 31 décembre 2002 est devenu un passif de couverture reporté de 745,8 millions au 31 décembre 2003). Le reste de la réduction découle des rachats et des remboursements de la dette. TELUS

prévoit continuer d'affecter le surplus des flux de trésorerie à la réduction de la titrisation de créances et à d'autres rachats possibles de la dette, son objectif étant de réduire le ratio dette nette/BAlIA de manière qu'il soit de 2,5 fois ou moins d'ici la fin de 2004 et de 2,2 fois ou moins à plus long terme.

Le pourcentage de la dette à taux fixe au 31 décembre 2003 a augmenté par rapport à l'exercice précédent, car le montant tiré en vertu des facilités bancaires, qui était de 655 millions de dollars au début de l'exercice, a reculé depuis cette date pour se chiffrer à 7 millions.



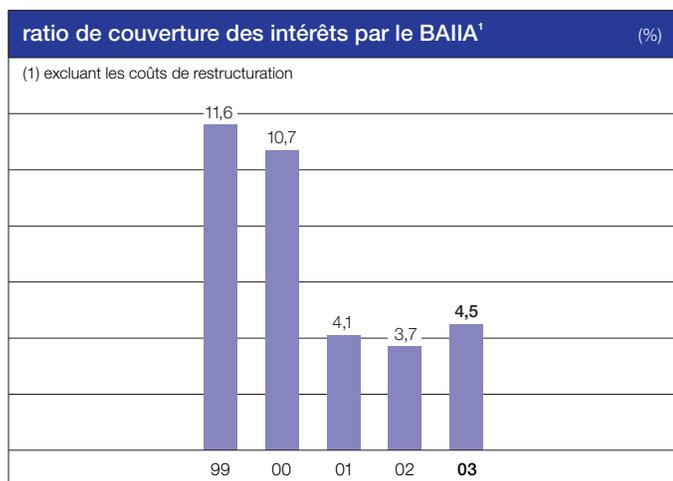
Le ratio de la dette nette sur le total des capitaux investis au 31 décembre 2003 a diminué par rapport à l'exercice précédent. Le programme d'efficacité opérationnelle de la société, l'amélioration des marges des dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, la réduction des dépenses en immobilisations, l'amélioration des flux de trésorerie générés par le secteur Mobilité et les remboursements d'impôts ont donné lieu à une hausse importante des flux de trésorerie disponibles, ce qui a permis de réduire davantage la dette en 2003. Les flux de trésorerie disponibles en 2003 excédaient les paiements en espèces de 287,7 millions de dollars effectués au titre des mesures de restructuration et de réduction de l'effectif. L'augmentation des flux de trésorerie disponibles en 2003, par rapport à ceux de 2002, traduit surtout l'augmentation du BAlIA (excluant les coûts de restructuration) et la hausse des recouvrements d'impôts en espèces, ainsi que la réduction des dépenses en immobilisations.



Le ratio de la dette nette sur le BAlIA au 31 décembre 2003 s'est sensiblement amélioré par rapport à l'exercice précédent, en raison de la réduction de la dette et de l'augmentation du BAlIA sur douze mois. Le ratio de couverture du bénéfice s'est grandement amélioré en raison de l'augmentation du bénéfice avant intérêt et impôts en 2003.

## rapport de gestion suite

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA s'est également amélioré, en raison de l'augmentation du BAIIA (excluant les coûts de restructuration) et de la baisse du montant net des intérêts débiteurs, compte tenu d'intérêts créditeurs considérables.



### Facilités de crédit

Au 31 décembre 2003, les facilités de crédit de TELUS comprenaient une facilité de crédit renouvelable de 1,5 milliard de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) échéant le 30 mai 2004 (sur laquelle 7 millions de dollars avaient été tirés et 98,2 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées), une facilité de crédit renouvelable de 600 millions de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) de 364 jours non utilisée, prorogable au gré de TELUS pour tout montant impayé au 26 mai 2004 pour un an sur une base non renouvelable, et environ 74 millions de dollars sous forme d'autres facilités de crédit bancaires (sur lesquelles 3,2 millions de dollars avaient été tirés et environ 24,0 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées). Au cours du quatrième trimestre, TELUS a remboursé les 63 millions de dollars prélevés sur la facilité bancaire de 1,5 milliard. TELUS prévoit renouveler au moins une sinon les deux facilités de crédit renouvelables, pour des montants inférieurs, avant les dates de résiliation desdites facilités.

Au 31 décembre 2003, TELUS disposait de liquidités non utilisées excédant largement 1 milliard de dollars. Les facilités de crédit de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette à long terme et montant de titrisation de l'actif sur le BAIIA sur douze mois) dépasser 4,0 fois (environ 2,6 fois au 31 décembre 2003) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur intérêts débiteurs et charges liées à la titrisation de l'actif sur douze mois) être inférieur à 2,5 fois (environ 4,3 fois au 31 décembre 2003) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la convention de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA. Les calculs ne devraient pas présenter de différences importantes. La réévaluation des immobilisations, des actifs incorporels et de l'écart d'acquisition aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives, et l'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de solvabilité en particulier.

### Vente de créances

TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive de TELUS, peut vendre une participation dans certaines de ses créances jusqu'à concurrence de 650 millions de dollars. Elle doit maintenir une cote de solvabilité de Dominion Bond Rating Service (« DBRS ») d'au moins BBB (faible), sinon l'acheteur pourra exiger de freiner le programme de vente. Au 11 février 2004, la cote de solvabilité était plus élevée de deux niveaux, à savoir BBB (élevée), que la cote devant être maintenue. Le produit des créances titrisées au 31 décembre 2003 se chiffrait à 300 millions de dollars, comparativement à 475 millions à l'exercice précédent.

Les facilités de crédit de TELUS exigent qu'une tranche des créances vendues soit ajoutée à la dette aux fins du calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de la convention de crédit. Cette tranche est calculée sur une base mensuelle et dépend du rendement continu au chapitre du recouvrement du lot de créances. Au 31 décembre 2003, ce montant, défini comme le montant de titrisation de l'actif, était de 88,1 millions de dollars.

### Cotes de solvabilité

Le 2 mars 2004, Moody's a haussé la cote de solvabilité de TELUS à Baa3 (cote de solvabilité de qualité) avec perspective stable. Les révisions suivantes ont été apportées aux cotes de crédit en 2003 :

- Le 16 avril 2003, Moody's a modifié la perspective concernant la cote de solvabilité des dettes de premier rang non garanties de TELUS Corporation, la faisant passer de « négative » à « stable ». Le 12 septembre 2003, Moody's a confirmé sa cote de Ba1 et modifié la perspective concernant la cote de solvabilité des dettes de premier rang non garanties de TELUS Corporation, la faisant passer de « stable » à « positive ». Le 18 décembre 2003, Moody's a placé la cote de crédit à long terme de TELUS Corporation sous examen afin de déterminer si une révision à la hausse était justifiée;
- Le 1<sup>er</sup> mai 2003, DBRS a retiré sa cote relative aux programmes de papier commercial de TELUS Corporation, de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc. puisque TELUS n'a pas d'encours de ce type. Le 17 juin 2003, DBRS a révisé la tendance à l'égard des cotes accordées à TELUS Corporation, à TELUS Communications Inc. et à TELUS Communications (Québec) Inc., la faisant passer de « négative » à « stable ». Le 22 décembre 2003, DBRS a révisé à la hausse ses cotes à l'égard de la dette à long terme et des actions privilégiées de TELUS Communications Inc., les portant à BBB (élevée) et à Pfd-3 (élevée), respectivement, et maintenu ses tendances à « stable ». DBRS a également confirmé sa cote accordée à TELUS Corporation et à TELUS Communications (Québec) Inc. au chapitre de la dette à long terme, et maintenu ses tendances à « stable »;
- Le 28 mai 2003, Fitch Ratings a modifié la perspective de ses cotes à l'égard de TELUS Corporation et de TELUS Communications Inc., la faisant passer de « négative » à « stable »;
- Le 29 mai 2003, Standard & Poor's Rating Services (« S&P ») a confirmé la cote de solvabilité à long terme « BBB » de TELUS Corporation, de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc., en attribuant à chacune une perspective « négative ». S&P a retiré la cote de solvabilité à court terme de TELUS en raison de l'abandon des programmes de papier commercial. S&P a également augmenté la cote concernant les obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications (Québec) Inc., la faisant passer de BBB+ à A-. Le 8 août 2003, S&P a confirmé la cote de solvabilité à long terme « BBB » de TELUS Corporation et a révisé la perspective, la faisant passer de « négative » à « stable ». La perspective révisée s'appliquait aussi à TELUS Communications Inc. et à TELUS Communications (Québec) Inc.

TELUS vise à conserver son accès aux marchés financiers à un coût raisonnable en maintenant des cotes de solvabilité de qualité.

### Sommaire de l'évaluation de solvabilité

Au 2 mars 2004	DBRS <sup>(1)</sup>	S&P <sup>(1)</sup>	Moody's <sup>(1)</sup>	Fitch <sup>(1)</sup>
<b>TELUS Corporation</b>				
Dette bancaire de premier rang	–	–	–	BBB
Billets	BBB	BBB	Baa3	BBB
<b>TELUS Communications Inc.</b>				
Débiteures	BBB(élevée)	BBB	–	BBB
Billets à moyen terme	BBB(élevée)	BBB	–	BBB
Actions privilégiées	Pfd-3(élevée)	P-3(élevée)	–	–
<b>TELUS Communications (Québec) Inc.</b>				
Obligations hypothécaires de premier rang	BBB	A–	–	–
Billets à moyen terme	BBB	BBB	–	–

(1) Perspective ou tendance « stable »

### Information sur les actions en circulation

Le sommaire ci-après illustre le nombre d'actions en circulation et les montants de capital pour chaque catégorie de titres participatifs au 31 décembre 2003, qui sont présentés à la note 16 afférente aux états financiers consolidés.

Catégorie de titres participatifs	Actions en circulation (en millions)	Montant (en millions de dollars)
Actions préférentielles et privilégiées de TELUS Communications Inc. – actions privilégiées de premier rang sans droit de vote, différentes émissions	1,3	69,7
Avoir des porteurs d'actions ordinaires – actions ordinaires	190,8	2 349,1
Avoir des porteurs d'actions ordinaires – actions sans droit de vote	161,0	3 296,6
Régime incitatif à base d'actions	0,2	0,6

Le 12 février 2004, TELUS a annoncé qu'elle avait l'intention de racheter les neuf catégories d'actions préférentielles et privilégiées en circulation de TELUS Communications Inc. au cours du troisième trimestre de 2004, pour une contrepartie totale d'environ 72,8 millions de dollars.

### Arrangements hors bilan et engagements contractuels

#### *Instruments financiers (note 3 afférente aux états financiers consolidés)*

TELUS utilise divers instruments financiers dont la juste valeur ne figure pas au bilan afin de réduire ou d'éliminer son exposition au risque de taux d'intérêt et au risque de change. Ces instruments sont comptabilisés de la même manière que la position sous-jacente faisant l'objet de la couverture.

La société est exposée au risque de taux d'intérêt qui découle des fluctuations des taux d'intérêt sur ses placements temporaires, ses obligations à court terme et sa dette à long terme. Le 6 octobre 2003, la société a résilié un swap de taux d'intérêt qui avait pour effet de fixer le taux d'intérêt sur une dette à taux flottant de 70 millions de dollars, qui a été remboursée.

La société est exposée au risque de change qui découle des fluctuations des taux de change sur sa dette à long terme libellée en dollars américains. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêt semestriels connexes et les paiements de capital à l'échéance. La gestion du risque de change de la société consiste aussi à recourir à des contrats de change à terme pour fixer les taux de change sur les opérations et les engagements en devises à court terme. La comptabilité de couverture n'est appliquée à ces contrats de change à terme qu'à titre d'exception. En date du 31 décembre 2003, la société avait conclu des contrats de change à terme afin de fixer les taux de change sur des engagements d'achat de 43,0 millions de dollars américains pour l'exercice 2004; la comptabilité de couverture a été appliquée à ces contrats de change à terme, qui se rapportent tous au secteur Mobilité.

Après le 31 décembre 2003, TELUS a couvert son exposition aux fluctuations des cours des actions eu égard à certaines unités d'actions subalternes émises dans le cadre de programmes de rémunération à base d'actions au moyen de contrats à terme d'actions réglés en espèces.

La société est exposée au risque de crédit en ce qui concerne ses dépôts à court terme, ses débiteurs, ses contrats de swap de taux d'intérêt et ses couvertures de taux de change. La société a réduit considérablement son risque de crédit associé aux dépôts à court terme en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, d'institutions financières bien capitalisées et d'autres tiers solvables. Un examen continu est effectué pour évaluer les changements de l'état des tiers.

La valeur comptable de l'encaisse et des placements temporaires, de la dette bancaire, des débiteurs, des crédateurs, des crédettes à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif, des dividendes à payer et des obligations à court terme correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers.

#### *Engagements et passifs éventuels (note 17 afférente aux états financiers consolidés)*

La société compte divers engagements et passifs éventuels. La société avait des engagements en cours de 141 millions de dollars au titre de son programme d'efficacité opérationnelle au 31 décembre 2003. La société occupe des locaux loués dans divers centres et elle exploite des terrains, des bâtiments et du matériel aux termes de contrats de location-exploitation. Elle est actuellement engagée dans des négociations de contrats de travail par l'intermédiaire du processus d'arbitrage fédéral. Dans le cours normal de ses activités, la société conclut des ententes commerciales comportant les conditions habituelles en vertu desquelles elle doit fournir des garanties. Au 31 décembre 2003, les obligations contractuelles connues de la société pour 2004 s'établissaient à environ 1 057 millions de dollars et incluaient 221 millions au titre des échéances de la dette à long terme, 163 millions eu égard aux paiements en vertu des contrats de location-exploitation, et 650 millions aux fins des engagements d'achat. Les montants maximaux et non actualisés des garanties pour 2004, sans tenir compte de la probabilité qu'un tel paiement soit nécessaire, se chiffrent à 12,3 millions de dollars.

### Perspectives pour 2004

Les exploitants au sein de l'industrie canadienne des télécommunications continuent de mettre en œuvre des stratégies axées sur les activités de base et sur l'accroissement des flux de trésorerie. En 2003, le marché des services sans fil s'est de façon générale caractérisé par une plus grande discipline en matière de fixation des prix, qui a donné lieu à une croissance des produits d'exploitation supérieure à 10 % et à une amélioration de la rentabilité. Toutefois, la lente reprise économique ainsi que la concurrence et la réglementation qui continuent de toucher les prix dans l'industrie canadienne des télécommunications ont fait en sorte que la croissance des produits tirés des services filaires est demeurée problématique.

En 2003, l'industrie canadienne des télécommunications a généré des produits d'exploitation de quelque 31 milliards de dollars, dont environ 54 % revient à Bell Canada et à ses affiliées régionales. TELUS a réalisé 7,1 milliards de dollars de produits d'exploitation en 2003, soit approximativement 22 % du total pour l'industrie.

Le taux de croissance des produits générés en 2003 par l'industrie canadienne des télécommunications s'est établi à environ 2,2 %, soit un résultat en deçà des 2,9 % de 2002, les marchés des services filaires et de gros ayant accusé une faiblesse marquée. La croissance des produits tirés des services téléphoniques locaux filaires est demeurée inchangée, tandis que celle des produits tirés des services interurbains a continué de chuter. Le taux de croissance des produits générés par les services de transmission de données améliorée, d'Internet et des services sans fil a poursuivi sa montée en 2003, mais celle-ci a ralenti considérablement par rapport à la croissance notée antérieurement. On estime que la croissance des produits tirés des services sans fil au Canada s'est établie à environ 14 % en 2003.

## rapport de gestion suite

Les marchés accusant la plus forte croissance demeurent ceux auxquels TELUS accorde une importance stratégique, à savoir les services sans fil, les services de transmission de données et les services IP.

En 2004, les marchés financiers devraient poursuivre leur examen approfondi des bilans des sociétés et accorder une attention particulière aux flux de trésorerie actuels et prévus. L'importance accordée aux mesures financières plus traditionnelles s'est traduite par une compression plus importante des frais d'exploitation et des dépenses en immobilisations, les marchés financiers favorisant les sociétés qui sont en mesure de prouver la solidité de leurs flux de trésorerie, leur potentiel de désendettement et l'accroissement de leur rentabilité.

Les sociétés de télécommunications ayant procédé à des replis et à des restructurations, les analystes de l'industrie ont recommencé à prêter attention à la génération de nouveaux produits d'exploitation et aux possibilités de croissance. Les capitalisations boursières des sociétés de télécommunications offrant des services sans fil et filaires s'étant améliorées en 2003, les nouvelles sociétés de télécommunications et celles ayant fait l'objet de restructurations pourraient probablement bénéficier d'un accès plus facile à des sources de financement en 2004, comparativement aux derniers exercices.

### Services filaires

En 2004, les exploitants des services filaires devraient continuer de se concentrer sur la compression des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation afin de soutenir l'amélioration de la rentabilité. Il est primordial que les sociétés de télécommunications centrent leurs activités sur leurs capacités de base, et les activités de dessaisissement d'entreprises et d'actifs non essentiels sont susceptibles de se poursuivre au sein de l'industrie. En ce qui a trait aux segments de marché, les marchés des services de télécommunications aux entreprises et de gros devraient continuer d'accuser une certaine faiblesse, tandis que le marché des services aux consommateurs devrait afficher des signes relatifs de fermeté. Le marché des services interurbains continue d'être aux prises avec une concurrence intense au chapitre des prix, qui devrait se traduire par une baisse prévue des produits tirés des services interurbains au cours de l'exercice. Les services Internet haute vitesse et les services large bande connexes fournis aux foyers constituent les facteurs de stabilisation du marché résidentiel. TELUS devrait pouvoir atténuer le passage continu, par les clients, aux services large bande et sans fil, qui mène à la diminution du nombre de lignes téléphoniques, en raison de la solidité de ses entreprises de services Internet haute vitesse titulaires et de ses franchises nationales de services sans fil. Le passage continu des services filaires aux services sans fil devrait constituer un bénéfice net pour la société, étant donné que TELUS conservera une partie des services remplacés dans ses territoires titulaires, et profitera du remplacement des services filaires par les services sans fil dans le marché beaucoup plus vaste qu'elle cherche à occuper.

En 2004, les services filaires traditionnels devraient continuer d'accuser une croissance faible ou négative, en raison de l'adoption de nouvelles technologies, de la concurrence et de l'incidence des décisions réglementaires. La croissance devrait être attribuable aux nouveaux services large bande IP. La concurrence sur le marché résidentiel devrait se poursuivre en raison des nouveaux services et des nouvelles applications large bande tels que les services de jeux en ligne, de musique en ligne, de téléphonie et de télédiffusion. Un nouveau concurrent a déjà lancé des services de voix sur IP. D'autres nouvelles entreprises sur le marché, notamment des câblodistributeurs, ont annoncé qu'elles prévoient lancer des services IP plus tard en 2004 ou en 2005. Les analystes de l'industrie s'attendent de façon générale à ce que les sociétés de télécommunications réagissent en offrant leurs propres services de téléphone Internet ainsi que des services large bande et des services de télédiffusion.

En ce qui concerne le marché des entreprises, les sociétés de télécommunications devraient continuer de centrer leurs efforts sur les PME et sur les grandes entreprises clés. Les fournisseurs de services de télécommunications devraient transformer les services de transmission de la voix et de trafic de données en une plate-forme IP unique, qui se traduira par un rapport coût-efficacité et permettra la prestation de solutions combinant des services voix sur IP ainsi que des services de transmission de données et d'images vidéo.

Relativement à la réglementation des services filaires, le CRTC continue d'encourager la concurrence au sein de l'industrie. Depuis l'annonce, en 2002, de la mise en œuvre du nouveau régime de plafonnement des prix qui couvre une période de quatre ans, le CRTC a surveillé étroitement les activités des compagnies de téléphone titulaires afin de favoriser la concurrence. Les principales décisions prises par le CRTC en 2003 visaient notamment à exiger que les ESLT fournissent leurs lignes d'abonné numérique Internet respectives à tout client abonné au service local de base résidentiel d'une ESLC (juillet 2003) et à établir les conditions en vertu desquelles les entreprises de télécommunications sans fil pourraient offrir des services tels que ceux fournis par les ESLC sans fil (août 2003). On s'attend à ce que le CRTC continue d'examiner les façons dont les ESLC peuvent avoir accès aux installations des ESLT à des coûts moindres, tout en maintenant le cadre de réglementation fondé sur les installations.

### Services sans fil

Le secteur des services sans fil continue d'afficher une solide croissance. Le taux de pénétration des services sans fil auprès de la population canadienne a augmenté pour s'établir à plus de 42 % en 2003, mais ce taux demeure toutefois moins élevé que celui enregistré dans d'autres pays. La solidité générale de l'industrie des services sans fil en 2003 tient à l'importance accordée à la gestion du taux de désabonnement et au maintien du nombre d'abonnés, à l'établissement plus rationnel de prix dans le marché et à l'amélioration de l'intensité des dépenses en immobilisations des fournisseurs de services, qui découle de l'achèvement des améliorations apportées aux réseaux, des conventions de partage des réseaux et du lancement ralenti des services sans fil de troisième génération. L'exercice 2003 est le premier exercice au cours duquel une croissance du RMPA est enregistrée depuis plus de cinq ans.

La croissance du nombre d'abonnés aux services sans fil devrait se poursuivre, et plus de un million d'ajouts nets sont prévus en 2004. Par ailleurs, l'utilisation accrue des services sans fil et l'expansion de la gamme de produits de transmission de données et IP sans fil devraient contribuer à la génération des produits tirés des services sans fil. La concurrence au sein de l'industrie canadienne des services sans fil demeure intense, car tous les exploitants ont lancé de nouveaux produits et des services groupés afin de se différencier sur le marché; un de ces exploitants a même lancé un programme à prix modique donnant droit à un nombre illimité de minutes de communications locales. Ce programme, qui est actuellement offert à Vancouver, pourrait être lancé dans d'autres centres urbains au Canada en 2004 ou en 2005.

Les produits d'exploitation tirés des services de transmission de données sans fil devraient augmenter en raison de l'accroissement du trafic découlant des services de messagerie textuelle, d'accès sans fil à Internet et de messagerie photo offerts avec les nouveaux photo-téléphones. L'installation de points d'accès sans fil dans de nouveaux emplacements devrait se poursuivre, ce qui permettra aux clients d'accéder à leurs réseaux informatiques dans des endroits publics.

Grâce à sa stratégie aux fins de la prestation, à l'échelle nationale, de capacités données et IP, ainsi qu'à sa présence importante sur le marché en pleine croissance des services sans fil au Canada, TELUS est bien positionnée pour connaître une croissance en 2004 et dans les exercices ultérieurs.

## Objectifs et enjeux financiers et d'exploitation pour 2004

Les objectifs pour 2004 présentés dans le tableau ci-après ont été annoncés publiquement le 18 décembre 2003. La définition de flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) a changé depuis cette annonce et elle exclut maintenant les paiements de dividendes, car le niveau des dividendes est à long terme déterminé en tenant compte du montant des flux de trésorerie

disponibles avant le versement des dividendes. Nous encourageons les investisseurs à consulter les rubriques « Énoncés prospectifs » et « Risques et incertitudes » pour en savoir davantage sur les divers facteurs économiques, concurrentiels, réglementaires et généraux qui pourraient faire en sorte que les résultats financiers et d'exploitation futurs réels diffèrent de ceux prévus à l'heure actuelle.

	Résultats de 2003	Objectifs pour 2004	Variation
<b>Chiffres consolidés</b>			
Produits	7,15 G\$	<b>7,45 G\$ à 7,55 G\$</b>	300 M\$ à 400 M\$
BAIIA <sup>(1)</sup>	2,816 G\$	<b>2,95 G\$ à 3,05 G\$</b>	134 M\$ à 234 M\$
Bénéfice par action – de base	92 cents	<b>1,05 \$ à 1,25 \$</b>	13 cents à 33 cents
Dépenses en immobilisations	1,253 G\$	<b>environ 1,225 G\$</b>	environ (28) M\$
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2003) <sup>(2)</sup>	961 M\$	<b>1,0 G\$ à 1,1 G\$</b>	39 M\$ à 139 M\$
Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) <sup>(3)</sup>	845 M\$	<b>1,13 G\$ à 1,23 G\$</b>	285 M\$ à 385 M\$
Ratio dette nette/BAIIA <sup>(4)</sup>	2,6 fois	<b>2,5 fois ou moins</b>	baisse de 0,1 ou plus
<b>Secteur Communications</b>			
Produits (externes)	4,79 G\$	<b>4,8 G\$ à 4,85 G\$</b>	10 M\$ à 60 M\$
Produits en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	555 M\$	<b>environ 610 M\$</b>	environ 55 M\$
BAIIA	2,000 G\$	<b>1,975 G\$ à 2,025 G\$</b>	(25) M\$ à 25 M\$
BAIIA en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	(29) M\$	<b>environ 5 M\$</b>	environ 34 M\$
Dépenses en immobilisations	893 M\$	<b>environ 875 M\$</b>	environ (18) M\$
Ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse	151 600	<b>environ 125 000</b>	environ (26 600)
<b>Secteur Mobilité</b>			
Produits (externes)	2,36 G\$	<b>2,65 G\$ à 2,7 G\$</b>	290 M\$ à 340 M\$
BAIIA	815 M\$	<b>975 M\$ à 1,025 G\$</b>	160 M\$ à 210 M\$
Dépenses en immobilisations	360 M\$	<b>environ 350 M\$</b>	environ (10) M\$
Ajouts nets d'abonnés aux services sans fil	431 100	<b>375 000 à 425 000</b>	(56 100) à (6 100)

(1) Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement tel que calculé ci-dessous. L'objectif pour 2004 reflète également l'adoption des recommandations du chapitre 3870 du *Manuel de l'ICCA* portant sur les rémunérations et autres paiements à base d'actions, qui devraient s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004.

(en millions de dollars)	2003	Objectif pour 2004
Produits d'exploitation	7 146	<b>7 450 à 7 550</b>
Moins : Charges d'exploitation	4 302	<b>4 470 à 4 470</b>
Moins : Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28	<b>30 à 30</b>
<b>BAIIA</b>	<b>2 816</b>	<b>2 950 à 3 050</b>

(2) S'entendent du BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les dividendes en espèces, plus les intérêts en espèces reçus. La méthode appliquée pour 2003 exclut les coûts et les paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif et elle inclut les paiements de dividendes.

(3) S'entendent du BAIIA incluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les intérêts en espèces reçus et l'excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions sur les paiements au titre de la rémunération à base d'actions, moins les intérêts en espèces payés, les impôts en espèces, les dépenses en immobilisations et les paiements au titre de la restructuration. La définition de flux de trésorerie disponibles a été modifiée pour l'exercice 2004 afin de tenir compte d'un changement dans la façon dont la société mesure le rendement d'exploitation, car cette dernière s'attend à effectuer des paiements

Les objectifs de TELUS pour 2004 qui ont été fixés publiquement reflètent les importants flux de trésorerie tirés de l'exploitation. Les flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004) devraient augmenter de 285 millions de dollars pour s'établir à 385 millions en 2004. TELUS prévoit continuer d'affecter le surplus des flux de trésorerie à la réduction de la titrisation de créances et au remboursement final de titres d'emprunt d'environ 220 millions de dollars, son objectif étant de réduire le ratio dette nette/BAIIA de manière qu'il soit de 2,5 fois ou moins d'ici la fin de 2004, et de 2,2 fois ou moins à plus long terme. TELUS a également établi un objectif au titre du levier financier à long terme, de manière à afficher un ratio dette nette/total des capitaux investis de 45 % à 50 %, par rapport à 53 % à la fin de 2003.

TELUS prévoit une augmentation notable du bénéfice par action, en raison principalement d'une hausse prévue du BAIIA du secteur Mobilité se situant entre 160 millions de dollars et 210 millions.

au titre de la restructuration dans un avenir prévisible, et le niveau des dividendes est déterminé en tenant compte du montant des flux de trésorerie avant le versement des dividendes.

(en millions de dollars)	2003	Objectif pour 2004	
<b>BAIIA</b>	2 816	<b>2 950</b>	<b>à 3 050</b>
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28	<b>30</b>	<b>30</b>
Excédent de la charge au titre de la rémunération à base d'actions sur les paiements	–	<b>35</b>	<b>35</b>
Intérêts en espèces payés, déduction faite des intérêts en espèces reçus	(616)	<b>(650)</b>	<b>(650)</b>
Impôts reçus (payés)	166	<b>105</b>	<b>105</b>
Dépenses en immobilisations	(1 253)	<b>(1 225)</b>	<b>(1 225)</b>
Crédits d'impôt à l'investissement reçus (compris à la fois dans le BAIIA et dans la charge (économie) d'impôts en espèces)	(8)	<b>–</b>	<b>–</b>
Paiements au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif	(288)	<b>(115)</b>	<b>(115)</b>
<b>Flux de trésorerie disponibles (méthode appliquée en 2004)</b>	<b>845</b>	<b>1 130</b>	<b>à 1 230</b>

(4) Ratio dette nette/BAIIA pour lequel le BAIIA exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est essentiellement identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

La croissance des produits de TELUS Communications devrait se situer entre 0 % et 1,2 % en 2004. Le BAIIA de TELUS Communications devrait demeurer dans l'ensemble inchangé, car les économies au titre du programme d'efficacité opérationnelle et l'efficacité opérationnelle accrue des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT devraient être contrebalancées par l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix et par la comptabilisation de la charge au titre de la rémunération à base d'actions en vertu des recommandations du chapitre 3870 du *Manuel de l'ICCA*. Les dépenses en immobilisations devraient diminuer légèrement en 2004, et des investissements du même ordre devraient être effectués eu égard aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, à Internet haute vitesse (« LNPA ») et à d'autres projets. Les flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) de TELUS Communications devraient se chiffrer entre 1,13 milliard de dollars et 1,18 milliard en 2004, comparativement à 1,14 milliard en 2003.

## rapport de gestion suite

En 2004, la croissance des produits de TELUS Mobilité devrait se situer entre 12 % et 14 %, et celle du BAIIA, entre 20 % et 26 %. La croissance des produits et du BAIIA est fonction de la croissance prévue du nombre d'abonnés des services sans fil, qui devrait être de 11 % à 12 %, et de l'expansion continue de la marge découlant des meilleures économies d'échelle. Les dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité en 2004 devraient servir à améliorer les capacités ainsi que les réseaux et les efficacités. Les flux de trésorerie (BAIIA excluant les coûts de restructuration, déduction faite des dépenses en immobilisations) de TELUS Mobilité devraient augmenter pour s'établir entre 625 millions de dollars et 675 millions en 2004, par rapport à 455,5 millions en 2003.

### Principales hypothèses et sensibilités eu égard aux objectifs pour 2004

Le 18 décembre 2003, la société a annoncé publiquement certains objectifs financiers et d'exploitation pour 2004. Ses projections s'appuient sur les hypothèses suivantes : la croissance économique sera conforme aux estimations du Conference Board du Canada à l'échelle nationale et provinciale, qui ont été publiées en novembre 2003; la demande demeurera faible dans le secteur des services filaires; il n'y aura pas de changement important au titre des charges de retraite; la société augmentera de 3,5 % à 4,0 % sa part du marché des services sans fil; pour l'ensemble du secteur, le nombre d'abonnés au service Internet à haute vitesse augmentera d'environ 15 % dans les territoires de TELUS, soit en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec. Dès 2004, TELUS adoptera les nouvelles recommandations du chapitre 3870 du *Manuel de l'ICCA* sur la comptabilisation des rémunérations et autres paiements à base d'actions, ce qui représente une charge estimative de 45 millions de dollars. Il n'a aucunement été tenu compte de la possibilité d'un arrêt de travail résultant de la poursuite des négociations collectives en Alberta et en Colombie-Britannique. Les autres hypothèses sont les suivantes :

- les incidences négatives dégressives de la décision sur le plafonnement des prix, qui se chiffrent à environ 24 millions de dollars pour les produits d'exploitation et à 20 millions pour le BAIIA;
- les objectifs ne tiennent pas compte des répercussions possibles des décisions réglementaires et des appels futurs ;
- le marché des services sans fil comptera quatre participants;
- aucun changement ne sera apporté aux règles de propriété étrangère;
- les charges d'impôts sur les bénéfices seront minimales en raison de l'utilisation des reports de perte prospectifs;
- les sorties nettes liées à la réduction de l'effectif devraient se chiffrer à environ 115 millions de dollars;
- les objectifs ne tiennent pas compte d'importantes activités possibles d'acquisition ou de dessaisissement;
- aucune autre émission d'actions n'aura lieu autrement que dans le cadre des régimes d'achat d'actions à l'intention des employés, des régimes de réinvestissement des dividendes et de la levée d'options et de bons de souscription; Verizon n'exercera pas ses droits antidilution;
- les paiements de dividendes en espèces se chiffreront à environ 180 millions de dollars;
- le taux de participation aux régimes de réinvestissement des dividendes sera de 20 %;
- les remboursements de dettes d'environ 220 millions de dollars pour 2004 seront capitalisés au moyen des flux de trésorerie provenant de l'exploitation;
- les titrisations de créances seront réduites davantage;
- les cotes de solvabilité seront maintenues ou améliorées.

Rien ne saurait garantir l'exactitude de ces hypothèses ni celle des projections et des objectifs financiers et d'exploitation pour 2004.

### Programme de financement de 2004

Aux fins de son programme de financement de 2004, TELUS compte utiliser les flux de trésorerie disponibles générés par ses activités commerciales pour réduire ou racheter sa dette ainsi que l'encours au titre de son programme de titrisation des créances, et pour racheter ses actions préférentielles et privilégiées détenues par le public. La cession d'actifs et la vente de certaines activités de TELUS pourraient également constituer des mécanismes de financement. TELUS envisage également de renouveler ses facilités de crédit de 2,1 milliards de dollars venant à échéance en mai 2004, pour un montant réduit. Des émissions d'actions ou assimilables à des prises de participation pourraient s'inscrire dans les activités de financement, en particulier dans le cadre d'acquisitions. TELUS prévoit maintenir sa politique actuelle de pleine couverture du risque de change. À la fin de 2003, environ 100 % de l'endettement total de TELUS était constitué d'emprunts à taux fixe. TELUS prévoit réduire ses emprunts à taux fixe en accroissant le nombre d'obligations à taux variable. Les obligations à court terme se sont chiffrées à 221 millions de dollars au 31 décembre 2003, et la moyenne pondérée de la durée à l'échéance de la dette totale était de 6,2 ans. TELUS estime que ses fonds autogénérés, conjugués à sa capacité d'accéder à des capitaux externes, lui procureront les fonds nécessaires pour financer ses besoins de capitaux au cours de 2004 et pour maintenir des liquidités appropriées. La société prévoit en principe maintenir un minimum de 1 milliard de dollars en liquidités non utilisées.

## 5 risques et incertitudes

Les rubriques qui suivent résumant les principaux risques et incertitudes susceptibles d'influer sur les résultats de TELUS dans l'avenir.

### Concurrence

*L'intensification de la concurrence pourrait être préjudiciable aux parts de marché, aux volumes et aux tarifs de certains secteurs d'exploitation de TELUS.*

La concurrence devrait demeurer vive. Les concurrents de TELUS misent sur les services locaux, la transmission de données et les services IP sur le marché des entreprises, ainsi que sur les services Internet haute vitesse et sans fil tant sur le marché résidentiel que commercial. Ces secteurs présentent en effet le meilleur potentiel de croissance, alors que les produits d'exploitation de services interurbains filaires régressent, et que les services locaux de transmission de la voix affichent un léger recul des lignes d'accès au réseau. La concurrence est néanmoins déterminée à accroître sa part du marché des services locaux et interurbains de transmission de la voix aux entreprises, afin de vendre d'autres services de transmissions de données, Internet et sans fil (qui sont de plus en plus groupés).

### *Services de transmission de la voix et de données filaires*

TELUS prévoit que la concurrence sur le marché des services locaux s'intensifiera en 2004, le marché des entreprises demeurant le centre d'attention, même si un concurrent offre également des services locaux, interurbains et sans fil résidentiels combinés (par le truchement d'une alliance de marketing), moyennant un tarif mensuel groupé. Les concurrents de TELUS offrent tous des gammes de services interurbains, locaux, de transmission évoluée de données et IP, et ils groupent de plus en plus les services interurbains avec des services locaux, de transmission de données sans fil et évoluée, d'accès Internet et de commerce électronique offerts à tarif réduit. Certains concurrents de TELUS, qui se sont dotés au cours des dernières années de vastes réseaux locaux de fibre dans l'ouest du pays, intensifient leurs efforts de marketing et de génération de produits, particulièrement auprès du marché des PME, en raison de la taille de ce marché, de la concentration du groupement urbain géographique et des marges bénéficiaires réalisables constantes attrayantes. Certains de ces concurrents disposent de capacités et de ressources financières considérables, et certains autres, qui ont restructuré leur capital, pourraient disposer de plus grandes capacités financières ou devenir plus concurrentiels par suite de leur réapparition au sein de l'industrie.

La concurrence devrait vraisemblablement demeurer forte sur le marché des grandes sociétés. TELUS est un ancien membre de l'alliance Stentor, alliance conclue entre les principales entreprises régionales de télécommunications du Canada dans le but de faciliter la prestation des services interurbains et de transmission de données au-delà des frontières provinciales et nationales, et de favoriser la planification et la coordination des services à l'échelle nationale. En 1998, les anciens membres de Stentor ont convenu d'annuler les dispositions de l'alliance et de leur substituer un nouveau cadre d'ententes commerciales. La plupart des anciens membres, y compris TELUS, ont élaboré leurs propres systèmes et produits et services de remplacement, et la concurrence sur le marché des grandes sociétés s'est intensifiée en conséquence.

Au cours des quelques dernières années, TELUS a travaillé activement dans le centre et l'ouest du pays à la mise en place et à l'acquisition de réseaux de fibre optique locaux et pancanadiens et de centres de données Internet. TELUS poursuit également la mise sur pied d'un secteur consacré à la vente au centre du pays et d'un portefeuille toujours plus grand de produits et services de transmission de données et IP pour entreprises. En 2003, TELUS a réussi à augmenter les produits provenant du centre du pays pour les porter à environ 845 millions de dollars comparativement aux produits négligeables enregistrés en 1999. Cette croissance est attribuable à une combinaison d'acquisitions et de croissance interne. Toutefois, rien ne

garantit que TELUS continuera à accroître sa part de marché et sa rentabilité dans le centre du pays, qu'elle atteindra ses objectifs autres que d'ESLT quant aux produits et au BAIIA, ni que les tarifs demeureront raisonnables, la concurrence dans cette région étant toujours vive.

### *Accès Internet filaire*

Malgré sa position de chef de file relativement à sa base d'abonnés à Internet commuté, TELUS a été plus lente à déployer et à commercialiser ses services Internet haute vitesse. Par conséquent, malgré qu'elle ait obtenu une plus grande partie des ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse depuis l'automne 2001, la division de la part du marché entre TELUS et ses compétiteurs de la câblodistribution n'est seulement que de 38 % à 62 % dans chaque marché. Par suite de la croissance des services Internet haute vitesse et du marketing efficace de TELUS, les câblodistributeurs ont intensifié leurs activités de marketing. Étant donné que le taux de pénétration du marché des services Internet haute vitesse est déjà deux fois plus élevé dans l'ouest du Canada qu'aux États-Unis, la croissance des services Internet pourrait diminuer plus rapidement que prévu, ce qui pourrait donner lieu à un recul du nombre net de nouveaux abonnés pour tous les concurrents dans l'industrie et restreindre TELUS dans sa capacité d'accroître sa part du nombre total d'abonnés à Internet haute vitesse sur le marché. TELUS Communications vise à obtenir environ 125 000 ajouts nets pour le service haute vitesse en 2004 mais il n'existe aucune garantie qu'elle atteindra son objectif.

Il est également possible que TELUS connaisse un taux de désabonnement élevé ou un taux de désactivation important dans le futur si elle ne parvient pas à maintenir la qualité de ses services et le caractère concurrentiel de ses tarifs. La concurrence et le taux de croissance liés aux services Internet commutés résidentiels ont ralenti de façon considérable, en raison principalement de la disponibilité accrue du service Internet haute vitesse et de la baisse des tarifs. Les pertes subies aux mains des concurrents offrant le service haute vitesse sont limitées grâce aux efforts de TELUS visant à abonner ces clients à son propre service Internet haute vitesse. Toutefois, rien ne garantit que les pertes d'abonnés des services commutés ou que la part de marché conservée par TELUS correspondront aux prévisions, car TELUS continue de composer avec une concurrence intense de la part des câblodistributeurs offrant des services Internet haute vitesse.

### *Voix sur IP*

La téléphonie sur Internet, également appelée voix sur IP, continue d'être au nombre des nouveaux services en développement qui pourraient nuire aux services locaux et interurbains de TELUS au cours des prochaines années. Cette technologie existe depuis plusieurs années, et de nouvelles entreprises sur le marché ont annoncé qu'elles avaient l'intention de lancer des services voix sur IP au Canada. Primus Canada a d'ailleurs lancé un service du genre en janvier 2004. De plus, la prochaine génération de modems câble devrait permettre aux câblodistributeurs, d'un point de vue technologique, d'offrir des services voix sur IP sur leurs réseaux. Toutefois, les câblodistributeurs doivent également investir des sommes considérables dans les fonctions et l'infrastructure de soutien pour pouvoir offrir des services de transmission de la voix d'une qualité aussi bonne que celle des prestataires de services ordinaires.

On s'attend à ce que les câblodistributeurs canadiens commencent à offrir des services voix sur IP à la fin de 2004 ou en 2005. Il n'existe toutefois aucune certitude que leurs plans ne changeront pas. TELUS a lancé son propre projet de voix sur IP à l'automne 2001 et a amorcé le passage du réseau de commutation à base de circuits aux services IP à l'été 2003. Ceci lui donne l'occasion d'offrir de nouveaux services, de simplifier le réseau et de réduire les coûts. Rien ne garantit toutefois que le taux de pénétration des services de voix sur IP sur le marché ou que la prestation d'un tel service par TELUS ne grugera pas les produits que TELUS tire de ses autres services.

## rapport de gestion suite

Si une véritable concurrence s'installait sur le marché de la voix sur IP, la part du marché des services locaux et interurbains ordinaires de TELUS pourrait rétrécir, et ses produits et sa rentabilité futurs pourraient en subir le contrecoup.

### *Téléphonie sans fil*

Sur le marché de la téléphonie cellulaire, la concurrence devrait demeurer féroce en 2004 dans toutes les régions du pays, y compris dans l'Ouest canadien. TELUS Mobilité prévoit accroître sa clientèle nette de 375 000 à 425 000 abonnés en 2004, mais rien ne garantit qu'elle y parviendra en raison de la concurrence actuelle et de la baisse possible des taux de croissance dans le secteur canadien des télécommunications sans fil.

Puisque quatre grands participants, dont TELUS Mobilité, se partagent actuellement la mise sur les différents marchés régionaux des services sans fil au pays, la concurrence y est acharnée. La lutte à coup de campagnes publicitaires intensives et de programmes de marketing novateurs devrait donc se poursuivre. Par le passé, certains fournisseurs ont offert un tarif de temps d'antenne illimité dans des marchés donnés, ainsi que des téléphones à prix modique subventionné, voire à titre gracieux, ou réduit leur tarif de temps d'antenne. Ils pourraient encore recourir à ces méthodes, ce qui pourrait faire grimper le taux de désabonnement, maintenir les frais de marketing élevés et réduire les produits moyens par client. Microcell Telecommunications Inc. a restructuré son bilan et pourrait dans l'avenir accroître sa compétitivité par suite de ses activités de refinancement, ou elle pourrait être acquise par un concurrent déjà établi. Par conséquent, d'autres concurrents pourraient bénéficier de plus grandes économies d'échelle ou de capacités financières améliorées par suite de leurs activités de restructuration du capital et de regroupement.

À l'automne de 2001, Bell Mobilité a fait une percée dans l'ouest du Canada et mis sur pied son propre réseau et sa propre capacité d'exploitation, et elle a lancé son propre réseau de transmission de données 1X dans des centres urbains de l'Alberta et de la Colombie-Britannique à l'automne 2002. Par ailleurs, les ententes de services d'itinérance et de revente entre TELUS Mobilité, Bell Mobilité et ses sociétés affiliées, et Aliant Telecom Wireless au milieu de 2002 permettent à Bell Mobilité d'élargir la disponibilité et la portée des services de téléphonie cellulaire à une POP d'environ 2,5 millions dans des zones rurales de l'Alberta et de la Colombie-Britannique beaucoup plus tôt et à un coût bien moindre que si elle avait dû attendre d'avoir terminé le développement de ses zones de desserte rurales du réseau. L'arrivée de Bell Mobilité dans ces zones rurales a, par conséquent, porté le nombre réel de concurrents à trois dans ces régions. Ces ententes ont permis en même temps à TELUS Mobilité, sur une base réciproque, d'accroître la zone de desserte et de distribution de son réseau SCP, principalement desservie par deux autres concurrents, dans le centre du pays et dans les provinces de l'Atlantique, et de porter le nombre d'abonnés aux services numériques de TELUS Mobilité à l'échelle nationale à un marché de 29,5 millions, soit une hausse de près de sept millions d'abonnés. Rien ne saurait garantir toutefois que les efforts de marketing de TELUS Mobilité seront aussi fructueux sur ces nouveaux marchés que sur ceux déjà desservis.

Dans le secteur des services sans fil, la concurrence provient également des nouvelles technologies numériques, pouvant être offertes par des sources traditionnelles et non traditionnelles au moyen de spectres réglementés ou non, qui permettent d'offrir des services de transmission de données et Internet haute vitesse sur des appareils actuels et de prochaine génération. L'avènement de ces technologies pourrait en outre entraîner une hausse des coûts à réabsorber par suite de la migration des abonnés actuels vers des appareils dotés de caractéristiques avancées conçus en fonction des plus récentes technologies. Rien ne garantit que TELUS Mobilité pourra offrir de nouveaux services à temps, ni qu'elle sera en mesure d'incorporer les coûts supplémentaires aux tarifs de ses services. (Voir la rubrique « Progrès technologiques ».)

### *Accès fixe sans fil*

En septembre 2003, Industrie Canada a annoncé qu'il avait l'intention de tenir une enchère aux fins de l'octroi des licences de spectre pour les bandes de fréquences de 2,3 GHz et de 3.5 GHz au début de 2004. L'enchère a eu lieu en février 2004. Bien que TELUS y ait participé et qu'elle ait obtenu la part du spectre qu'elle avait demandée, le spectre a été en majorité attribué à d'autres parties. Ce spectre devrait servir principalement à la prestation de services tels que les services d'accès fixe sans fil, qui pourraient servir de technologie de remplacement aux fins de la prestation de services Internet haute vitesse et de services de transmission de la voix. Ceci pourrait renforcer la position des concurrents actuels ou donner lieu à une nouvelle concurrence de la part des autres soumissionnaires ayant obtenu une part du spectre.

## Évolution de l'économie

### *L'évolution de l'économie pourrait nuire à TELUS.*

Après avoir affiché une forte croissance économique au cours des dernières années par rapport à ses partenaires commerciaux, le Canada accuse un certain retard par rapport aux États-Unis en 2003. Les incidences de plusieurs faits imprévus survenus aux deuxième et troisième trimestres de 2003, comme le SRAS, la maladie de la vache folle et une panne d'électricité majeure, en plus de l'effet retardé des hausses antérieures des taux d'intérêt et de l'appréciation du dollar canadien, ont donné lieu à une croissance économique plus faible que prévue. Le Canada devrait profiter de toute autre croissance économique survenant aux États-Unis, mais la croissance canadienne pourrait être limitée par l'appréciation notable du dollar canadien et son incidence éventuelle sur les exportations.

Lorsque la croissance économique est faible, y compris celle occasionnée par un bouleversement à l'échelle mondiale, les abonnés des services de télécommunications résidentiels et commerciaux peuvent retarder leurs achats de nouveaux services, réduire leur utilisation ou cesser de les employer.

Les fluctuations économiques pourraient avoir une incidence défavorable sur la rentabilité et les flux de trésorerie disponibles de TELUS, la matérialisation des pertes fiscales reportées, le rendement des actifs investis des régimes de retraite et les charges de retraite connexes, ainsi que les créances douteuses, ou faire en sorte que la société doive enregistrer une réduction de la valeur comptable de ses actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, ses actifs incorporels d'une durée de vie indéfinie (soit ses licences de spectre) et son écart d'acquisition. Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge aux résultats et une réduction des capitaux propres.

## Financement et endettement

### *Si la société ne peut obtenir de nouveau financement, cela pourrait nuire aux plans d'affaires et à la croissance de TELUS.*

TELUS pourrait financer ses besoins de capitaux futurs au moyen de fonds autogénérés et, de temps à autre, par des emprunts au titre de la tranche inutilisée de sa facilité bancaire ou par l'émission de titres. En mai 2003, la tranche sur 364 jours de la facilité bancaire a été renouvelée selon des modalités sensiblement analogues aux modalités initiales, et elle prévoit un crédit de 600 millions de dollars (soit une réduction de 400 millions par rapport au crédit de 1 milliard de dollars octroyé initialement). L'accès continu à la tranche de 600 millions de dollars sur 364 jours de la facilité bancaire dépend du renouvellement de cette tranche de la facilité à la date d'échéance du 26 mai 2004 ou avant cette date, selon des modalités que TELUS jugera acceptables. Rien ne garantit que la tranche sur 364 jours de la facilité bancaire sera renouvelée selon des modalités que la société jugera acceptables. Si cette tranche de la facilité n'est pas renouvelée, tout montant prélevé par TELUS au titre de la tranche sur 364 jours de la facilité non utilisée

le 26 mai 2004 sera disponible pour un an seulement, sur une base non renouvelable. TELUS n'a effectué, et ne prévoit effectuer, aucun emprunt en vertu de la tranche sur 364 jours de la facilité bancaire.

Les perturbations dans les marchés financiers ont contribué à accroître la réglementation sur la capitalisation bancaire, à restreindre les prêts alloués au secteur des télécommunications, à réduire le nombre de banques à charte canadiennes actives en raison d'activités réduites ou de consolidation, et pourraient abaisser les capitaux disponibles pour les crédits aux entreprises telles que TELUS. La tranche renouvelable de 1,5 milliard de dollars sur trois ans de la facilité bancaire viendra à échéance le 30 mai 2004. Rien ne garantit que la facilité bancaire sera renouvelée selon des modalités et pour un montant que la société jugera acceptables. Si ladite facilité n'est pas renouvelée, ceci pourrait avoir une incidence défavorable sur les liquidités disponibles de la société.

Le 26 juillet 2002, TELUS Communications Inc. (« TCI »), une filiale en propriété exclusive de TELUS, a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance aux termes de laquelle elle est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, sous réserve d'un montant maximal de 650 millions de dollars. Au 31 décembre 2003, TELUS avait reçu des produits en espèces totaux de 300 millions de dollars. TELUS est tenue de maintenir au moins la cote de crédit BBB (faible) attribuée par Dominion Bond Rating Service. Dans l'éventualité où cette cote ne serait pas maintenue, la société pourrait être tenue de mettre un terme au programme.

Conformément à sa politique financière, TELUS entend réduire son niveau d'endettement futur et vise un ratio de la dette sur le BAIIA de 2,5 fois ou moins pour décembre 2004 et de 2,2 fois ou moins à long terme. TELUS vise également, à long terme, un ratio dette nette/total des capitaux investis d'environ 45 % à 50 % (53 % au 31 décembre 2003) et une cote de crédit de BBB+ à A- (BBB et Baa3 au 2 mars 2004). Un changement de la cote de crédit pourrait avoir une incidence sur le coût du financement et l'accès à ce dernier pour TELUS. Rien ne garantit que TELUS pourra maintenir ou améliorer ses cotes de crédit actuelles.

Même si l'on s'attend à ce que les flux de trésorerie soient suffisants pour satisfaire aux besoins actuels et réduire l'endettement, cette stratégie risque de limiter la capacité de la société d'investir dans ses activités, ce qui pourrait nuire à sa croissance future. Rien ne garantit que TELUS pourra considérablement réduire son niveau d'endettement ou obtenir la cote de crédit cible en temps utile, ni même qu'elle y parviendra.

## Questions fiscales

*Les actifs d'impôts risquent de ne pas se réaliser comme prévu.*

Les activités de TELUS sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt s'appliquant à TELUS changent constamment. La société a des impôts à recouvrer et des actifs d'impôts futurs importants, y compris des reports de perte prospectifs, ainsi que des passifs d'impôts futurs. Des variations possibles de l'un, ou des deux, de ces montants ainsi que le moment de leur réalisation peuvent influencer sur le calcul du bénéfice net ou la réalisation de flux de trésorerie dans des périodes ultérieures.

Le moment auquel a lieu la monétisation ou la réalisation des actifs d'impôts futurs est incertain, car il dépend du bénéfice futur de la société et d'autres événements. Les montants d'actifs et de passifs d'impôts futurs sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui ont alors prise d'effet et qui peuvent être modifiés par les gouvernements. Le montant des actifs d'impôts futurs se base également sur la composition prévue des produits d'exploitation de la société tirés de ses diverses activités, qui est pour sa part assujettie à des événements futurs.

Le moment auquel les impôts à recevoir sont recouverts est dans une large mesure indépendant de la volonté de la société et dépend des cotisations, des nouvelles cotisations et des autres procédés prévus par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (« ADRC ») et par les autorités fiscales

provinciales. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les impôts sur les bénéfices pourront bénéficier de l'abri fiscal prévu, ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

## Dividendes

*Le niveau actuel de dividendes pourrait ne pas être maintenu.*

Bien qu'elle n'ait pas l'intention de modifier le ratio de distribution à l'heure actuelle, TELUS révisé sa politique de dividendes chaque trimestre, et rien ne saurait garantir que cette politique ne sera pas modifiée dans l'avenir. Le 25 juillet 2002, TELUS a annoncé qu'elle s'engageait à maintenir le dividende trimestriel de 0,15 \$ l'action en vertu de sa politique de dividendes actuelle. TELUS prévoit générer des flux de trésorerie disponibles importants en 2004, qui, entre autres, serviront à réduire la dette et l'encours du programme de titrisation de créances, à racheter des actions préférentielles et privilégiées, et à verser des dividendes aux actionnaires. La politique de dividendes trimestriels de TELUS sera fonction d'une évaluation permanente des flux de trésorerie disponibles générés et des indicateurs financiers, qui comprennent le niveau d'endettement, le rendement des actions et le ratio de distribution.

## Ressources humaines

*Le dénouement des questions de relations de travail en cours pourrait entraîner un accroissement imprévisible des coûts ou réduire la productivité.*

En 2000, TELUS a entrepris des négociations avec le Telecommunications Workers Union (« TWU »), qui représente environ 11 300 employés, pour une nouvelle convention collective des secteurs Communications et Mobilité visant à remplacer d'anciennes conventions de BC TELECOM et de TELUS en Alberta. Depuis le quatrième trimestre de 2002, la société et le TWU ont participé à un processus de conciliation fédéral comportant plusieurs étapes, qui a pris fin le 12 janvier 2004 et au terme duquel aucun accord n'a été conclu. Le 28 janvier 2004, par suite d'une plainte du TWU concernant une pratique de travail injuste, le Conseil canadien des relations industrielles (le « CCRI ») a ordonné à la société d'offrir au TWU un arbitrage exécutoire pour conclure la convention collective. Deux jours plus tard, le TWU annonçait qu'il avait accepté l'offre d'arbitrage exécutoire. Subséquemment, soit le 16 février 2004, TELUS a saisi le CCRI d'une demande de réexamen de sa découverte d'une pratique de travail injuste et de l'ordre visant l'offre d'un arbitrage exécutoire. À cette même date, TELUS a interjeté appel de la décision du CCRI auprès de la Cour d'appel fédérale.

TELUS continue de participer aux discussions sur l'arbitrage exécutoire avec le TWU et les médiateurs fédéraux. Ces discussions visent notamment la sélection des arbitres, la détermination du processus à suivre et la définition des échéanciers et des paramètres à utiliser pendant les séances d'arbitrage. Même si le processus d'arbitrage élimine tout degré mesurable d'un arrêt de travail légal, il n'existe aucune certitude que les charges de rémunération seront celles qui étaient prévues ou que la baisse de productivité ne se produira pas à la suite de la décision relative aux négociations et à l'arbitrage. Si la demande de réexamen renverse l'ordre initial d'un arbitrage exécutoire, un dénouement éventuel est la reprise des négociations collectives, ce qui risquerait de réduire la productivité et d'occasionner des arrêts de travail chez TELUS.

En mars 2001, le TWU a saisi le CCRI d'une demande d'élargissement de l'unité de négociation actuelle de TELUS en Colombie-Britannique et en Alberta, de manière à représenter les employés de TELE-MOBILE. Le TWU désire représenter les anciens employés non syndiqués de Clearnet, ainsi que les employés syndiqués de l'ancienne QuébecTel Mobilité. Le TWU a par ailleurs contesté les prétentions de TELUS selon lesquelles les employés syndiqués de ses services cellulaires en Colombie-Britannique et en Alberta sont, dans le contexte des relations de travail, des employés de TELE-MOBILE. Selon TELUS, en vertu de la loi, ces employés forment une unité de négociation distincte, de sorte que les négociations collectives touchant les

## rapport de gestion suite

employés syndiqués de TELE-MOBILE doivent intervenir entre cette dernière et le TWU. Ces deux demandes ont été déposées devant le CCRI, et ce dernier devrait rendre des décisions en 2004.

Outre la demande concernant TELE-MOBILE, le TWU a déposé trois autres demandes afin d'élargir l'unité de négociation actuelle de TELUS ailleurs qu'en Alberta et en Colombie-Britannique, de manière à représenter les employés de TELUS National Systems Inc. (« TNS ») et les autres employés de TELUS travaillant dans les provinces situées à l'est de l'Alberta (exception faite des employés syndiqués de TELUS Québec) et des employés de Montréal embauchés par le groupe des solutions de soutien de TELUS (« SST »). L'audience relative à TNS a été entendue en octobre 2003 et la décision n'a pas été rendue. La demande touchant les employés travaillant dans les provinces situées à l'est de l'Alberta a été déposée en novembre 2002 alors que la demande touchant les employés du SST a été déposée en décembre 2003. Les procédures d'audience n'ont commencé dans aucun de ces deux cas. Toutes ces demandes visent à inclure les employés non syndiqués. De plus, les demandes touchant le TNS et les « employés travaillant dans les provinces situées à l'est de l'Alberta » cherchent à imposer aux employés touchés par ces demandes la convention collective conclue avec le TWU. Rien ne garantit que le règlement salarial correspondra à ce qui avait été prévu, ni qu'une baisse de productivité ne surviendra pas par suite de ces décisions du CCRI.

### *Nécessité du personnel clé*

Le succès de TELUS repose largement sur les compétences et l'expérience de ses employés clés. Les entreprises du secteur des télécommunications se livrent une concurrence féroce pour recruter du personnel qualifié ayant des compétences en gestion d'entreprises ainsi que d'autres employés qualifiés. La grande majorité des options d'achat d'actions existantes sont actuellement négociées à un prix inférieur à leur prix de levée respectif, ce qui diminue leur efficacité en tant qu'incitatif visant le maintien du personnel. Rien ne garantit que TELUS pourra conserver ses employés clés actuels ou attirer et conserver d'autres cadres dirigeants ou employés clés, si besoin est. La perte de certains employés clés, ou la détérioration du moral des employés découlant d'une réorganisation ou d'une réduction des coûts pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance, les activités et la rentabilité de TELUS.

## Progrès technologiques

*L'évolution de la technologie relative aux services de transmission de données, IP et de téléphonie sans fil pourrait avoir une incidence défavorable sur les produits d'exploitation, les coûts et la valeur de l'actif.*

La vitesse et la portée des progrès technologiques dans le secteur des télécommunications devraient continuer de s'accroître rapidement. Trois des constantes universelles du progrès technologique sont la réduction des coûts unitaires, la baisse des frais d'exploitation et une souplesse accrue. Voilà des occasions pour les concurrents nouveaux ou déjà en place d'offrir des nouveaux services et des réductions de tarifs et de différencier leurs services afin de gagner des parts du marché. Le succès de TELUS dans l'avenir dépend en partie de son aptitude à prévoir les nouvelles technologies, à y investir et à les mettre en œuvre tout en assurant un service et en appliquant des tarifs qui conviennent à ses clients, et en protégeant les clients contre les virus informatiques et les pourriels. TELUS pourrait devoir engager plus de dépenses en immobilisations qu'il n'est prévisible actuellement dans l'éventualité où la performance d'une technologie ne répondrait plus aux attentes. Également, si un progrès technique raccourcissait la durée de vie utile de certains éléments d'actif, le bénéfice de TELUS pourrait s'en ressentir.

En 2002 et en 2003, TELUS a poursuivi le remplacement de son infrastructure de base axée sur la commutation de circuits par la technologie IP de pointe. Cette conversion au réseau de prochaine génération pourrait permettre à TELUS (a) d'offrir aux clients des services intégrés de transmission

de la voix, de données et d'images vidéo; (b) de réduire ses dépenses en immobilisations et ses dépenses d'exploitation; (c) d'améliorer l'efficacité de ses activités d'exploitation en offrant de nouveaux services et en soutenant les services offerts. Bien que des clients aient déjà adopté les premières applications, qui comprennent des solutions voix, données et images vidéo gérées et intégrées dotées d'une connectivité pour réseau privé virtuel « RPV » IP sécurisée pour les grandes entreprises clientes et du service IP-One de TELUS pour les PME, il n'existe aucune certitude que ces applications seront disponibles ou que les clients les accepteront, que les concurrents ne commenceront pas à offrir des services semblables, ou que les économies prévues seront réalisées.

*Le recours à des systèmes et à la technologie de l'information (TI) pourrait occasionner des problèmes de service ainsi que des enjeux financiers.*

À titre de société de télécommunications complexe, TELUS a recours à de nombreux systèmes et applications de TI, tant classiques que nouveaux, comme les systèmes de facturation, les logiciels de gestion de relations avec la clientèle, les systèmes d'enregistrement des commandes et de service, les systèmes de réseaux et les logiciels et matériel informatique complexes qui s'y rattachent. Ainsi, les problèmes liés à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des dérangements ont eu une incidence défavorable sur le service à la clientèle en 2003. De plus, la radiation visant à tenir compte de l'échec de la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de gestion de relations avec la clientèle a eu une incidence défavorable sur l'amortissement. Par conséquent, le service à la clientèle, la génération de produits et la valeur des actifs TI pourraient être touchés de façon défavorable par le coût antiéconomique des solutions TI, la défaillance des systèmes existants, l'inefficacité des projets visant à intégrer les systèmes et les applications ou à instaurer de nouveaux systèmes et logiciels, ainsi que l'inobservation ou le non-respect des obligations de rendement ou de livraison de la part de tiers fournisseurs.

*Les protocoles et technologies numériques employés par TELUS Mobilité pourraient se révéler techniquement inférieurs, ce qui risquerait de lui nuire.*

Le secteur des télécommunications sans fil poursuit le déploiement des technologies de deuxième (2.5G) et de troisième (3G) générations, qui devraient déboucher sur une augmentation de la vitesse de transmission des données pour de nombreux nouveaux services IP et de transmission de données sans fil. Le service Mike de TELUS Mobilité repose sur le protocole de la technologie iDEN et permet depuis plus de trois ans déjà la transmission de données par paquets et les services connexes de deuxième génération. Au cours de 2002, TELUS Mobilité a mis en œuvre des services de troisième génération utilisant le protocole 1X sur ses réseaux SCP et de téléphonie cellulaire utilisant le protocole numérique d'accès multiple par répartition de code (AMRC). La société estime que le protocole AMRC de TELUS Mobilité présente des possibilités de migration raisonnables et économiques vers les technologies 3G plus évoluées. Toutefois, rien ne garantit que cette opération sera fructueuse ou se fera en temps voulu. TELUS continue à évaluer la meilleure stratégie pour faire migrer le protocole iDEN à la technologie 3G, mais rien ne garantit que la démarche choisie réussira ou que les charges d'exploitation et les dépenses en immobilisations nécessaires pour ce faire seront raisonnables.

En outre, rien ne saurait garantir que les tarifs des technologies de transmission numérique sans fil auxquelles TELUS Mobilité a recours aujourd'hui continueront d'être aussi attrayants. Les tarifs propres aux appareils et à l'infrastructure réseau risquent de changer sous l'effet des tendances mondiales de consommation et des fluctuations des taux de change, ce qui pourrait entraîner des répercussions défavorables sur les charges futures de TELUS.

Le réseau iDEN sans fil numérique Mike de TELUS se distingue en partie par ses services de radiorépartition bidirectionnelle de grande capacité numérique fonctionnant sur simple pression d'un bouton et offerts dans une large zone, commercialisés sous la marque Mike Contact Direct, ainsi que par sa base établie de clients parmi les groupes de travail. Un des principaux

concurrents de TELUS sur le marché des services sans fil a annoncé qu'il prévoyait concevoir et offrir des services AMRC à bouton poussoir en 2004, et d'autres entreprises utilisant des technologies différentes continuent d'accroître leurs capacités en matière de services à bouton poussoir. Rien ne garantit que TELUS pourra maintenir l'avantage concurrentiel dont elle jouit actuellement sur le marché en raison de la vente de ses nombreux produits et de son expérience en matière de commercialisation, ainsi que sa base importante d'utilisateurs et de groupes de travail du réseau iDEN de Mike. TELUS exploite également un réseau AMRC et pourrait exploiter les services AMRC à bouton poussoir en 2004 susceptibles de concurrencer la technologie iDEN de son réseau Mike. Rien ne garantit que la mise en œuvre ou la commercialisation fructueuses de services concurrents AMRC ou d'autres technologies à bouton poussoir ne réduiront ou n'élimineront pas l'avantage concurrentiel du réseau Mike de TELUS.

L'élaboration et l'expansion des technologies et protocoles sans fil touchant diverses applications et circonstances, telles que les normes IEEE 802 de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers, se poursuivent. Un certain nombre de technologies sans fil peuvent servir à l'exploitation de spectres réglementés ou non. TELUS examine régulièrement ces activités et peut, de temps à autre, choisir d'utiliser un certain nombre de ces technologies, mais rien ne garantit que ces activités n'auront pas une incidence défavorable sur TELUS dans l'avenir.

## Réglementation

*Les changements à la réglementation pourraient nuire aux méthodes, aux coûts et aux produits d'exploitation de TELUS.*

Les services de télécommunications et de diffusion de TELUS sont réglementés par la législation fédérale par le truchement du CRTC, d'Industrie Canada et du ministère du Patrimoine canadien. Outre qu'il ne réglemente pas les tarifs des services de téléphonie sans fil, le CRTC a pris des dispositions visant à exempter de l'application de la réglementation les tarifs d'autres services offerts dans des marchés concurrentiels, notamment les services interurbains et certains services de transmission de données. Les principaux domaines de la réglementation faisant actuellement l'objet d'une révision sont la réévaluation de certains services que les ESLT doivent fournir aux concurrents moyennant des tarifs établis en fonction des coûts, les modalités d'interconnexion entre les entreprises de services locaux et les garanties relatives aux tarifs concurrentiels liés aux services fournis par les ESLT, telles que les règles concernant le plafonnement des prix et la tarification des services groupés.

L'issue des révisions, des instances et des appels interjetés devant les tribunaux ou le Cabinet fédéral dont il est question ci-après ainsi que l'évolution de la réglementation pourraient se répercuter sur les méthodes, les coûts et les produits d'exploitation de TELUS.

*Réglementation sur le plafonnement des prix*

La réglementation sur le plafonnement des prix et sur la concurrence locale a été annoncée dans le cadre de décisions importantes publiées en 1997. Le régime préconisé par le CRTC était alors fondé sur un modèle de réglementation des installations visant à inciter les sociétés à investir dans l'infrastructure et à cette fin n'octroyait pas de rabais sur l'utilisation des installations de sociétés titulaires. En mars 2001, le CRTC a entrepris la révision publique du régime pour les années 2002 et au-delà. TELUS et d'autres sociétés titulaires ont tenté de faire modifier le régime de plafonnement des prix au profit d'une souplesse accrue dans la tarification des services réglementés. Certaines ESLC ont demandé que des modifications soient apportées au cadre de réglementation, afin que les ESLT soient tenues de fournir leurs installations aux ESLC moyennant des rabais importants. Certaines parties ont également demandé au CRTC d'imposer des pénalités aux entreprises titulaires qui ne respectent pas les normes qu'il a établies en matière d'indicateurs de qualité du service. Le 30 mai 2002, le CRTC a rendu sa décision concernant le cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix pour les ESLT, qui établit le cadre de réglementation des ESLT, y compris

TELUS. Cette décision couvre une période de quatre ans, commençant en juin 2002. Le 31 juillet 2002, le CRTC a publié sa décision concernant le plafonnement des prix pour TELUS Communications (Québec) Inc., qui établit une période de plafonnement des prix de quatre ans débutant en 2002, et assujettit TELUS Communications (Québec) Inc. à la réglementation sur le plafonnement des prix, et non plus à celle sur le taux de rendement. Ces décisions ont entraîné une baisse du BAIIA consolidé de TELUS de 78,5 millions de dollars pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2003, par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent.

Les décisions sur le plafonnement des prix rendues par le CRTC en 2002 sanctionnent la préférence de TELUS pour un modèle d'installations réglementaire fondé sur la concurrence. Elles ne mettent pas en vigueur les réductions substantiellement plus importantes (jusqu'à concurrence de 70 %) pour l'utilisation des installations des ESLT recherchées par la concurrence et elles permettent à TELUS de tirer profit d'améliorations annuelles indexées de la productivité excédant 3,5 % eu égard à la plupart des services tarifés. Toutefois, les décisions du CRTC élargissent la réglementation des prix et des niveaux de service locaux, elles réduisent la capacité des ESLT de hausser leurs tarifs, elles rendent la situation plus complexe et elles influent négativement sur le bénéfice de TELUS. Les décisions sur le plafonnement des prix rendues en 2002 ont donné lieu à un certain nombre de processus de mise en œuvre, dont certains ne sont pas encore achevés.

En raison des décisions sur le plafonnement des prix, TELUS prévoit une incidence négative d'environ 20 millions de dollars sur le BAIIA en 2004. La société ne peut garantir que le bénéfice ne sera pas touché par d'autres répercussions défavorables pouvant découler de l'examen, de l'ajustement ou de la modification des règles. La décision sur le plafonnement des prix établit également des rajustements tarifaires pour les ESLT qui ne satisfont pas aux normes de services approuvées par le CRTC. TELUS paiera des rajustements tarifaires d'environ 6,5 millions de dollars pour la période de déclaration initiale se terminant en mai 2003, et elle s'attend à payer des rajustements d'un montant analogue en 2004 si la qualité du service au cours des sept derniers mois de 2003 se maintient jusqu'à la fin de la deuxième période de déclaration, en mai 2004. La qualité du service s'est toutefois grandement améliorée grâce à la mise en œuvre de nouveaux systèmes et processus, et il se pourrait que TELUS ne soit pas tenue de payer d'autres rajustements tarifaires en 2004. Rien ne garantit toutefois que ces rajustements tarifaires n'auront pas de répercussions importantes sur le bénéfice dans l'avenir.

Le 25 septembre 2003, le CRTC a approuvé le programme d'amélioration du service de TELUS totalisant 21,4 millions de dollars, couvrant des régions de service à faible coût et à coût élevé situées en Alberta et en Colombie-Britannique, devant être réalisé sur une période de quatre ans se terminant en 2006. Les coûts de ce programme seront recouverts à même le compte de report de TELUS établi dans le cadre des décisions sur le plafonnement des prix rendues en 2002. Le CRTC n'a pas encore déterminé le processus de prélèvement des fonds du compte de report ou le traitement réservé au solde du passif du compte de report.

Dans le cadre des décisions sur le plafonnement des prix rendues en 2002, le CRTC a établi de nouveaux tarifs réduits pour certains services numériques fournis par les ESLT, qui seront offerts uniquement aux concurrents. Le CRTC a ensuite introduit une instance afin de déterminer si les ESLT devraient être tenues de fournir davantage de services numériques aux concurrents, moyennant des tarifs inférieurs aux tarifs réguliers. L'instance visant le service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (le « service ARNC »), qui a été introduite dans le cadre des décisions sur le plafonnement des prix rendues en 2002, a pris fin en décembre 2003, et une décision devrait être rendue en 2004. L'issue de cette instance établira de façon définitive l'étendue du service ARNC et les conditions en vertu desquelles ce service sera offert. Les composantes du service ARNC étaient initialement offertes sur une base provisoire aux concurrents, moyennant des tarifs inférieurs aux tarifs réguliers. Seules les composantes accès et liaison du service d'accès au réseau numérique (le « service ARN ») ont été offertes. La décision du CRTC concernant le service ARNC permettra de

## rapport de gestion suite

déterminer si d'autres composantes du service ARN de détail et certaines installations d'interconscrition numériques seront ajoutées au service ARNC. Si l'étendue du service ARNC est élargie de manière à y inclure des composantes supplémentaires, le CRTC déterminera également la date de prise d'effet de toutes modifications de tarifs, ainsi que la possibilité de réduire les tarifs sur une base rétroactive. Le CRTC a déjà déterminé que la perte de revenus initiale découlant de l'introduction du service ARNC sera recouvrée à même les revenus réalisés par suite de la contrepassation des rajustements exogènes à la fin de la première période de plafonnements des prix, en mai 2002. Si l'étendue du service ARNC est élargie, le CRTC déterminera également si la perte de revenus supplémentaire pourra être recouvrée d'une manière analogue à celle utilisée pour recouvrer la perte de revenus initiale, ou d'une autre manière. Rien ne garantit que la mise en œuvre du service ARNC ne donnera pas lieu à d'autres pertes de revenus pour TELUS. On ne prévoit pas que le CRTC rendra sa décision eu égard à cette instance avant le deuxième trimestre de 2004.

### *Examen des garanties relatives aux prix*

Le CRTC a introduit une instance afin de procéder à l'examen des garanties relatives aux prix et il propose des modifications aux règles concernant la tarification des groupes de services, ainsi que l'introduction d'une nouvelle garantie de tarification, qui s'appliquerait aux contrats à terme et au volume portant sur des services tarifés de détail. Le CRTC propose également d'apporter des modifications au critère d'imputation utilisé lorsque les ESLT proposent des réductions de tarifs. Si le CRTC apporte les modifications proposées eu égard aux garanties relatives aux prix, les ESLT jouiront d'une moins grande souplesse aux fins de l'établissement des tarifs, et la capacité de TELUS de réagir aux pressions concurrentielles s'en trouvera réduite. La décision du CRTC concernant cette instance pourrait avoir des répercussions défavorables sur les activités commerciales de TELUS. On ne prévoit pas que le CRTC rendra cette décision avant la fin de 2004.

### *Modalités d'accès*

En 1999, le CRTC avait ordonné que les sociétés de services d'électricité accordent aux câblodistributeurs l'accès à leurs poteaux, moyennant des tarifs fixes considérablement moins élevés que ceux auxquels s'attendaient les sociétés de services d'électricité. La Cour d'appel fédérale a déterminé que le CRTC ne possédait pas le pouvoir de réglementer l'accès aux poteaux des sociétés de services d'électricité sous réglementation provinciale, et le 16 mai 2003, la Cour suprême du Canada a confirmé cette décision. Cette décision pourrait avoir des répercussions défavorables sur TELUS, dans la mesure où cette dernière utilise les poteaux pour fournir des services à ses clients, où les tarifs risquent d'augmenter avec le temps et où des ouvrages de soutènement dont elle est propriétaire sont fixés sur environ 200 000 poteaux appartenant à des sociétés de services d'électricité.

Dans le cadre du processus de suivi de la décision 2003-11, une proposition a été présentée aux fins de la réattribution des services de structures de soutènement des ESLT, afin que ces services soient offerts moyennant des tarifs basés sur les coûts (coûts majorés d'une marge sur coûts approuvée). Le CRTC n'a pas encore, eu égard à cette proposition, pris une décision qui pourrait entraîner une réduction des produits que TELUS tire de l'utilisation de ses installations de structures de soutènement.

Le 21 juillet 2003, le CRTC a ordonné aux compagnies de téléphone titulaires de fournir, sur demande, leurs services Internet haute vitesse aux clients résidentiels recevant des services téléphoniques locaux de base d'entreprises concurrentes. À l'heure actuelle, la prestation du service Internet haute vitesse est directement liée à la ligne téléphonique locale. TELUS a déterminé que l'élaboration d'un plan visant la reconfiguration de plusieurs systèmes et processus automatisés pour la mise en œuvre de cette décision, pourrait entraîner des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation estimatifs de 10 millions de dollars. Rien ne garantit que la réussite de

cette mise en œuvre et que les coûts estimatifs correspondront aux prévisions établies. Une demande semblable a été présentée au CRTC eu égard à la prestation de services Internet haute vitesse aux entreprises.

Le 30 juin 2003, le CRTC a statué sur l'instance visant à établir les conditions d'accès aux immeubles à logements multiples (« ILM »), tels que des complexes de bureaux et des immeubles d'habitation. Les propriétaires d'immeubles demandaient des droits d'accès élevés. Dans sa décision, le CRTC a annoncé les principes qui donnent à toutes les compagnies de téléphone l'accès à l'équipement et au câblage se trouvant dans les ILM. Cette décision a considérablement réduit l'incertitude de TELUS en ce qui concerne son accès à ces immeubles. D'un point de vue financier, la décision rendue réduit la possibilité que TELUS doive payer des droits d'accès majorés de façon importante. Toutefois, le 8 novembre 2003, la Cour d'appel fédérale a autorisé une association représentant des propriétaires d'immeubles à interjeter appel de cette décision. Il est possible que TELUS doive engager des coûts futurs en raison de contestations judiciaires.

### *Interconnexion*

Au début de 2003, le CRTC a mis fin à une instance visant l'examen du régime d'interconnexion entre les entreprises de services locaux (« ESL »), et il devrait rendre une décision à ce sujet en 2004. Dans le cadre de cette instance, le CRTC a examiné les règles actuelles concernant le point d'interconnexion entre les ESL, les règles visant les arrangements de circuits pour les ESL et le dédommagement aux fins de l'échange de trafic entre les ESL. Outre les arrangements d'interconnexion actuels, il est probable que le CRTC permettra des arrangements d'interconnexion élargis entre les ESL. Rien ne garantit que la décision concernant le régime d'interconnexion ne donnera pas lieu à une réduction des produits que TELUS tire des services d'interconnexion, à une augmentation de ses frais d'exploitation aux fins de l'interconnexion avec des ESLC dans le territoire desservi par ses ESLT, ou à des dépenses en immobilisations supplémentaires aux fins de l'expansion des installations d'interconnexion.

### *Exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion par TELUS*

Le 20 août 2003, le CRTC a approuvé la demande présentée par TELUS Communications Inc. (« TCI ») en vue d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion par voie terrestre pour desservir plusieurs localités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Le 9 septembre 2003, le CRTC a approuvé la demande de licence présentée par TELUS en vue d'exploiter un service national de vidéo sur demande selon les modalités qui s'appliquent déjà à d'autres licences accordées à des entreprises de vidéo sur demande au Canada. La licence couvre l'ensemble du territoire canadien et a une durée de sept ans. TCI continue de procéder à des essais et d'étudier cette occasion. Rien ne garantit que les coûts de mise en œuvre ou les produits et charges correspondront aux prévisions, ou que la mise en œuvre aura bel et bien lieu.

### *Voix sur IP*

Le 12 février 2004, la Federal Communications Commission (la « FCC ») des États-Unis a annoncé l'introduction d'une instance visant à solliciter des observations du public à savoir si les services Internet (y compris les services de transmission de la voix) devraient continuer d'être assujettis à des règles minimales. L'instance permettra également d'évaluer si les mécanismes visant la sécurité publique, les services d'urgence 911, l'accès au service de police, la protection des consommateurs et les mesures d'accès pour les personnes handicapées devront être modifiés en raison de la migration des services de communications vers des services axés sur Internet. La FCC a indiqué qu'elle désire fournir au marché des communications une mesure de la stabilité de la réglementation et soutenir le développement des services axés sur Internet. Le CRTC étudie actuellement une demande visant l'introduction d'une instance semblable au Canada. Si le CRTC introduit une telle instance,

rien ne garantit que toute décision en découlant ne portera pas préjudice à TELUS.

#### *Licences de radiocommunication réglementées par Industrie Canada*

Toutes les communications sans fil reposent sur la transmission par ondes radio et nécessitent par conséquent un accès au spectre des radiofréquences. En vertu de la *Loi sur la radiocommunication*, Industrie Canada a le pouvoir de réglementer, de gérer et de contrôler l'attribution du spectre au Canada et l'octroi des licences pour l'utilisation de bandes de fréquences ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquences aux prestataires de services et aux utilisateurs privés. La transmission de la voix et de données sans fil par téléphone cellulaire, RMS, RMSA et par SCP, entre autres, nécessite une licence. Les licences des SCP et de téléphonie cellulaire de TELUS comportent diverses conditions telles que les suivantes : respect de certains niveaux de rendement; exigences en matière de propriété au pays et des obligations concernant la couverture et les infrastructures; affectation d'au moins 2 % d'une part des produits d'exploitation des SCP et de téléphonie cellulaire à la recherche-développement; diverses exigences en matière de reddition de comptes annuelle et de revente de services aux concurrents. Bien que TELUS estime satisfaisante dans l'ensemble aux conditions d'attribution de ses licences, rien ne garantit que les autorités considéreront qu'elle les a toutes respectées et qu'en cas de défaut de sa part, une exemption lui sera accordée ou encore que les coûts nécessaires au respect des conditions ne seront pas importants. Des droits de concession de licence initiaux et des droits de renouvellement annuel doivent être versés eu égard aux licences n'ayant pas été obtenues dans le cadre d'une enchère de licences de spectre. Rien ne garantit qu'Industrie Canada ne cherchera pas à augmenter ces droits dans l'avenir.

#### *Restrictions à la propriété étrangère*

TELUS et ses filiales sont assujetties aux restrictions sur la propriété étrangère imposées par la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiocommunication*. Bien que TELUS croie que TELUS Corporation et ses filiales ont agi en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC ou d'Industrie Canada ou que des événements échappant à la volonté de TELUS feront en sorte que celle-ci ne contrevienne pas à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité des filiales de TELUS d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication*, pourrait être compromise, et les activités de TELUS pourraient subir des conséquences défavorables.

### **Risques liés aux processus**

*Les systèmes et processus de TELUS pourraient avoir des répercussions défavorables sur les résultats financiers et le service à la clientèle.*

#### *Facturation et garantie à l'égard des produits*

TELUS a fusionné avec plusieurs entreprises ou a fait l'acquisition de plusieurs entreprises possédant des systèmes de facturation divers. Leur nombre pose un risque pour TELUS, car si leur niveau d'intégration est insuffisant, des produits pourraient ne pas être constatés, des erreurs de facturation pourraient survenir dans les comptes clients et des informations inexacts ou erronées pourraient être échangées. Bien que le service des finances de TELUS cherche principalement à procurer un niveau d'assurance et à accroître l'exactitude et l'intégralité des activités de facturation, le risque lié au volume et à la diversité des opérations effectuées par le système de facturation pourrait avoir une incidence défavorable sur le bénéfice de TELUS.

Par suite des activités de réduction de l'effectif, des modifications apportées aux systèmes et des exigences en matière de formation découlant du programme d'efficacité opérationnelle de TELUS, l'incidence possible, sur l'exploitation, des processus internes de TELUS liés à la facturation pourrait avoir des répercussions défavorables sur son bénéfice.

#### *Efficience*

Pour préserver sa compétitivité et sa rentabilité lorsque les tarifs sont réduits en raison de décisions réglementaires ou de la concurrence, il est important pour TELUS de continuer à réduire ses coûts. En 2001, la société a progressivement mis en place un programme d'efficacité opérationnelle visant à améliorer la productivité opérationnelle et financière et la compétitivité. Ce programme était axé sur la réduction de l'effectif, l'optimisation des ressources utilisées ainsi que le maintien et, en bout de ligne, l'amélioration du service à la clientèle. La société a atteint ces objectifs en regroupant des fonctions, en fermant ou en regroupant des installations et en rationalisant les processus. À la fin de 2003, la société avait supprimé 200 postes de plus que l'objectif de réduction nette de l'effectif de 6 500 postes sur une période de deux ans; rien ne garantit toutefois que les objectifs financiers ainsi que le maintien et l'amélioration du service à la clientèle seront atteints dans l'avenir. Si TELUS n'est pas en mesure de contrôler ses coûts, la société pourrait ne pas atteindre la compétitivité sur le plan des coûts et la rentabilité voulues pour attirer des investisseurs.

Qui plus est, compte tenu du régime de plafonnement des prix des services locaux, certains tarifs locaux ont subi une baisse égale à un facteur de productivité de 3,5 % moins l'inflation jusqu'en 2006. On prévoit que des programmes d'efficacité opérationnelle permanents devront être établis pour éviter toute incidence défavorable sur le bénéfice.

#### *Coût et disponibilité des services*

La disponibilité de divers services de transmission de données, d'images vidéo et de la voix dans les régions desservies par les ESLC où le réseau filaire de TELUS n'est pas disponible partout pose un défi important du point de vue de l'échéancier des livraisons, ainsi que de la qualité et du coût des services. La location d'installations d'autres entreprises de télécommunications et la facturation indirecte de l'utilisation qui est faite de leurs réseaux pourraient s'avérer coûteuses et non rentables. Afin de contrebalancer ces coûts et d'améliorer la rentabilité, la société doit mettre en œuvre un programme de dépenses en immobilisations efficace qui permet la migration de ces services vers son propre réseau. La société continue de déployer des efforts à cette fin, mais elle ne peut en garantir les résultats.

### **Santé et sécurité**

*Les préoccupations touchant la santé et la sécurité, notamment dans le domaine de la téléphonie sans fil, risquent d'avoir un effet défavorable sur les perspectives de TELUS.*

#### *Préoccupations relatives à l'émission de radiofréquences*

Des études ont soutenu que les émissions de radiofréquences par les appareils de téléphonie sans fil peuvent être liées à certains effets néfastes sur la santé. Toutefois, il existe des preuves substantielles, qui ont été établies et publiées dans de nombreuses études scientifiques mondiales, qui corroborent la conclusion qu'il n'y a pas de risque pour la santé connu lié à l'utilisation de téléphones sans fil. TELUS est d'avis que les appareils que TELUS Mobilité vend répondent à toutes les normes de sécurité des gouvernements du Canada et des États-Unis.

Il n'y a aucune garantie que les futures études sur la santé, la réglementation gouvernementale ou les préoccupations des consommateurs relativement aux effets sur la santé des émissions de radiofréquences n'auront pas d'incidences défavorables sur les activités ni sur les perspectives de TELUS dans le domaine de la téléphonie sans fil. Par exemple, les appréhensions du public pourraient réduire la croissance de la clientèle et l'utilisation des services ou augmenter les coûts par suite de modifications apportées aux appareils et de poursuites en responsabilité du fait des produits.

#### *Responsabilité au volant*

L'Insurance Corporation of British Columbia et l'Université de Montréal ont publié des études indiquant une augmentation du niveau de distraction des conducteurs qui utilisent leur téléphone sans fil au volant. En décembre 2002, Terre-Neuve-et-Labrador a interdit l'utilisation de téléphones portatifs sans

## rapport de gestion suite

fil au volant (mais comme c'est le cas pour les autres interdictions de ce genre, la province permet toujours l'utilisation d'appareils sans fil à mains libres).

Des situations semblables existent aux États-Unis. En janvier 2004, le New Jersey, par suite d'un précédent établi par l'État de New York, a promulgué une loi qui interdit l'utilisation de téléphones portatifs sans fil au volant. À Washington, D.C., la *Responsible Use of Cell Phones Act* a été présentée au conseil municipal en 2003. Cette loi, que le maire de Washington étudie avant son examen par le Congrès, interdirait l'utilisation de téléphones portatifs sans fil au volant.

TELUS préconise la responsabilité au volant et conseille aux utilisateurs de téléphone cellulaire de faire de la sécurité au volant leur priorité. TELUS croit fermement que le cadre législatif actuel en matière de conduite imprudente et de négligence au volant est approprié et que des lois propres à l'utilisation de téléphones cellulaires seraient superflues et inefficaces.

Rien ne saurait garantir que des lois interdisant l'utilisation du téléphone sans fil au volant ne seront pas édictées et, si elles le sont, qu'elles n'aient pas une incidence négative sur la croissance des abonnés, sur l'utilisation des téléphones cellulaires ainsi que sur les produits d'exploitation tirés des services de téléphonie sans fil.

### Partenaires stratégiques

*Les intérêts de TELUS peuvent aller à l'encontre de ceux de ses partenaires stratégiques.*

Bien que les partenaires stratégiques comme Verizon soient censés aider TELUS à mettre en œuvre sa stratégie de croissance au Canada, il se pourrait que leurs intérêts ne correspondent pas toujours à ceux de TELUS. Cette situation pourrait nuire à la rapidité et aux résultats des décisions stratégiques.

*La cession d'un nombre important d'actions de TELUS par ses partenaires stratégiques pourrait entraîner une chute du cours des actions.*

Certains partenaires stratégiques de TELUS pourraient décider de vendre la totalité ou une partie de leurs actions de TELUS. Par exemple, Motorola est autorisée à vendre ses 9,7 millions d'actions sans droit de vote, ce qui représente une participation financière de 2,8 %. Verizon pourrait vendre une partie de ses 73,5 millions d'actions ordinaires avec droit de vote et d'actions sans droit de vote, soit une participation financière de 20,9 %, mais, jusqu'en février 2009, elle n'est pas autorisée à réduire sa participation à moins de 19,9 % de la totalité des actions ordinaires et des actions sans droit de vote en circulation sans obtenir l'approbation préalable d'une majorité des administrateurs indépendants qui siègent au Conseil de TELUS. La cession d'un nombre important des actions de TELUS ou la réaction du marché à l'éventualité d'une telle vente pourraient provoquer une chute du cours des actions de TELUS.

### *Respect des lois et de l'éthique*

TELUS compte sur ses employés, ses dirigeants, son conseil d'administration, ses principaux fournisseurs et partenaires pour mettre en pratique des normes raisonnables sur les plans juridique et éthique. TELUS a instauré pour ses employés, ses dirigeants et ses administrateurs une politique d'éthique et installé une ligne téléphonique sans frais permettant à quiconque de dénoncer des pratiques non conformes ou de présenter des plaintes, de façon anonyme. Toutefois, rien ne garantit que ces normes seront suivies par toutes les parties et qu'il n'y aura pas d'incidence défavorable sur les résultats.

### Litiges

#### *Réclamations et poursuites*

En raison de la taille de TELUS, la société et ses filiales font régulièrement l'objet de diverses réclamations et poursuites visant des dommages et intérêts et d'autres compensations ou font l'objet de menaces à cette fin. TELUS ne peut prévoir avec certitude l'issue de ces réclamations et poursuites, et, à ce titre, rien ne garantit que ces réclamations et poursuites n'aient pas d'incidence défavorable sur les résultats.

#### *Protection de la vie privée*

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001, TELUS est assujettie à la loi fédérale sur la protection de la vie privée intitulée *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. TELUS dispose d'un programme de protection de la vie privée de premier rang supervisé par un agent du service de la protection de la vie privée. Malgré cela, il peut survenir des situations où des renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un employé de TELUS peuvent, par mégarde, être recueillis, utilisés ou divulgués d'une façon qui pourrait contrevenir à la Loi, et par le fait même, exposer TELUS à des sanctions éventuelles en vertu de la Loi. Il est peu probable que de telles sanctions aient des incidences importantes.

# rapport de la direction

La responsabilité des états financiers consolidés de la société et de ses filiales incombe à la direction, qui en rend compte au conseil d'administration. Ces états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») du Canada et comprennent nécessairement des montants fondés sur des estimations et le jugement de la direction. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le présent rapport annuel concordent avec ceux des états financiers consolidés.

La société maintient un système de contrôles internes qui fournit à la direction l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que des registres financiers fiables sont tenus. Ce système comprend des politiques et des procédures écrites, une structure organisationnelle qui favorise la séparation des tâches ainsi qu'un programme complet de vérifications périodiques par les vérificateurs internes. La société a aussi instauré des politiques et des directives qui exigent des membres de l'équipe TELUS (les membres du conseil d'administration comme les employés de la société) le respect des normes d'éthique les plus élevées, et elle a établi des mécanismes visant à informer le comité de vérification de toute plainte perçue en ce qui a trait à la comptabilité ou aux politiques en matière d'éthique. Chaque année, la société entreprend un processus complet d'appréciation des risques, qui comprend des rencontres avec la haute direction, un sondage sur la gestion des risques et des contrôles distribué au moyen du site Web à un échantillon important d'employés ainsi que des commentaires formulés à l'issue des activités de planification stratégique de la société. Les résultats de ce processus ont une incidence sur le développement du programme de vérification interne. Les personnes responsables du développement et de la mise en œuvre de plans visant à limiter les risques ont la charge des principaux risques liés à l'ensemble de la société. Au cours de l'exercice 2002, la société a mis en œuvre une procédure de validation d'attestations en vertu de la loi Sarbanes-Oxley qui, entre autres, assure la transmission des attestations contenant des renseignements utiles par les principaux intervenants du processus de présentation de l'information financière lesquelles sont examinées par le chef de la direction et le chef des finances dans le cadre de leurs responsabilités de diligence raisonnable.

La société a adopté une politique officielle sur la divulgation et la confidentialité de l'information de l'entreprise qui expose les principes et pratiques à ce sujet et propose notamment la formation d'un comité de divulgation.

Le chef de la direction et le chef des finances ont évalué l'efficacité des contrôles et des procédures de communication de l'information financière de la société liés à la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés ainsi que d'autres renseignements contenus dans le présent rapport. Ils ont conclu que les contrôles et les procédures de communication de l'information financière étaient adéquats et efficaces pour s'assurer que les renseignements importants sur la société, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés contenus dans le présent rapport.

Il n'y a pas eu de modifications importantes des contrôles internes de la société ou des autres facteurs pouvant avoir une incidence importante sur les contrôles internes après leur évaluation, ni de lacunes ou de faiblesses importantes dans ces contrôles nécessitant des mesures correctrices.

Le chef de la direction et le chef des finances de TELUS prévoient déposer les documents annuels de TELUS auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis sur formulaire 40-F comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley des États-Unis.

Le conseil d'administration a examiné et approuvé les présents états financiers consolidés. Afin d'aider ses membres à s'acquitter de cette responsabilité de surveillance, il a nommé un comité de vérification composé entièrement d'administrateurs indépendants. Tous les membres de ce comité ont des compétences financières et son président possède une expertise financière relative aux comités de vérification, au sens où l'entendent les lois sur les valeurs mobilières pertinentes. Le comité surveille les procédés comptables et la présentation de l'information financière de la société, ses contrôles internes et ses contrôles de communication de l'information, sa conformité légale et réglementaire, sa politique en matière d'éthique et le dépôt en temps opportun des documents auprès des organismes de réglementation, l'indépendance et la performance des vérificateurs internes et externes de la société, la gestion des risques de la société, sa capacité financière, ses plans de trésorerie et sa politique financière ainsi que ses procédures de dénonciation et de traitement des plaintes en matière d'éthique et de comptabilité. Il se réunit au moins une fois par trimestre et, dans le cadre de certaines de ses réunions inscrites au calendrier régulier, rencontre à huis clos les vérificateurs externes et, séparément, les vérificateurs internes en l'absence de tout autre dirigeant, y compris des membres de la direction. Le comité supervise le travail des vérificateurs externes et approuve leur stratégie de vérification annuelle. Il reçoit également des rapports sur les procédés de contrôle de la qualité interne exécutés par les vérificateurs externes ainsi que sur l'indépendance de ces derniers. En outre, le comité de vérification passe en revue les éléments suivants : les principales conventions comptables de la société, y compris les variantes et les estimations et jugements clés que la direction peut avoir à établir; les politiques financières de la société et leur respect; l'évaluation par les vérificateurs internes ou externes des systèmes de contrôle interne de la direction; l'évaluation par la direction du caractère adéquat et de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des contrôles de communication de l'information et des contrôles internes de la société à l'égard de la présentation de l'information financière. Le comité étudie également des rapports sur la continuité des activités et le plan de reprise après sinistre de la société; des rapports sur la gestion des risques financiers, y compris la politique en matière d'utilisation des instruments dérivés et le risque qu'ils représentent; la planification fiscale; la gestion des risques environnementaux et l'approche de la direction relativement à la protection des actifs de l'entreprise; et il examine régulièrement les dépenses clés en immobilisations. Le comité préapprouve tous les services de vérification, liés à la vérification et autres que de vérification qu'offrent les vérificateurs externes et les membres de leur groupe à la société. Le texte du mandat du comité de vérification est offert aux actionnaires, sur demande, et est accessible sur le site Web de la société.



**Robert G. McFarlane**  
Vice-président directeur  
et chef des finances

# rapport des vérificateurs

Aux actionnaires de TELUS Corporation

Nous avons vérifié les bilans consolidés de TELUS Corporation aux 31 décembre 2003 et 2002 et les états consolidés des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie des exercices terminés à ces dates. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur nos vérifications.

Nos vérifications ont été effectuées conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers consolidés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2003 et 2002 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour les exercices terminés à ces dates selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Company Act* (Colombie-Britannique), nous déclarons que, à notre avis, à l'exception des modifications aux conventions comptables décrites dans la note 2, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.



**Deloitte & Touche, s.r.l.**

Comptables agréés

Vancouver (Colombie-Britannique)

Le 2 février 2004, sauf en ce qui concerne  
la note 16 c), qui est au 12 février 2004

# états consolidés des résultats

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>7 146,0 \$</b>	7 006,7 \$
<b>Charges d'exploitation</b>		
Exploitation	4 301,9	4 488,1
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif (note 4)	28,3	569,9
Amortissement des immobilisations corporelles	1 272,9	1 213,7
Amortissement des actifs incorporels	379,9	356,6
	<b>5 983,0</b>	6 628,3
<b>Bénéfice d'exploitation</b>	<b>1 163,0</b>	378,4
Autres charges, montant net	23,3	42,7
Coûts de financement (note 5)	628,0	604,1
<b>Bénéfice (perte) avant impôts sur les bénéfices et part des actionnaires sans contrôle</b>	<b>511,7</b>	(268,4)
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices (note 6)	176,9	(42,5)
Part des actionnaires sans contrôle	3,3	3,1
<b>Bénéfice net (perte nette)</b>	<b>331,5</b>	(229,0)
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées	3,5	3,5
Intérêts sur débetures convertibles, après impôts sur les bénéfices	7,1	6,8
<b>Bénéfice (perte) afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote</b>	<b>320,9 \$</b>	(239,3)\$
<b>Bénéfice (perte) par action ordinaire et action sans droit de vote</b> (en dollars) (note 7)		
– De base	0,92	(0,75)
– Dilué	0,91	(0,75)
<b>Dividendes déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote</b> (en dollars)	<b>0,60</b>	0,60
<b>Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation</b> (en millions)		
– De base	349,3	317,9
– Dilué	351,8	317,9

*Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.*

# états consolidés des bénéfices non répartis

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
<b>Solde au début</b>	<b>630,4 \$</b>	1 654,8 \$
Perte de valeur transitoire des actifs incorporels à durée de vie indéfinie (note 2 g)	–	(595,2)
Solde d'ouverture ajusté	<b>630,4</b>	1 059,6
Bénéfice net (perte nette)	<b>331,5</b>	(229,0)
Moins : Dividendes sur actions ordinaires et actions sans droit de vote payés ou à payer en espèces	<b>961,9</b>	830,6
Dividendes sur actions ordinaires et actions sans droit de vote réinvestis ou devant être réinvestis en actions nouvellement émises	<b>165,8</b>	150,9
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées	43,8	39,0
Intérêts sur débetures convertibles, après impôts sur les bénéfices	3,5	3,5
	7,1	6,8
<b>Solde à la fin</b> (note 16)	<b>741,7 \$</b>	630,4 \$

*Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.*

# bilans consolidés

Aux 31 décembre (en millions)	2003	2002
<b>Actif</b>		
Actif à court terme		
Encaisse et placements temporaires, montant net	6,2 \$	– \$
Débiteurs (notes 9, 18 b)	723,8	640,4
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir	187,4	134,0
Stocks	123,5	96,5
Frais payés d'avance et autres (note 18 b)	172,4	163,5
Tranche à court terme des impôts futurs (note 6)	304,0	138,8
	<b>1 517,3</b>	1 173,2
Immobilisations, montant net (note 10)		
Immobilisations corporelles et autres	7 764,3	8 025,9
Actifs incorporels amortissables	844,7	998,5
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	2 954,6	2 950,1
	<b>11 563,6</b>	11 974,5
Autres actifs		
Frais reportés (note 11)	610,7	729,1
Impôts futurs (note 6)	626,0	1 170,3
Placements	41,9	48,1
Écarts d'acquisition (note 12)	3 118,0	3 124,6
	<b>4 396,6</b>	5 072,1
	<b>17 477,5 \$</b>	18 219,8 \$
<b>Passif et capitaux propres</b>		
Passif à court terme		
Encaisse et placements temporaires, montant net	– \$	9,0 \$
Créditeurs et charges à payer (note 18 b)	1 294,1	1 198,8
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif (note 4)	141,0	400,4
Dividendes à payer	53,5	52,2
Facturation par anticipation et dépôts de clients (note 18 b)	445,0	330,3
Tranche à court terme de la dette à long terme (note 14)	221,1	190,3
	<b>2 154,7</b>	2 181,0
Dette à long terme (note 14)	<b>6 469,4</b>	8 197,4
Autres passifs à long terme (note 15)	<b>1 173,7</b>	405,3
Impôts futurs (note 6)	<b>1 007,0</b>	992,3
Part des actionnaires sans contrôle	<b>10,7</b>	11,2
Capitaux propres (note 16)		
Débetures convertibles	149,6	148,5
Actions préférentielles et privilégiées	69,7	69,7
Avoir des porteurs d'actions ordinaires	6 442,7	6 214,4
	<b>6 662,0</b>	6 432,6
	<b>17 477,5 \$</b>	18 219,8 \$
Engagements et passifs éventuels (note 17)		
<i>Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.</i>		
Approuvé par le conseil d'administration :		
		
Brian F. MacNeill Administrateur	Brian A. Canfield Administrateur	

# états consolidés des flux de trésorerie

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
<b>Activités d'exploitation</b>		
Bénéfice net (perte nette)	331,5 \$	(229,0)\$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net (de la perte nette) et des rentrées liées aux activités d'exploitation :		
Amortissement	1 652,8	1 570,3
Impôts futurs	398,6	9,2
Gain sur remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	(82,7)
Montant net des charges (crédits) des régimes à prestations déterminées des salariés	53,0	(9,8)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des salariés	(99,8)	(75,3)
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, déduction faite des versements en espèces (note 4)	(259,4)	290,7
Autres, montant net	44,0	(11,6)
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement (note 18 c)	23,3	279,2
Rentrées liées aux activités d'exploitation	2 144,0	1 741,0
<b>Activités d'investissement</b>		
Dépenses en immobilisations (note 10 a)	(1 252,7)	(1 697,9)
Produit de la vente de propriétés (note 10 d) et d'autres actifs	51,2	8,2
Autres	3,7	(1,4)
Sorties liées aux activités d'investissement	(1 197,8)	(1 691,1)
<b>Activités de financement</b>		
Émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	86,6	92,2
Émission dans le public d'actions sans droit de vote	–	337,4
Coût de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote	–	(14,5)
Dividendes aux actionnaires	(172,0)	(135,6)
Émission de dette à long terme (note 14)	373,0	644,2
Remboursements par anticipation et à l'échéance de la dette à long terme (note 14)	(1 201,7)	(901,0)
Variation des obligations à court terme (papier commercial et emprunts bancaires)	–	(84,4)
Intérêts sur débetures convertibles	(10,2)	(10,2)
Autres	(6,7)	(4,1)
Sorties liées aux activités de financement	(931,0)	(76,0)
<b>Situation de trésorerie</b>		
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements temporaires, montant net	15,2	(26,1)
Encaisse et placements temporaires, montant net, au début	(9,0)	17,1
Encaisse et placements temporaires, montant net, à la fin	6,2 \$	(9,0)\$
<b>Information supplémentaire sur les flux de trésorerie</b>		
Intérêts versés	657,5 \$	675,8 \$
Intérêts reçus	41,6 \$	24,5 \$
Impôts sur les bénéfices (y compris les crédits d'impôt à l'investissement (note 6) reçus)	165,5 \$	18,6 \$
<i>Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.</i>		

# notes complémentaires

31 décembre 2003

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada; elle offre un éventail complet de produits et de services de télécommunications. La société est le plus important fournisseur titulaire de services de télécommunications dans l'Ouest canadien et fournit des services de données, de protocole Internet, de transmission de la voix et de communications sans fil dans le centre et l'est du Canada.

## 1 principales conventions comptables

Les états financiers consolidés ci-joints sont dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada et sont exprimés en dollars canadiens.

Les expressions « TELUS » et « la société » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales.

### a) Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la société et de toutes ses filiales, dont la principale est TELUS Communications Inc. (y compris la société TELE-MOBILE COMPANY).

Les arrangements financiers de la société et de l'ensemble de ses filiales n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes intersociétés.

TELUS Corporation passe en revue sa structure organisationnelle et y apporte des changements lorsqu'elle le juge approprié, de manière à rehausser sa valeur. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale aux différentes filiales de la société, et ce, à tout moment considéré.

### b) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants comptabilisés des produits et des charges au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les exemples d'estimations importantes comprennent : les hypothèses économiques clés utilisées pour déterminer la juste valeur des flux de trésorerie résiduels découlant de la titrisation des créances; la provision pour créances douteuses; la provision pour désuétude des stocks; la durée de vie utile estimative des actifs; la recouvrabilité des immobilisations corporelles; la recouvrabilité des actifs incorporels ayant une durée de vie indéfinie; la recouvrabilité des placements à long terme; la recouvrabilité de l'écart d'acquisition; la composition des actifs et passifs d'impôts futurs; les charges à payer au titre de la paie et autres charges salariales connexes; les charges à payer au titre des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif; et certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations déterminées, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et l'actif des régimes de retraite.

### c) Constatation des produits

La société tire la majeure partie de ses produits (services locaux de transmission de la voix, services interurbains de transmission de la voix, contribution pour les services de transmission de la voix, services de transmission de données et services de réseau du secteur Mobilité) des services d'accès à l'infrastructure de télécommunications de la société et de l'utilisation de celle-ci. Le reste des produits de la société (équipement relatif au secteur Mobilité et autre) provient surtout de la fourniture de produits facilitant l'accès à l'infrastructure de télécommunication de la société ainsi que l'utilisation de celle-ci.

La société offre à ses clients des solutions complètes et intégrées pour de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Lorsque la situation le permet, ces arrangements à éléments multiples sont divisés en unités de comptabilisation distinctes; la contrepartie reçue est mesurée et répartie entre ces unités de comptabilisation, puis la société applique à chacune des composantes les conventions pertinentes en matière de constatation des produits.

*Services locaux de transmission de la voix, services interurbains de transmission de la voix, services de transmission de données et services de réseau du secteur Mobilité* : La société comptabilise les produits selon la méthode de la comptabilité d'exercice et y inclut une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services avec fil et sans fil sont comptabilisés en fonction de l'utilisation du réseau et des installations de la société et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients, y compris les coûts directs afférents n'excédant pas les produits, sont reportés et constatés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Lorsque la société ne tire aucun avantage identifiable de la remise d'une contrepartie à un client, par exemple dans le cas d'un programme de fidélisation de la clientèle, la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge puisque la société estime qu'aux fins de la présentation de l'information, cette méthode permet d'améliorer la présentation des opérations aux états financiers.

La société comptabilise les pénalités relatives à la qualité du service imposées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du passif fiscal.

*Contribution pour les services de transmission de la voix* : Le CRTC a établi un mécanisme de subvention transférable pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la société, qui fournissent des services de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention transférable, par ligne et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. La société constate la subvention transférable selon la méthode de la comptabilité d'exercice en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel qu'elle détient dans les zones de desserte à coût élevé.

*Équipement relatif au secteur Mobilité et autre* : La société constate les produits d'exploitation provenant de la vente de produits, y compris les appareils sans fil vendus aux revendeurs et l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés et acceptés par les utilisateurs finaux. Les produits tirés des contrats de location-exploitation d'équipement sont constatés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement une formule linéaire) sur la durée du bail. Lorsque la société ne tire aucun avantage distinct de la remise d'une contrepartie à un client, la contrepartie est comptabilisée en diminution des produits plutôt que comme une charge puisque la société estime qu'aux fins de la présentation de l'information, cette méthode permet d'améliorer la présentation des opérations aux états financiers.

*Compte de report pour les zones de desserte autres que celles à coût élevé* : Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») a émis la Décision de télécom 2002-34 et la Décision de télécom 2002-43 respectivement, des avis qui toucheront les produits liés aux services avec fil de la société pour des périodes de quatre ans commençant le 1<sup>er</sup> juin 2002 et le 1<sup>er</sup> août 2002 respectivement. Afin d'encourager la concurrence au chapitre du service de base résidentiel dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé, le CRTC a instauré le concept du mécanisme du compte de report, lequel vise à remplacer les diminutions de prix imposées.

Le compte de report résulte de l'exigence du CRTC que la société reporte la constatation aux résultats d'une partie de l'argent reçu relativement aux services de base résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé. Le report des produits est effectué en fonction du taux d'inflation (mesuré par un indice pondéré en chaîne lié à l'indice des prix du PIB), moins une compensation de productivité de 3,5 %, et d'un « facteur exogène » qui est associé aux recouvrements permis dans des régimes de plafonnement des prix antérieurs qui sont maintenant expirés. La société peut constater les montants reportés au moment de la réalisation de mesures admissibles, telles que des programmes d'amélioration du service dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé admissibles, des baisses de tarifs (y compris celles accordées aux concurrents comme l'exigent la Décision de télécom 2002-34 et la Décision de télécom 2002-43) ou des remises aux clients. Lorsqu'un solde demeure dans le compte de report, l'intérêt doit être accumulé au coût de l'emprunt à court terme de la société.

La société a adopté la méthode du passif pour la comptabilisation de son compte de report. La société enregistre ainsi un passif dans la mesure où les activités entreprises, les diminutions de tarifs réalisées pour les services concurrentiels et les autres situations admissibles futures n'éliminent pas le solde du compte de report. En outre, la société continue ainsi d'enregistrer des montants de passif supplémentaires, sous réserve de réductions à l'égard des activités d'atténuation, pour la durée à courir des périodes respectives de quatre ans où les Décisions seront encore en vigueur. À l'exception des intérêts courus sur le solde du compte de report, qui seraient inclus dans les coûts de financement, toutes les incidences du compte de report sur l'état des résultats sont comprises dans les produits d'exploitation.

#### d) Frais de publicité

Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

#### e) Recherche-développement

Les frais liés à la recherche-développement sont passés en charges sauf dans les cas où les frais de développement répondent à certains critères de report identifiables. Les frais de développement reportés sont amortis sur la durée de vie de la production commerciale, ou dans le cas d'immobilisations corporelles utilisables, sont inclus dans le groupe de biens approprié et sont amortis sur leur durée de vie utile estimative.

#### f) Amortissement

Les actifs sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative déterminée à partir d'un programme continu d'études. Le taux combiné d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 est de 6,6 % (6,6 % en 2002). L'amortissement comprend l'amortissement des actifs en vertu de contrats de location-acquisition. Les actifs incorporels ayant une durée de vie limitée (les « actifs incorporels amortissables ») sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative. L'estimation de la durée de vie est revue sur une base annuelle. La durée de vie utile estimative de la plupart des immobilisations amortissables de la société se détaille comme suit :

	Durée de vie utile estimative
Immobilisations corporelles et autres	
Actifs de télécommunication	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	8 à 20 ans
Équipement relatif aux stations du secteur Mobilité	6,5 à 8 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles et autres	5 à 20 ans
Actifs incorporels amortissables	
Abonnés (note 2 g)	
Services avec fil	50 ans
Services sans fil	7 ans
Logiciels	3 à 5 ans
Servitudes municipales et autres	7 à 30 ans

La société a choisi d'amortir ses actifs selon la méthode de l'amortissement linéaire car elle croit que cette méthode reflète mieux la consommation des ressources en relation avec la durée de vie économique des actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que la méthode linéaire est donc plus représentative de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente des actifs en question.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002, au lieu d'être amortie systématiquement, la valeur comptable des écarts d'acquisition et des actifs incorporels à durée de vie indéfinie est soumise à un test de dépréciation périodique. Les actifs incorporels à durée de vie indéfinie et les écarts d'acquisition doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. La société a choisi le mois de décembre pour effectuer son test annuel. Aucune dépréciation n'a été enregistrée à la suite des tests annuels effectués en décembre 2003 et en décembre 2002. Le test s'applique à chacune des deux unités d'exploitation de la société, Communications et Mobilité, qui sont déterminées d'après les critères du chapitre du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* (l'« ICCA ») traitant des écarts d'acquisition et des actifs incorporels.

La société évalue ses écarts d'acquisition en appliquant la méthode prescrite, qui consiste à comparer la juste valeur des unités d'exploitation à leur valeur comptable. Conformément aux pratiques d'évaluation actuelles du secteur, la société a eu recours à une combinaison des flux de trésorerie actualisés et des méthodes de l'analyse comparative pour déterminer la juste valeur de ses unités d'exploitation.

## notes complémentaires suite

### g) Conversion des devises

*Généralités* : Les opérations commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux en vigueur au moment des opérations. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date du bilan, et les gains ou pertes qui en résultent sont imputés aux états consolidés des résultats (se reporter à la note 5).

La société détient une petite filiale étrangère qui est considérée comme un établissement autonome. Par conséquent, les gains et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de cette filiale étrangère sont reportés et comptabilisés à titre d'écart de conversion cumulé dans les capitaux propres figurant aux bilans consolidés (se reporter à la note 16 a).

*Comptabilité de couverture* : La société applique la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne les sorties de fonds futures liées à sa dette à long terme libellée en dollars américains (paiements d'intérêt semestriels et remboursements de capital à l'échéance) (se reporter à la note 3 et à la note 14 b). La comptabilité de couverture n'est appliquée qu'exceptionnellement aux engagements d'achat futurs. L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait aux relations de couverture du risque de change désignées de la société, est d'assurer que les gains et les pertes compensatoires sont constatés au cours des mêmes périodes.

La société a choisi d'appliquer la comptabilité de couverture car elle croit que celle-ci est plus représentative de la substance économique des opérations sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées et celle de la valeur de la dette à long terme libellée en dollars américains (les « éléments couverts »). La société évalue l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Une relation de couverture désignée est considérée efficace par la société si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le principal de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt. Toute inefficacité, comme l'existence d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le principal de l'élément couvert, est reflétée dans les états consolidés des résultats au poste « Coûts de financement ».

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé relativement à la juste valeur des éléments de couverture dans la mesure où leur valeur compense l'écart entre l'équivalent en dollars canadiens de la valeur des éléments couverts au taux de change à la date du bilan et l'équivalent en dollars canadiens de la valeur des éléments couverts au taux de change des éléments de couverture. Les variations non réalisées de la juste valeur des éléments de couverture, déduction faite de la valeur de couverture inscrite (se reporter à la note 11 et à la note 15), sont constatées lorsque tous les flux de trésorerie couverts se sont produits (se reporter à la note 5). Si une relation de couverture désignée auparavant efficace devient inefficace, tous les gains et toutes les pertes liés à l'élément de couverture sont reflétés prospectivement dans les états consolidés des résultats au poste « Coûts de financement ».

### h) Impôts sur les bénéfices

La société applique la méthode du passif fiscal pour la comptabilisation des impôts sur les bénéfices. Selon cette méthode, des impôts exigibles sont comptabilisés pour les impôts estimatifs à payer de l'exercice en cours. Des actifs et passifs d'impôts futurs sont comptabilisés pour les écarts temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour l'avantage fiscal latent découlant du report des pertes aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable.

Les activités de recherche-développement de la société peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Les activités de recherche-développement de la société et leur admissibilité à des crédits d'impôt à l'investissement constituent une question complexe et, en conséquence, leur réception ne devient généralement probable qu'une fois que les autorités fiscales pertinentes ont pris des décisions précises. S'il s'avère plus probable qu'improbable que des crédits d'impôt à l'investissement seront reçus, ceux-ci sont comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent (se reporter à la note 6).

### i) Rémunération à base d'actions

La société applique la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser la rémunération à base d'actions de ses employés. Par conséquent, aucune charge de rémunération afférente aux régimes d'options sur actions n'est constatée dans les comptes. Selon les PCGR du Canada, la société doit déterminer la juste valeur des options à la date d'attribution et constater cette valeur dans les états financiers. Pour ce qui est des options sur actions attribuées aux employés, il est permis d'utiliser la méthode de la juste valeur ou la méthode de la valeur intrinsèque. Toutefois, lorsque la méthode de la valeur intrinsèque est utilisée, la société est tenue de présenter de l'information pro forma indiquant l'incidence qu'aurait eue l'application de la méthode de la juste valeur (se reporter à la note 8 a) et à la note 2 d). Le produit découlant de la levée des options sur actions est porté au crédit du capital-actions.

La société a choisi d'appliquer la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser la rémunération à base d'actions parce que l'estimation de cette dernière avec un degré raisonnable d'exactitude est impossible et parce que la méthode de la juste valeur aurait pour effet de rendre moins significatifs les états consolidés des résultats. De plus, la société croit que la plupart des entreprises qui exercent leurs activités sur les mêmes marchés financiers qu'elle appliquent elles aussi la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser la rémunération à base d'actions; aussi a-t-elle choisi cette méthode plutôt que celle de la juste valeur dans le but d'augmenter la comparabilité de l'information financière qu'elle publie.

En ce qui a trait aux unités d'actions subalternes, la société comptabilise un passif égal au montant des unités d'actions subalternes sur lesquelles les droits sont acquis ou deviennent acquis, multiplié par la juste valeur marchande des actions correspondantes à la fin de la période considérée (se reporter à la note 8 b).

Lorsque la rémunération à base d'actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (acquisition en bloc), la société constate la charge soit dans les états consolidés des résultats, soit dans l'information pro forma à la note 8 a), selon une formule linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération à base d'actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (acquisition graduelle), la société constate la charge soit dans les états consolidés des résultats, soit dans l'information pro forma à la note 8 a), selon la méthode de répartition accélérée.

## j) Encaisse et placements temporaires, montant net

L'encaisse et les placements temporaires, qui comprennent les instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments impayés, y compris les chèques émis mais non compensés par la banque à la date du bilan. Le montant net de l'encaisse et des placements temporaires est classé comme un passif au bilan lorsque le montant des chèques émis mais non compensés par la banque excède le montant de l'encaisse et des placements temporaires.

## k) Cession de créances

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2001, les cessions de créances effectuées dans le cadre d'opérations de titrisation sont comptabilisées à titre de ventes lorsque la société est réputée avoir abandonné le contrôle des actifs cédés et qu'une contrepartie autre que celle liée aux droits de bénéficiaire des créances cédées a été reçue. Lorsque la société cède ses créances, elle conserve des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Lorsqu'une cession est reconnue à titre de vente, la société décomptabilise toutes les créances cédées, comptabilise à leur juste valeur les actifs obtenus et les passifs pris en charge et comptabilise le gain ou la perte sur la vente dans les états consolidés des résultats au poste « Autres charges, montant net ». Le montant du gain ou de la perte sur la cession de créances est en partie tributaire de la valeur comptable antérieure des créances cédées, répartie entre les créances cédées et les droits conservés fondés sur leur juste valeur marchande relative à la date de la vente. La société procède à une estimation de la juste valeur de ses droits conservés en se basant sur la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs escomptés, eux-mêmes basés sur les meilleures estimations par la direction des hypothèses clés, soit les créances irrécouvrables, la durée de vie moyenne pondérée des créances cédées et les taux d'escompte proportionnels aux risques courus.

## l) Stocks

Les stocks de la société se composent essentiellement d'appareils sans fil, de pièces et d'accessoires, de même que d'équipement de communication détenus en vue de leur vente. Les stocks d'appareils sans fil, de pièces et d'accessoires sont évalués au moindre du coût et du coût de remplacement. Le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Les stocks d'équipement de communication sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est établi selon la méthode du coût moyen.

## m) Immobilisations

*Généralités* : Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et, dans le cas d'immobilisations construites par la société, elles comprennent le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. De plus, pour les projets de construction supérieurs à 20 millions de dollars et d'une durée appréciable, la société capitalise un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction (se reporter à la note 5). Le taux servant au calcul de la capitalisation des coûts de financement est fondé sur le coût d'emprunt de la société pour une période de un an.

Lorsque la société vend des immobilisations corporelles, le coût d'origine moins l'amortissement cumulé est appliqué contre le produit de la cession, et l'écart est comptabilisé dans les états consolidés des résultats au poste « Autres charges, montant net ».

*Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations* : Des passifs sont constatés à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où ils sont engagés, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des

composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur Mobilité » faisant partie des actifs de télécommunication) lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont capitalisés dans la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, le passif est rajusté pour tenir compte de l'augmentation du passif due à la désactualisation et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations capitalisé est amorti de la même façon que l'actif connexe; la charge de désactualisation est prise en compte dans les résultats d'exploitation.

## n) Contrats de location

Les contrats de location sont classés comme contrats de location-acquisition ou de location-exploitation, selon leurs modalités.

Lorsque la société est le locataire, les biens loués en vertu de contrats de location-acquisition sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée prévue d'utilisation. Les obligations découlant des contrats de location-acquisition sont réduites des loyers, déduction faite de l'intérêt théorique.

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, les charges liées aux contrats de location-exploitation de biens immobiliers et de véhicules automobiles, déduction faite de l'amortissement des gains reportés à la vente d'immeubles aux termes d'arrangements de cession-bail (se reporter à la note 10 d) et à la note 15), ont été de 167,6 millions de dollars (151,2 millions de dollars en 2002).

## o) Placements

La société comptabilise à la valeur de consolidation ses placements dans les sociétés affiliées sur lesquelles elle exerce une influence notable. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter la quote-part de la société des bénéfices ou des pertes des sociétés émettrices et réduit du montant des dividendes reçus. L'excédent du coût des placements à la valeur de consolidation sur la valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour l'écart d'acquisition, est amorti sur la durée de vie utile estimative de l'actif sous-jacent auquel il se rapporte.

La société comptabilise ses autres placements selon la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont constatés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir.

Les valeurs comptables des placements comptabilisés à la valeur de consolidation ou selon la méthode du coût sont réduites à des valeurs marchandes estimatives lorsqu'un placement subit une moins-value durable; une telle réduction est comptabilisée dans les états consolidés des résultats au poste « Autres charges, montant net ».

## p) Autres passifs à long terme – Services de ligne individuelle

Les autres passifs à long terme comprennent les contributions antérieures du gouvernement de l'Alberta dans le cadre du programme de Services de ligne individuelle, qui sont constatées à titre de produits selon une formule linéaire sur la durée de vie utile estimative des actifs afférents. Le montant qui doit être comptabilisé à titre de produits au cours du prochain exercice est compris dans le poste « Facturation par anticipation et dépôts de clients » des bilans consolidés.

## notes complémentaires suite

### q) Régimes d'avantages sociaux futurs

La société comptabilise ses obligations découlant des régimes de retraite à prestations déterminées des salariés ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite gagnés par les salariés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement prévu des placements des régimes, la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des salariés. Pour les besoins du calcul du taux de rendement prévu des actifs des régimes, ces actifs sont évalués à leur juste valeur. L'excédent du gain actuariel net (de la perte actuarielle nette) sur 10 % de l'obligation au titre des prestations constituées,

ou sur 10 % de la juste valeur des actifs du régime si ce dernier montant est plus élevé, est amorti sur la période résiduelle moyenne de service des salariés actifs couverts par le régime, tout comme le coût des services passés et les actifs et passifs transitoires.

La société comptabilise le régime de retraite des salariés syndiqués, qui couvre certains des employés de la société, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

### r) Chiffres correspondants

Certains des chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle de l'exercice courant.

## 2 faits nouveaux concernant les conventions comptables

### a) Informations à fournir sur les garanties

À compter de l'exercice 2003 de la société, les nouvelles directives de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA ») relatives aux informations à fournir sur les garanties (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-14 du *Manuel de l'ICCA*) s'appliquent à la société (se reporter à la note 17 e). La note d'orientation traite des informations que doit fournir un garant dans ses états financiers sur les obligations auxquelles il est tenu en raison de certaines garanties qu'il a données.

### b) Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Au cours de son exercice 2003, la société a adopté par anticipation les nouvelles recommandations de l'ICCA à l'égard des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (chapitre 3110 du *Manuel de l'ICCA*) (se reporter à la note 1 m). Le nouveau chapitre traite de la constatation et de l'évaluation des passifs auxquels donnent lieu les obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où ils sont engagés, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les montants issus de l'application de cette convention comptable et comptabilisés n'étaient pas importants.

### c) Avantages sociaux futurs

Le 31 décembre 2003, la société a adopté par anticipation les nouvelles recommandations de l'ICCA relativement à l'information supplémentaire sur les régimes d'avantages sociaux offerts aux salariés (chapitre 3461 du *Manuel de l'ICCA*) (se reporter à la note 19).

### d) Rémunérations à base d'actions

À compter de l'exercice 2004 de la société, les recommandations modifiées de l'ICCA sur la comptabilisation des rémunérations à base d'actions (les modifications en question ayant eu lieu en 2003) (chapitre 3870 du *Manuel de l'ICCA*) s'appliqueront à la société. Par suite de ces modifications, la

société ne pourra plus utiliser la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser les options sur actions octroyées aux employés. La société a choisi l'adoption prospective modifiée comme méthode transitoire (aussi appelée application rétroactive sans retraitement) et la mettra en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004. En raison de la méthode transitoire choisie, aucune charge relative aux options sur actions ne sera constatée dans les états consolidés des résultats des exercices antérieurs à 2004. La charge relative aux options sur actions constatée dans les exercices postérieurs à 2003 aura trait aux options sur actions octroyées après 2001 sur lesquelles les droits seront acquis aux cours d'exercices postérieurs à 2003.

### e) Relations de couverture

À compter de l'exercice 2004 de la société, les nouvelles directives de l'ICCA relatives à la comptabilisation des relations de couverture (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-13 du *Manuel de l'ICCA*) s'appliquent à la société. La convention comptable que la société suit déjà pour comptabiliser les relations de couverture est conforme à la nouvelle note d'orientation (se reporter à la note 1 g).

### f) Obligations réglées en capitaux propres

À compter de l'exercice 2005 de la société, les recommandations modifiées de l'ICCA à l'égard de la présentation des instruments financiers et des informations à fournir relatives à ceux-ci (chapitre 3860 du *Manuel de l'ICCA*) portant spécifiquement sur la classification des obligations qu'un émetteur peut régler au moyen de ses propres instruments de capitaux propres (les modifications en question ayant eu lieu en 2003) s'appliqueront à la société. Par suite de ces modifications, les débetures convertibles de la société seront classées dans le passif aux bilans consolidés, et les intérêts débiteurs correspondants seront classés au poste « Coûts de financement » dans les états consolidés des résultats. Par anticipation sur la date d'adoption obligatoire, la société mettra en œuvre la norme modifiée de manière rétroactive en 2004.

### g) Actifs incorporels et écarts d'acquisition

Les nouvelles recommandations de l'ICCA relatives aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels (chapitre 3062 du *Manuel de l'ICCA*) s'appliquent à la société à compter de son exercice 2002 (se reporter à la note 1 f).

Les actifs incorporels à durée de vie indéfinie de la société, soit les licences d'utilisation de spectre, ont été soumis à un test de dépréciation au 1<sup>er</sup> janvier 2002. La perte de valeur (la « perte de valeur transitoire ») de 595,2 millions de dollars (910,0 millions de dollars avant impôts) est considérée comme découlant d'une modification de convention comptable et a été imputée directement au solde d'ouverture des bénéfices non répartis.

Les écarts d'acquisition devaient également être soumis à un test de dépréciation au 1<sup>er</sup> janvier 2002. La société a effectué ce test au premier trimestre de 2002 et a déterminé qu'ils n'avaient pas subi de perte de valeur transitoire.

## 3 instruments financiers

Les instruments financiers de la société se composent de l'encaisse et des placements temporaires, des débiteurs, des placements comptabilisés au coût (se reporter à la note 1 o), des créditeurs, des créditeurs à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif, des dividendes à payer, des obligations à court terme, de la dette à long terme, des contrats de swap de taux d'intérêt, des instruments de couverture de change et des débiteurs convertibles.

La société a recours à divers instruments financiers, dont les justes valeurs de certains d'entre eux ne sont pas reflétées dans le bilan, pour réduire ou éliminer le risque de taux d'intérêt et le risque de change. Ces instruments financiers sont comptabilisés de la même façon que la position sous-jacente couverte. La majorité de ces instruments, qui ont été ajoutés au cours de l'exercice 2001, ont trait à l'emprunt de TELUS en dollars américains. Ces instruments font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ou d'endettement et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des opérations.

*Risque de prix – taux d'intérêt* : La société est exposée au risque de taux d'intérêt qui découle des fluctuations des taux d'intérêt sur ses placements temporaires, ses obligations à court terme et sa dette à long terme.

*Risque de prix – taux de change* : La société est exposée au risque de change qui découle des fluctuations des taux de change sur sa dette à long terme libellée en dollars américains. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêt semestriels connexes et les paiements de capital à l'échéance (se reporter à la note 1 g) et à la note 14 b).

La gestion du risque de change de la société consiste aussi à recourir à des contrats de change à terme pour fixer les taux de change sur les opérations et les engagements en devises à court terme. La comptabilité de couverture n'est appliquée à ces contrats de change à terme assortis d'une échéance à court terme que dans des situations exceptionnelles.

Au 31 décembre 2003, la société avait conclu des contrats de change à terme qui avaient pour effet de fixer les taux de change sur une tranche de 43,0 millions de dollars américains des engagements d'achat de l'exercice 2004; la comptabilité de couverture a été appliquée à ces contrats de change à terme, qui se rapportent tous au secteur Mobilité.

Conformément aux exigences, TELUS a revu l'estimation de la durée de vie utile de ses actifs incorporels amortissables. Selon les principes comptables généralement reconnus, toute révision d'estimation, notamment de la durée de vie utile d'un actif, doit être appliquée prospectivement. La revue de la société a donné lieu aux modifications suivantes de la durée de vie utile estimative des actifs incorporels amortissables, avec prise d'effet au premier trimestre de 2002 :

	Durée de vie utile estimative	
	Actuelle	Précédente
Abonnés – avec fil	50 ans	40 ans
Abonnés – sans fil	7 ans	7 à 10 ans

*Risque de crédit* : La société est exposée au risque de crédit en ce qui concerne ses dépôts à court terme, ses débiteurs, ses contrats de swap de taux d'intérêt et ses couvertures de taux de change.

La société a réduit considérablement son risque de crédit associé aux dépôts à court terme en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, d'institutions financières bien capitalisées et d'autres tiers solvables. Un examen continu est exécuté pour évaluer les changements de l'état des tiers.

Le risque de crédit associé aux débiteurs est réduit par l'importante clientèle de la société, qui regroupe tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. La société applique un programme d'évaluation du crédit des clients et limite le montant du crédit accordé lorsqu'elle le juge nécessaire. Elle maintient des provisions pour les pertes de crédit potentielles, et ces pertes ont été conformes aux prévisions de la direction jusqu'à maintenant.

Les contreparties aux contrats de swap de taux d'intérêt de la société et de couverture de taux de change sont deux grandes institutions financières auxquelles une importante agence d'évaluation a accordé une cote de qualité supérieure. Le montant en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les cotes de crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. La société n'accorde ni ne reçoit de sûreté pour les contrats de swap ou les couvertures en raison de sa cote de crédit et de celle de ses contreparties. Elle est exposée à des pertes de crédit qui pourraient résulter de la non-exécution des contreparties, mais elle considère ce risque comme minime; en cas de défaut de toutes les contreparties, l'incidence avant impôts se limiterait à la valeur de l'actif de couverture reporté (se reporter à la note 11).

*Juste valeur* : La valeur comptable de l'encaisse et des placements temporaires, des débiteurs, des créditeurs, des créditeurs à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif, des dividendes à payer et des obligations à court terme correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La valeur comptable des placements de la société comptabilisés au coût n'excède pas leur juste valeur.

## notes complémentaires suite

La juste valeur de la dette à long terme et des débetures convertibles de la société est évaluée en fonction des cours au marché de ces titres ou de titres similaires ou en fonction des taux courants offerts à la société pour des titres de créance de même échéance ainsi que par l'utilisation de flux de trésorerie futurs actualisés à l'aide des taux courants pour des

instruments financiers similaires d'une durée semblable et exposés à des risques comparables. La juste valeur des instruments financiers dérivés de la société utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change est évaluée de manière similaire.

(en millions)	2003		2002	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme	6 690,5 \$	7 682,8 \$	8 387,7 \$	8 338,2 \$
Débetures convertibles	149,6 \$	157,4 \$	148,5 \$	137,6 \$
Instruments financiers dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change <sup>(1)</sup>				
– Passif de couverture reporté (note 15)	739,6 \$	858,6 \$	– \$	– \$
– Actif de couverture reporté (note 11)	– \$	– \$	134,1 \$	315,7 \$

(1) Encours nominal de 4 822,9 dollars (4 925,7 dollars en 2002).

## 4 coûts de restructuration et de réduction de l'effectif

En 2001, la société a lancé le programme d'efficacité opérationnelle par phases visant à améliorer sa productivité opérationnelle et financière et sa compétitivité. La première phase de ce programme visait la restructuration aux fins de fusion des activités de TELUS Mobilité et la réorganisation de TELUS Communications. Environ la moitié de la charge inscrite à ce titre en 2001 était liée aux coûts d'intégration de TELUS Mobilité, y compris la réduction de valeur des immobilisations hors exploitation, les charges de reconfiguration des appareils et les indemnités de licenciement de personnel. Le reste de la charge était liée à la réorganisation de TELUS Communications, y compris les indemnités de licenciement de personnel et les charges liées à la réduction de valeur des immobilisations.

La deuxième phase du programme d'efficacité opérationnelle, amorcée au début de 2002, a continué de mettre l'accent sur la réduction de l'effectif, mais elle comportait également un examen détaillé de tous les processus de la société en vue de repérer des occasions d'améliorer l'efficacité financière et opérationnelle. Par conséquent, la société a mis en place un programme offrant un régime d'incitation à la retraite anticipée et un régime d'incitation au départ volontaire à 11 000 employés syndiqués sur un total de plus de 16 000, et elle a par la suite annoncé les détails des initiatives du programme

d'efficacité opérationnelle, incluant la rationalisation des processus, une diminution du portefeuille de produits de TELUS et des processus connexes, l'utilisation optimale des biens immobiliers, des réseaux et des autres actifs, la gestion améliorée des commandes des clients, le resserrement des fonctions de soutien au sein de la société, la consolidation des fonctions opérationnelles et administratives et le regroupement des centres de communication avec les clients.

La troisième phase du programme d'efficacité opérationnelle, qui a débuté au troisième trimestre de 2002, mettait l'accent sur la mise en application des initiatives indiquées ci-dessus. Le regroupement des bureaux administratifs était pour ainsi dire terminé au 31 décembre 2002.

Au 31 décembre 2003, il ne restait aucun coût futur à enregistrer à l'égard du programme d'efficacité opérationnelle, mais certains écarts par rapport aux estimations déjà inscrites pourraient modifier les montants qui seront finalement comptabilisés.

Le tableau suivant indique les coûts du programme jusqu'à présent et les modifications apportées à ces coûts au cours de l'exercice, de même que les passifs correspondants et les modifications apportées à ces passifs pour l'exercice.

(en millions)	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2001	Exercice terminé le 31 décembre 2002	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2002	Exercice terminé le 31 décembre 2003	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2003	Éléments du programme <sup>(1)</sup> ne pouvant pas encore être constatés	Total du programme <sup>(1)(2)</sup>
Coûts de réduction de l'effectif							
Départs volontaires (régime d'incitation à la retraite anticipée, régime d'incitation au départ volontaire et autres)	94,6 \$	403,9 \$	498,5 \$	1,9 \$	500,4 \$	– \$	500,4 \$
Départs non volontaires et autres	67,3	153,5	220,8	13,1	233,9	–	233,9
	161,9	557,4	719,3	15,0	734,3	–	734,3
Frais de résiliation de baux	6,0	10,1	16,1	2,4	18,5	–	18,5
Radiations d'actifs	30,5	–	30,5	–	30,5	–	30,5
Autres charges	–	2,4	2,4	10,9	13,3	–	13,3
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	198,4	569,9	768,3	28,3	796,6	– \$	796,6 \$
Moins :							
Paiements (note 18 c)	58,2	273,8	332,0	287,7	619,7		
Radiations d'actifs liées à la restructuration	30,5	–	30,5	–	30,5		
Reclassement au poste « Autres passifs à long terme » (passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite)	–	5,4	5,4	–	5,4		
	88,7	279,2	367,9	287,7	655,6		
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif <sup>(3)</sup>	109,7 \$	290,7 \$	400,4 \$	(259,4)\$	141,0 \$		

(1) Le programme comprend les phases 1, 2 et 3 du programme d'efficacité opérationnelle.

(2) Les montants ont été mis à jour au cours du quatrième trimestre de 2003.

(3) Le solde de 141,0 dollars au 31 décembre 2003 comprend un montant de 47,7 dollars relativement aux avantages sociaux liés au régime de retraite anticipée (se reporter à la note 19 h), dont une tranche de 23,8 dollars sera financée après 2004.

Le tableau suivant présente la situation de diverses initiatives du programme d'efficacité opérationnelle. Les charges et les passifs liés au régime d'incitation à la retraite anticipée et au régime d'incitation au départ volontaire sont constatés au moment où l'employé accepte l'offre officielle

de la société. Par conséquent, les coûts du programme d'efficacité opérationnelle peuvent être constatés, et l'ont été comme il est approprié et nécessaire, avant que l'événement sous-jacent se produise.

	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2001	Exercice terminé le 31 décembre 2002	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2002	Exercice terminé le 31 décembre 2003	Du lancement du programme <sup>(1)</sup> jusqu'au 31 décembre 2003	Coûts futurs	Total du programme <sup>(1)(2)</sup>
Regroupement des centres de communication avec les clients	–	24	24	20	44	2	46
Fermeture de boutiques TELUS	–	33	33	–	33	–	33
Réductions de l'effectif (déduction faite des recrutement ciblés)							
Phase 1	800	–	800	–	800	–	800
Phases 2 et 3	–	5 200	5 200	1 500	6 700	50	6 750
	800	5 200	6 000	1 500	7 500	50	7 550

(1) Le programme comprend les phases 1, 2 et 3 du programme d'efficacité opérationnelle.

(2) Les montants ont été mis à jour au cours du quatrième trimestre de 2003.

## 5 coûts de financement

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Intérêts sur la dette à long terme	666,7 \$	711,3 \$
Intérêts sur les obligations à court terme et autres	5,0	3,6
Écart de conversion <sup>(1)</sup>	(0,4)	(1,5)
Gain sur remboursement par anticipation de la dette à long terme <sup>(2)</sup>	–	(82,7)
	<b>671,3</b>	630,7
Intérêts capitalisés pendant la construction	–	(0,7)
Intérêts créditeurs (y compris les intérêts reçus relativement aux remboursements d'impôts)	(43,3)	(25,9)
	<b>628,0 \$</b>	604,1 \$

(1) Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, ces montants comprennent des gains (pertes) de 0,5 dollar (néant en 2002) ayant trait à l'inefficacité de la couverture.

(2) Ce montant comprend un gain de 4,3 dollars découlant du règlement connexe d'instruments financiers qui couvraient la dette à long terme libellée en dollars américains qui a été remboursée au troisième trimestre de 2002.

## 6 impôts sur les bénéfices

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Exigibles	(221,7)\$	(51,7)\$
Futurs	398,6	9,2
	<b>176,9 \$</b>	(42,5)\$

La charge (l'économie) d'impôts sur les bénéfices de la société diffère de celle obtenue par l'application des taux d'imposition prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions de dollars)	2003		2002	
Impôts de base fédéral et provinciaux combinés aux taux d'imposition prévus par la loi	189,9 \$	37,1 %	(105,0)\$	39,1 %
Écart de taux d'imposition appliqué au règlement de questions fiscales de l'exercice précédent	(47,0)		2,4	
Réévaluation des actifs et des passifs d'impôts futurs en raison des modifications des taux d'imposition prévus par la loi	13,6		31,3	
Composantes du bénéfice (de la perte) avant impôts et part des actionnaires sans contrôle exonérées d'impôts	1,9		10,0	
Partie non imposable des gains	–		(16,4)	
Autres	(2,8)		11,0	
	<b>155,6</b>	<b>30,4 %</b>	(66,7)	24,9 %
Impôt des grandes sociétés	21,3		24,2	
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices présentée aux états consolidés des résultats	<b>176,9 \$</b>	<b>34,6 %</b>	(42,5)\$	15,8 %

Comme il est mentionné à la note 1 b), la société a recours à des estimations importantes relativement à la composition des actifs et passifs d'impôts futurs. Les activités de la société sont complexes, et les interprétations, les règlements et les lois liés à l'impôt changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier. Les écarts temporaires constituant les actifs (passifs) d'impôts futurs sont estimés ci-dessous :

(en millions)	2003	2002
Immobilisations		
Immobilisations corporelles et autres et actifs incorporels amortissables	95,3 \$	291,2 \$
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	(1 007,0)	(992,3)
Provision actuellement non déductible	156,1	145,7
Pertes pouvant être reportées	622,2	765,8
Autres	56,4	106,4
	<b>(77,0)\$</b>	316,8 \$
Présentés aux bilans consolidés comme :		
Actifs d'impôts futurs		
À court terme	304,0 \$	138,8 \$
À long terme	626,0	1 170,3
	<b>930,0</b>	1 309,1
Passifs d'impôts futurs	(1 007,0)	(992,3)
Actifs (passifs) d'impôts futurs nets	<b>(77,0)\$</b>	316,8 \$

La société prévoit qu'elle sera en mesure d'utiliser en entier ses pertes autres qu'en capital au cours des prochains exercices. Elle estime que le risque d'expiration avant utilisation de ces pertes autres qu'en capital est peu élevé.

La société exerce des activités de recherche-développement qui sont admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, la société a enregistré des crédits d'impôt à l'investissement de 1,5 million de dollars (67,2 millions en 2002), dont un montant de 1,3 million (50,5 millions en 2002) a été comptabilisé en réduction des frais d'exploitation et le solde, en réduction des dépenses en immobilisations.

## 7 montants par action

Le calcul du résultat de base par action ordinaire et action sans droit de vote s'obtient par la division du bénéfice (de la perte) afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation au cours de l'exercice. Le calcul du résultat dilué par action ordinaire et action sans droit de vote est calculé de façon à rendre compte des options sur actions et des bons de souscription ainsi que des actions pouvant être émises à la conversion de débetures.

Les tableaux ci-dessous présentent le rapprochement des numérateurs et des dénominateurs entrant dans le calcul du résultat de base et dilué par action :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Bénéfice net (perte nette)	331,5 \$	(229,0)\$
Déduire :		
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées	3,5	3,5
Intérêts sur débetures convertibles, déduction faite des impôts sur les bénéfices	7,1	6,8
Bénéfice (perte) de base et dilué afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	320,9 \$	(239,3)\$

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation	349,3	317,9
Effet des titres dilutifs		
Exercice d'options sur actions et de bons de souscription	2,5	-
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote en circulation	351,8	317,9

Le calcul du résultat dilué par action ordinaire et action sans droit de vote ne tient pas compte de certaines options sur actions en cours visant 17,9 millions d'options pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 parce que le prix d'exercice de ces options était supérieur au cours moyen des actions ordinaires et des actions sans droit de vote au cours de l'exercice. De même, le calcul du résultat dilué par action ordinaire et action sans droit de vote ne tient pas compte des débetures convertibles, qui pouvaient être converties en 3,8 millions d'actions au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, parce que le prix de conversion était supérieur au cours moyen des actions sans droit de vote au cours de l'exercice.

## 8 rémunération à base d'actions

### a) Options sur actions

La société applique la méthode de la valeur intrinsèque pour comptabiliser les attributions d'une rémunération à base d'actions à ses employés. Par conséquent, aucune charge de rémunération afférente aux régimes d'options sur actions n'est constatée dans les comptes. Dans le cas des options sur actions attribuées après 2001, la société est tenue de présenter l'incidence sur le bénéfice net (la perte nette) et le résultat par action ordinaire et action sans droit de vote qu'aurait eue l'application de la méthode de la juste valeur à la rémunération à base d'actions. Cette incidence, calculée en fonction de justes valeurs moyennes pondérées de 6,63 \$ (5,10 \$ en 2002) pour les options attribuées au cours de l'exercice 2003, se traduirait approximativement par les montants pro forma que voici :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2003	2002
Charge de rémunération	18,4 \$	6,9 \$
Bénéfice net (perte nette)		
Présenté	331,5 \$	(229,0)\$
Pro forma	313,1 \$	(235,9)\$
Bénéfice net (perte nette) par action ordinaire et action sans droit de vote		
De base		
Présenté	0,92 \$	(0,75)\$
Pro forma	0,87 \$	(0,77)\$
Dilué		
Présenté	0,91 \$	(0,75)\$
Pro forma	0,86 \$	(0,77)\$

Étant donné que seules les options sur actions attribuées après 2001 sont incluses, ces informations pro forma risquent de ne pas être représentatives des incidences sur le bénéfice net des exercices futurs.

La juste valeur de chaque option attribuée est estimée au moment de l'attribution à l'aide du modèle d'évaluation du prix des options de Black et Scholes et repose sur les hypothèses moyennes pondérées suivantes :

Exercices terminés les 31 décembre	2003	2002
Taux d'intérêt sans risque	4,5 %	4,9 %
Durée de vie prévue (en années)	4,5	6,2
Volatilité prévue	40,0 %	36,6 %
Taux de rendement	2,9 %	3,8 %

Les extinctions d'options sont comptabilisées durant la période au cours de laquelle survient l'extinction.

## notes complémentaires suite

Si des variations de 10 % et de 20 % avaient été appliquées aux hypothèses moyennes pondérées à l'égard des attributions d'options sur actions présentées dans les informations pro forma ci-dessus, la charge de rémunération pro forma découlant des options sur actions pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 aurait varié comme suit :

(en millions de dollars)	Variation hypothétique des hypothèses <sup>(1)</sup>	
	10 %	20 %
Taux d'intérêt sans risque	0,4 \$	0,9 \$
Durée de vie prévue (en années)	0,4 \$	0,8 \$
Volatilité prévue	1,5 \$	3,1 \$
Taux de rendement	0,7 \$	1,4 \$

(1) Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Une variation hypothétique favorable des hypothèses se traduit par une diminution du montant de la charge de rémunération pro forma découlant des options sur actions, et une variation hypothétique défavorable se traduit par une augmentation de ce montant. Comme les chiffres l'indiquent, les variations de la juste valeur s'appuyant sur des fluctuations de 10 % des hypothèses ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle de la juste valeur n'est pas nécessairement linéaire; la variation de la durée de vie prévue, en particulier, dépend des périodes d'acquisition des droits et des durées de vie selon la loi. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant de la charge de rémunération pro forma découlant des options sur actions sont calculées sans modification des autres hypothèses; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation des autres facteurs (par exemple, l'augmentation du taux d'intérêt sans risque peut occasionner l'augmentation du taux de rendement), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer la sensibilité.

## 9 débiteurs

Le 26 juillet 2002, TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive de TELUS, a conclu une convention (la « titrisation de l'exercice 2002 ») avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance aux termes de laquelle TELUS Communications Inc. est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, sous réserve d'un montant maximal de 650 millions de dollars. À la suite de la vente d'une participation dans certaines créances avec gestion intégrale, un passif lié à la gestion des créances vendues est constaté à la date de la vente puis est amorti dans l'état des résultats sur la durée de vie prévue des créances. La durée initiale de cette convention de titrisation à rechargement prend fin le 18 juillet 2007. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la cote de crédit BBB (faible) attribuée par Dominion Bond Rating Service sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée initiale.

### b) Autres rémunérations à base d'actions

La société utilise des unités d'actions subalternes en guise de rémunération au rendement. Chaque unité d'action subalterne est de valeur égale à une action sans droit de vote, et les dividendes auxquels cette unité aurait donné lieu si elle avait effectivement été une action sans droit de vote émise et en circulation sont inscrits à titre d'unités d'actions subalternes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, 238 660 unités d'actions subalternes (77 970 unités d'actions subalternes en 2002) ont été octroyées à une valeur moyenne pondérée de 16,50 \$ chacune (16,75 \$ chacune en 2002). Les unités d'actions subalternes deviennent payables lorsque les droits sont acquis, ce qui se produit sur une période correspondant à leur durée de vie qui est actuellement de trois ans. Les frais d'exploitation figurant dans les états consolidés des résultats pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 comprennent une charge de rémunération de 1,6 million de dollars (4,0 millions en 2002) découlant des unités d'actions subalternes.

Le 30 septembre 2002, cette convention de titrisation a été modifiée en vue de libérer aux fins d'achat par la fiducie de titrisation une participation dans une catégorie de créances de TELUS Communications Inc., qui étaient auparavant d'une catégorie vendue à une fiducie de titrisation différente sans lien de dépendance dans le cadre d'une convention de titrisation antérieure datée du 20 novembre 1997. Durant le troisième trimestre de 2002, TELUS Communications Inc. a remis un avis de résiliation relativement à cette titrisation antérieure. Le recouvrement et la remise finale des créances correspondantes ont été achevés au plus tard le 27 septembre 2002.

(en millions)	2003	2002
Total du portefeuille géré	1 036,9 \$	1 139,0 \$
Créances titrisées	(369,5)	(595,4)
Droits conservés dans les créances vendues	56,4	96,8
Créances détenues	723,8 \$	640,4 \$

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003, la société a constaté des pertes de 3,9 millions de dollars (3,7 millions en 2002) sur la vente de créances découlant de la titrisation de l'exercice 2002.

Les flux de trésorerie tirés de la titrisation de l'exercice 2002 se présentent comme suit :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Produit cumulé de la titrisation au début	475,0 \$	– \$
Produit de nouvelles titrisations	34,0	475,0
Paielements de réduction de la titrisation	(209,0)	–
Produit cumulé de la titrisation à la fin	300,0 \$	475,0 \$
Produit des montants encaissés réinvestis dans des opérations de titrisation à rechargement	4 112,3 \$	1 419,7 \$
Produit des montants encaissés au titre des droits conservés	875,1 \$	281,5 \$

Les principales hypothèses économiques utilisées pour déterminer la perte au titre de la vente de créances, les flux de trésorerie futurs et les justes valeurs attribuées aux droits conservés (se reporter à la note 1 k) se présentent comme suit :

Exercices terminés les 31 décembre	2003	2002
Créances irrécouvrables prévues sous forme de pourcentage des créances vendues	1,5 %	2,4 %
Durée de vie moyenne pondérée des créances vendues (jours)	40	39
Taux d'actualisation annuel réel	4,3 %	4,2 %
Gestion	1,0 %	1,0 %

En général, les créances vendues ne font pas l'objet de paiements par anticipation.

Au 31 décembre 2003, les principales hypothèses économiques et la sensibilité de la juste valeur courante des flux de trésorerie résiduels par rapport à des fluctuations immédiates de 10 % et de 20 % à l'égard de ces hypothèses se présentent comme suit :

(en millions de dollars)	2003	Variation hypothétique des hypothèses <sup>(1)</sup>	
		10 %	20 %
Valeur comptable/juste valeur des flux de trésorerie futurs	56,4 \$		
Créances irrécouvrables prévues sous forme de pourcentage des créances vendues	1,0 %	0,4 \$	0,7 \$
Durée de vie moyenne pondérée des créances vendues (jours)	40	– \$	0,1 \$
Taux d'actualisation annuel réel	4,1 %	– \$	0,1 \$

(1) Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation de la valeur tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une baisse de la valeur relativement aux droits conservés des créances vendues. Comme les données l'indiquent, les variations de la juste valeur s'appuyant sur des fluctuations de 10 % des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle de la juste valeur n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur la juste valeur des droits conservés sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple une augmentation des taux d'intérêt sur le marché peut entraîner une augmentation des créances irrécouvrables, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité).

## 10 immobilisations

### a) Immobilisations, montant net

(en millions)	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	
			2003	2002
Immobilisations corporelles et autres				
Actifs de télécommunication	16 530,1 \$	10 527,7 \$	6 002,4 \$	6 252,9 \$
Biens loués à la clientèle	417,1	357,1	60,0	77,5
Bâtiments	1 576,5	744,5	832,0	836,0
Mobilier et matériel de bureau	870,1	605,1	265,0	280,8
Biens loués en vertu de contrats de location-acquisition	25,6	11,4	14,2	10,3
Autres	346,4	232,6	113,8	144,0
Terrains	49,0	–	49,0	55,4
Installations en construction	405,0	–	405,0	341,6
Matériaux et fournitures	22,9	–	22,9	27,4
	20 242,7	12 478,4	7 764,3	8 025,9
Actifs incorporels amortissables :				
Abonnés	362,9	73,2	289,7	311,6
Logiciels	1 084,0	610,3	473,7	600,3
Servitudes et autres	115,5	34,2	81,3	86,6
	1 562,4	717,7	844,7	998,5
Actifs incorporels à durée indéfinie :				
Licences d'utilisation de spectre <sup>(1)</sup>	3 973,1	1 018,5	2 954,6	2 950,1
	25 778,2 \$	14 214,6 \$	11 563,6 \$	11 974,5 \$

(1) L'amortissement cumulé sur les licences d'utilisation de spectre correspond à l'amortissement constaté avant 2002 et à la perte de valeur transitoire.

## notes complémentaires suite

Les dépenses en immobilisations pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 incluent des ajouts de 213,0 millions de dollars (350,3 millions en 2002) aux actifs incorporels amortissables et de 1,5 million (4,6 millions en 2002) aux actifs incorporels à durée de vie indéfinie.

### b) Actifs incorporels amortissables

Le montant cumulatif estimatif de la dotation aux amortissements à l'égard des actifs incorporels amortissables, calculé en fonction des actifs détenus au 31 décembre 2003, s'établit comme suit pour chacun des cinq prochains exercices :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)

2004	291,8 \$
2005	188,8
2006	75,1
2007	30,3
2008	15,8

### c) Actifs incorporels à durée de vie indéfinie

Comme le mentionnent la note 1 f) et la note 1 b), la valeur comptable des actifs incorporels à durée de vie indéfinie et des écarts d'acquisition fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour la société. Cette estimation comporte un degré important d'incertitude étant donné la nécessité qu'elle représente de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. La société prend en compte une fourchette de montants raisonnables possibles et arrête l'un de ces montants, qui représente la meilleure estimation de la direction. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses économiques clés devaient différer de manière défavorable par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, la société pourrait avoir à constater une perte de valeur importante relativement à ses actifs incorporels à durée de vie indéfinie et à ses écarts d'acquisition.

Conformément aux méthodes d'évaluation ayant cours actuellement dans son secteur, la société utilise un modèle de flux de trésorerie actualisés conjugué à une approche fondée sur le marché pour déterminer la juste

valeur de ses licences d'utilisation de spectre et de ses écarts d'acquisition. La méthode de l'actualisation des flux de trésorerie repose sur la meilleure estimation faite par la direction des flux de trésorerie ainsi que sur un taux d'actualisation établi par le calcul du coût moyen pondéré du capital pour chaque unité d'exploitation. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la Bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, la société s'assure que les évaluations combinées des unités d'exploitation sont raisonnables d'après les évaluations de la société sur le marché à ce même moment.

D'après les analyses de sensibilité effectuées dans le cadre du test de dépréciation annuel de décembre 2003 et les résultats d'exploitation de 2003, la société estime que ses flux de trésorerie annuels seront suffisants pour recouvrer la valeur comptable de ses actifs incorporels à durée de vie indéfinie et de ses écarts d'acquisition. L'un des éléments de l'analyse de sensibilité consistait en une analyse de rentabilité; les résultats de l'analyse effectuée selon une hypothèse de croissance nulle, toutes les autres hypothèses étant maintenues à un niveau constant, ont indiqué que la société continuerait d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de ses actifs incorporels à durée de vie indéfinie et de ses écarts d'acquisition dans l'avenir prévisible. Les essais dans des conditions critiques posaient quant à eux comme hypothèse une légère baisse des flux de trésorerie annuels, toutes les autres hypothèses étant maintenues à un niveau constant; les résultats ont encore une fois indiqué que la société continuerait d'être en mesure de recouvrer la valeur comptable de ses actifs incorporels à durée de vie indéfinie et de ses écarts d'acquisition dans l'avenir prévisible.

### d) Vente de propriétés

Au cours du premier trimestre de 2003, la société a cédé une propriété non stratégique en vertu d'une opération liée à un contrat de cession-bail. Un gain avant impôts de 8,2 millions de dollars sur un produit net de 19,3 millions a été reporté et est amorti sur la durée du bail.

Au cours du deuxième trimestre de 2003, la société a cédé des propriétés non stratégiques et réalisé des gains avant impôts totalisant 7,3 millions de dollars sur un produit net de 11,7 millions.

## 11 frais reportés

(en millions)	2003	2002
Actif de retraite transitoire et excédent des cotisations au régime de retraite sur la charge portée aux résultats (note 19 a)	426,8 \$	367,9 \$
Frais d'émission de titres d'emprunt, déduction faite de l'amortissement	39,2	53,4
Actif de couverture reporté	–	134,1
Frais reportés afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients (note 1 c)	80,8	100,3
Autres	63,9	73,4
	610,7 \$	729,1 \$

## 12 écarts d'acquisition

Les ajouts aux écarts d'acquisitions découlant des acquisitions pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 et d'une contrepartie conditionnelle versée en 2003, relativement à une acquisition effectuée au cours de l'exercice précédent se sont établis à 1,2 million de dollars (3,7 millions en 2002). Les réductions aux écarts d'acquisition découlant de la cession d'une entreprise de petite envergure pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 et, en 2002, des activités abandonnées, se sont établies à 7,8 millions de dollars (6,3 millions en 2002).

Au cours de l'exercice 2002, la société a révisé son estimation des avantages fiscaux nets obtenus dans le cadre de l'acquisition de Clearnet Communications Inc., le 19 octobre 2000. De ce fait, elle a accru son actif d'impôts futurs de 193,2 millions de dollars en 2002. Ce montant a été porté en réduction du solde non amorti de l'écart d'acquisition découlant de l'opération.

## 13 obligations à court terme

Au 31 décembre 2003, les facilités bancaires bilatérales de la société totalisaient 74 millions de dollars (74 millions en 2002), dont une tranche de 3,3 millions (néant en 2002) a été utilisée sous forme de découvert

bancaire et une tranche de 24 millions (5 millions en 2002), sous forme de lettres de crédit émises mais non utilisées.

## 14 dette à long terme

### a) Détails de la dette à long terme

(en millions de dollars)

Série	Taux	Échéance	2003	2002
<b>Billets de TELUS Corporation<sup>(1)</sup></b>				
CA	7,5 %	Juin 2006	1 572,1 \$	1 569,7 \$
US	7,5 %	Juin 2007	1 507,4	1 835,5
US	8,0 %	Juin 2011	2 484,4	3 026,6
			<b>5 563,9</b>	<b>6 431,8</b>
<b>Facilités de crédit de TELUS Corporation<sup>(2)</sup></b>				
	4,875 %	Mai 2004	7,0	655,0
<b>Débetures de TELUS Communications Inc.<sup>(1)</sup></b>				
1	12,00 %	Mai 2010	50,0	50,0
2	11,90 %	Novembre 2015	125,0	125,0
3	10,65 %	Juin 2021	175,0	175,0
5	9,65 %	Avril 2022	249,0	249,0
A	9,50 %	Août 2004	189,5	189,5
B	8,80 %	Septembre 2025	200,0	200,0
			<b>988,5</b>	<b>988,5</b>
<b>Débetures-billets à moyen terme de TELUS Communications Inc.<sup>(1)</sup></b>				
96-9	6,375 %	Août 2004	20,0	20,0
99-1	7,25 %	Juin 2030	0,1	151,0
			<b>20,1</b>	<b>171,0</b>
<b>Billets à escompte de premier rang de TELUS Communications Inc.</b>				
			0,4	0,8
<b>Obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications (Québec) Inc.<sup>(1)</sup></b>				
T	10,80 %	Mars 2003	–	30,0
U	11,50 %	Juillet 2010	30,0	30,0
			<b>30,0</b>	<b>60,0</b>
<b>Billets à moyen terme de TELUS Communications (Québec) Inc.<sup>(1)</sup></b>				
1	7,10 %	Février 2007	70,0	70,0
<b>Contrats de location-acquisition émis à divers taux d'intérêt allant de 5,3 % à 18,0 % et échéant à diverses dates jusqu'en 2008</b>				
			10,3	10,1
<b>Autres</b>				
			0,3	0,5
<b>Total de la dette</b>			<b>6 690,5</b>	<b>8 387,7</b>
<b>Moins : tranche à court terme</b>			<b>221,1</b>	<b>190,3</b>
<b>Dette à long terme</b>			<b>6 469,4 \$</b>	<b>8 197,4 \$</b>

(1) L'intérêt est payable semestriellement.

(2) Taux moyen pondéré au 31 décembre 2003 (4,325 % en 2002).

### b) Billets de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées de la société qui ont égalité de rang de paiement avec toute obligation non garantie et non subordonnée existante ou future de la société et ont priorité de paiement sur toute dette subordonnée existante ou future de la société, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future des filiales de TELUS, ou garantie par ces dernières.

Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent la capacité de TELUS et de certaines de ses filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des opérations de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

*Billets échéant en 2006 (en dollars canadiens) :* En mai 2001, la société a procédé à l'émission publique de 1,6 milliard de dollars de billets à un prix de 992,30 \$ par 1 000,00 \$ de capital. Les billets sont rachetables en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours, à un prix de rachat égal au plus élevé de a) la valeur actuelle des billets actualisée en fonction du rendement des obligations du Canada majoré de 35 points de base ou de b) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés jusqu'à la date fixée pour le rachat.

*Billets échéant en 2007 et en 2011 (en dollars américains) :* En mai 2001, la société a procédé à l'émission publique de 1,3 milliard de dollars américains de billets échéant en 2007 à un prix de 995,06 \$ US par 1 000,00 \$ US de capital et à l'émission publique de 2,0 milliards de dollars américains de billets échéant en 2011 à un prix de 994,78 \$ US par 1 000,00 \$ US de capital. Les billets sont rachetables en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours, à un prix de rachat égal au plus élevé de a) la valeur actuelle des billets actualisée en fonction du taux révisé des bons du Trésor majoré de 25 points de base pour les billets échéant en 2007 et de 30 points de base dans le cas des billets échéant en 2011 ou de b) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés jusqu'à la date fixée pour le rachat.

*Contrats de swap de devises – billets échéant en 2007 et 2011 :* À l'égard des billets en dollars américains échéant en 2007 et en 2011, d'un montant total de 3,1 milliards de dollars américains (3,1 milliards de dollars américains en 2002), la société a conclu des contrats de swap de devises, qui convertissent de fait les remboursements de capital et les obligations en matière d'intérêts en obligations en dollars canadiens assorties de taux d'intérêt fixes réels de 8,109 % (8,109 % en 2002) et de 8,493 % (8,493 % en 2002), respectivement. Les contreparties des contrats de swap sont des institutions financières très bien cotées et la société ne prévoit pas de non-exécution. TELUS n'a pas demandé de garanties ou autres sûretés des contreparties en raison de l'évaluation qu'elle a faite de leur solvabilité (se reporter à la note 3).

Ainsi qu'il est énoncé à la note 1 g), la société convertit en dollars canadiens les éléments tels que les billets en dollars américains au taux de change en vigueur à la date du bilan. Les contrats de swap qui, au 31 décembre 2003, comprenaient un passif de couverture reporté de 739,6 millions de dollars (note 15) (actif de couverture reporté de 134,1 millions en 2002) (note 11), fixent non seulement le taux d'intérêt réel de la société, mais aussi le taux de change réel des billets en dollars américains à 1,5374 dollar pour 1,00 dollar américain (1,5374 dollar pour 1,00 dollar américain en 2002). La valeur de l'actif net des contrats de swap augmente (diminue) à mesure que le taux de change à la date du bilan augmente (diminue) le montant correspondant en dollars canadiens des billets en dollars américains.

*Rachats :* Durant le troisième trimestre de 2002, la société a racheté des billets en dollars canadiens échéant en 2006 et des billets en dollars américains échéant en 2007 et en 2011 ayant une valeur nominale respective de 22,0 millions de dollars, de 133,5 millions de dollars américains et de 75,0 millions de dollars américains. Le gain tiré du rachat de ces billets et le gain sur le montant correspondant des swaps de devises résiliés de 2007 et de 2011 ont été inclus à titre de composante des coûts de financement (gain au moment du remboursement de la dette à long terme) (note 5). Le produit de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote (note 16 k) au troisième trimestre de 2002 a été utilisé effectivement pour racheter ces billets ainsi que des débentures de TELUS Communications Inc. et des billets à moyen terme de TELUS Communications Inc.

### c) Facilités de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2003, les facilités de crédit bancaire consortiales non garanties de TELUS Corporation se composaient comme suit : i) une facilité de crédit renouvelable d'un montant de 1,5 milliard de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) assortie d'un terme de trois ans et venant à échéance le 30 mai 2004, pour usage général par la société, et ii) une facilité de crédit d'un montant disponible de 600 millions de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) renouvelable sur 364 jours jusqu'au 26 mai 2004, date à laquelle elle peut être prorogée, sous réserve d'approbation du bailleur de fonds majoritaire, sur une période renouvelable supplémentaire de 364 jours ou, si la prorogation n'est pas accordée, sur une période non renouvelable de 364 jours pour l'encours au 26 mai 2004. La facilité de 364 jours peut être destinée à l'usage général par la société, notamment à soutenir le papier commercial émis par la société ou TELUS Communications Inc.

Les facilités de 1,5 milliard de dollars et de 364 jours portent intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux d'acceptation bancaire ou au TIOL, plus les marges applicables.

Au 31 décembre 2003, les lettres de crédit émises mais non utilisées en vertu de la facilité de 1,5 milliard de dollars totalisaient 98,2 millions de dollars (47,0 millions en 2002). Aucun montant n'avait été tiré sur la facilité de 364 jours à la date du bilan et il n'y avait aucune lettre de crédit émise mais non utilisée.

### d) TELUS Communications Inc. Debentures

Les débentures des séries 1 à 5 en circulation ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990 et ne sont pas rachetables.

Les débentures de série A et de série B en circulation ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994 ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire relatif aux débentures de série B seulement daté du 22 septembre 1995. Ces débentures sont rachetables en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours, selon le rendement des obligations du Canada majoré de 15 points de base. Au cours de l'exercice de 1995, la société a mis fin au contrat de swap de taux d'intérêt ayant trait aux débentures de série A et a réalisé un gain sur résiliation anticipée d'un montant de 16,8 millions de dollars, amorti et porté en diminution des intérêts débiteurs sur la durée restante des débentures de série A. L'amortissement du gain a entraîné un taux d'intérêt effectif en 2003 de 8,79 % sur les débentures de série A (8,79 % en 2002).

Aux termes d'un regroupement effectué le 1<sup>er</sup> janvier 2001, la totalité de ces débetures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. Ces débetures ne sont garanties par aucune hypothèque, nantissement ou autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio d'endettement et de couverture des intérêts.

*Rachats* : Durant le deuxième semestre de 2002, la société a racheté des débetures de TELUS Communications Inc. échéant en août 2004 ayant une valeur nominale de 10,5 millions de dollars. Le gain au rachat de ces débetures a été inclus à titre de composante des coûts de financement (gain sur le remboursement de la dette à long terme) (note 5). Le produit de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote (note 16 k) au troisième trimestre de 2002 a été utilisé effectivement pour racheter certaines de ces débetures ainsi que des billets de TELUS Corporation et des billets à moyen terme de TELUS Communications Inc.

#### e) Programme de billets à moyen terme de TELUS Communications Inc.

Au 31 décembre 2003, TELUS Communications Inc. avait deux séries de billets à moyen terme prorogables en circulation. Ces billets non garantis ont été émis à l'origine par BC TEL en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990 et d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 24 octobre 1994. En juin 2000, des billets d'un montant de 200 millions de dollars, portant intérêt à 6,4 %, qui devaient arriver à échéance en juin 2003 et étaient prorogables jusqu'en 2030 au gré du porteur, ont été émis. S'ils sont prorogés, leur taux d'intérêt nominal sera majoré à 7,25 %. En juin 2003, des billets pour un montant de 150,9 millions de dollars sont arrivés à échéance et ont été remboursés. Les billets à moyen terme qui restent au 31 décembre 2003, totalisant 20,1 millions de dollars, viennent à échéance à raison de 20 millions de dollars en 2004 et de 0,1 million en 2030. Le billet de 20 millions de dollars, qui porte actuellement la date d'échéance d'août 2004, est prorogable périodiquement au gré de TELUS Communications Inc. jusqu'en 2007.

*Rachats* : Durant le troisième trimestre de 2002, la société a racheté de TELUS Communications Inc. des billets à moyen terme portant intérêt à 6,4 % ayant une valeur nominale de 49,0 millions de dollars. Le gain au rachat de ces billets a été inclus à titre de composante des coûts de financement (gain sur le remboursement de la dette à long terme) (note 5). Le produit de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote (note 16 k) au troisième trimestre de 2002 a été utilisé effectivement pour racheter ces billets ainsi que des billets de TELUS Corporation et des débetures de TELUS Communications Inc.

#### f) Billets à escompte de premier rang de TELUS Communications Inc.

En juin 2001, les actes de fiducie régissant les billets ont été modifiés par des actes de fiducie supplémentaires dans le cadre d'une offre de rachat

et sollicitation de consentement. Ces actes de fiducie supplémentaires ont pour effet d'abolir les limites imposées auparavant par des clauses restrictives sur les activités commerciales. L'offre de rachat s'est soldée par le remboursement par anticipation d'environ 99,9 % des quatre séries de billets à escompte de premier rang.

Au cours du troisième trimestre de 2002, les billets à escompte de premier rang à 11,75 %, échéant en 2007, ont été appelés au remboursement et remboursés. Conformément à une réorganisation effectuée le 30 septembre 2002, les billets à escompte de premier rang de Clearnet Inc. en circulation, qui viennent à échéance en 2008 et en 2009, sont devenus des obligations de TELUS Communications Inc.

#### g) Obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications (Québec) Inc.

Les obligations hypothécaires de premier rang de toutes séries sont garanties également et proportionnellement par une hypothèque immobilière et une hypothèque mobilière grevant spécifiquement certains biens meubles et immeubles de la filiale TELUS Communications (Québec) Inc., tels que les terrains, les bâtiments, l'équipement, les appareils, les lignes téléphoniques, les droits de passage et droits semblables ainsi qu'une hypothèque sur la totalité des biens meubles et immeubles, présents et futurs, de TELUS Communications (Québec) Inc. Les obligations hypothécaires de premier rang sont non rachetables avant l'échéance.

#### h) Programme de billets à moyen terme de TELUS Communications (Québec) Inc.

Les billets à moyen terme ont été émis en vertu d'une convention de fiducie datée du 1<sup>er</sup> septembre 1994 telle que complétée à l'occasion, et sont non garantis et non rachetables avant échéance. Toute nouvelle émission de billets à moyen terme est assujettie à des clauses restrictives concernant le ratio d'endettement et la couverture des intérêts.

#### i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme pour chacun des cinq exercices se terminant les 31 décembre sont présentées dans le tableau suivant :

(en millions)	Facilités de crédit	Autres <sup>(1)</sup>	Total <sup>(1)</sup>
2004	7,0 \$	214,1 \$	221,1 \$
2005	–	1,5	1,5
2006	–	1 579,5	1 579,5
2007	–	1 869,7	1 869,7
2008	–	1,8	1,8

(1) Les remboursements tiennent compte des taux de change faisant l'objet d'opérations de couverture, le cas échéant.

## 15 autres passifs à long terme

(en millions)	2003	2002
Gain reporté sur les opérations de cession-bail d'immeubles	109,1 \$	111,1 \$
Passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite (note 19 a)	161,3	149,7
Passif de couverture reporté	739,6	–
Frais reportés afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients (note 1 c)	80,8	100,3
Autres	82,9	44,2
	1 173,7 \$	405,3 \$

## 16 capitaux propres

## a) Détail des capitaux propres

(en millions de dollars, sauf les montants par action)				2003	2002
Débentures convertibles b)				149,6 \$	148,5 \$
Actions préférentielles et privilégiées de TELUS Communications Inc. c)					
Autorisées		Nombre			
Actions privilégiées de premier rang sans droit de vote		Illimité			
Émis			Prime au rachat		
Cumulatif					
6,00 \$	Actions préférentielles	8 090	10,0 %	0,8	0,8
4,375 \$	Actions privilégiées	53 000	4,0 %	5,3	5,3
4,50 \$	Actions privilégiées	47 500	4,0 %	4,8	4,8
4,75 \$	Actions privilégiées	71 250	5,0 %	7,1	7,1
4,75 \$	Actions privilégiées (série 1956)	71 250	4,0 %	7,1	7,1
5,15 \$	Actions privilégiées	114 700	5,0 %	11,5	11,5
5,75 \$	Actions privilégiées	96 400	4,0 %	9,6	9,6
6,00 \$	Actions privilégiées	42 750	5,0 %	4,3	4,3
1,21 \$	Actions privilégiées	768 400	4,0 %	19,2	19,2
				69,7	69,7
Actions privilégiées					
Autorisées		Nombre			
Actions privilégiées de premier rang		1 000 000 000			
Actions privilégiées de second rang		1 000 000 000			
Avoir des porteurs d'actions ordinaires					
Actions		Nombre			
Autorisées		Nombre			
Actions ordinaires		1 000 000 000			
Actions sans droit de vote		1 000 000 000			
Émises					
Actions ordinaires d)				2 349,1	2 275,1
Actions sans droit de vote d)				3 296,6	3 243,2
Options et bons de souscription e)				51,5	56,8
Montant constaté au titre des actions pouvant être émises dans le cadre du régime incitatif à base d'actions f)				0,6	0,3
Écart de conversion cumulé				(2,7)	1,2
Bénéfices non répartis				741,7	630,4
Surplus d'apport				5,9	7,4
				6 442,7	6 214,4
Total des capitaux propres				6 662,0 \$	6 432,6 \$

## b) Débentures convertibles

Les débentures convertibles à 6,75 % sont des obligations non garanties de rang inférieur de la société, échéant le 15 juin 2010 et convertibles au gré des détenteurs en actions sans droit de vote de la société à un taux correspondant à un cours de l'action de 39,73 \$. Les débentures convertibles ne pouvaient pas être rachetées avant le 15 juin 2003. Le rachat au cours de la période allant du 15 juin 2003 au 15 juin 2005 n'est possible que si le cours moyen des actions sans droit de vote durant une période définie est supérieur à 125 % du prix de conversion.

L'option de conversion des détenteurs est évaluée selon la méthode de la valeur résiduelle. La société étant autorisée sans condition à régler le paiement des intérêts, du capital et du rachat par l'émission d'actions sans droit de vote, les débentures convertibles ont été classées dans les capitaux

propres. En conséquence, le capital est classé dans les capitaux propres aux bilans consolidés, tandis que les paiements d'intérêts, après impôts sur les bénéfices, ont été inscrits à titre de dividendes et imputés directement aux bénéfices non répartis.

## c) Actions préférentielles et privilégiées de TELUS Communications Inc.

TELUS Communications Inc. a le droit de racheter les actions préférentielles et les actions privilégiées avant l'échéance sous réserve d'un préavis de trois mois. Le 12 février 2004, TELUS Communications Inc. a annoncé qu'elle avait l'intention de racheter les neuf catégories de ses actions préférentielles et privilégiées en circulation au cours du troisième trimestre de 2004, pour une contrepartie totale d'environ 72,8 millions de dollars.

## d) Évolution des actions ordinaires et des actions sans droit de vote

Exercices terminés les 31 décembre	2003		2002	
	Nombre d'actions	Montant (en millions)	Nombre d'actions	Montant (en millions)
<b>Actions ordinaires</b>				
Au début	187 271 994	2 275,1 \$	181 386 310	2 186,4 \$
Exercice d'options sur actions g)	36 682	0,7	77 937	1,7
Exercice de droits préférentiels de souscription h)	–	–	596 993	13,3
Achat d'actions par les employés i)	3 175 129	67,1	4 806 260	68,1
Réinvestissement de dividendes en actions	316 210	6,2	404 494	5,6
À la fin	190 800 015	2 349,1 \$	187 271 994	2 275,1 \$
<b>Actions sans droit de vote</b>				
Au début de l'exercice	158 407 931	3 243,2 \$	120 840 391	2 861,4 \$
Exercice de bons de souscription e)	–	–	28 667	1,1
Régime incitatif à base d'actions f)	46 150	1,0	26 950	0,3
Exercice d'options sur actions g)	346 357	11,6	30 511	0,7
Acquisitions et autres j)	(16)	–	(25 288)	(0,9)
Émission d'actions dans le public k)	–	–	34 250 000	327,8
Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions l)				
Réinvestissement de dividendes en actions	2 189 432	39,8	3 112 647	51,1
Paievements facultatifs en espèces	52 515	1,0	144 053	1,7
À la fin	161 042 369	3 296,6 \$	158 407 931	3 243,2 \$

## e) Options et bons de souscription

Au moment de l'acquisition de Clearnet en 2000, la société a été tenue d'inscrire la valeur intrinsèque des options alors en cours et des bons de souscription alors en circulation de Clearnet. Au fur et à mesure que ces options et ces bons de souscription sont exercés (se reporter à la note 16 d), les valeurs intrinsèques correspondantes sont reclassées dans le capital-actions. Lorsque ces options et ces bons de souscription s'éteignent ou expirent, les valeurs intrinsèques correspondantes sont reclassées dans le surplus d'apport. Le produit auquel donne lieu l'exercice de ces options et bons de souscription est porté au crédit du capital-actions.

Conformément aux modalités de la convention d'achat de Clearnet, entrée en vigueur le 18 janvier 2001, TELUS Corporation a échangé les bons de souscription détenus par les détenteurs des anciens bons de souscription de Clearnet. Chaque bon de souscription donne droit à son détenteur d'acheter une action sans droit de vote au prix de 10,00 \$ US l'action jusqu'au 15 septembre 2005. Au 31 décembre 2003, 0,8 million de bons de souscription (0,8 million au 31 décembre 2002) étaient en circulation.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution des régimes d'options sur actions de la société pour les exercices terminés les 31 décembre.

Exercices terminés les 31 décembre	2003		2002	
	Nombre d'actions visées	Prix moyen pondéré des options	Nombre d'actions visées	Prix moyen pondéré des options
En cours au début	24 689 860	25,60 \$	19 668 368	29,11 \$
Octroyées	3 485 225	21,32	7 000 720	17,19
Exercées	(383 039)	14,53	(108 448)	20,56
Éteintes	(1 801 305)	30,50	(1 827 553)	31,17
Expirées (et annulées)	(216 909)	25,03	(43 227)	34,82
En cours à la fin	25 773 832	24,85 \$	24 689 860	25,60 \$

## f) Régime incitatif à base d'actions

La société a lancé un régime afin d'augmenter les ventes de divers produits et services en offrant une rémunération supplémentaire basée sur le rendement sous forme d'actions sans droit de vote. La société a réservé 0,2 million d'actions (0,3 million au 31 décembre 2002) à des fins d'émission aux termes de ce régime. Au 31 décembre 2003, les actions gagnées, mais non encore émises, sont comptabilisées à titre de composante de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires.

## g) Régimes d'options sur actions

La société a établi divers régimes d'options sur actions dans le cadre desquels les administrateurs, les dirigeants et d'autres employés reçoivent des options sur actions ordinaires ou des options sur actions sans droit de vote, à un prix correspondant à la juste valeur marchande des actions au moment de l'attribution. Les options attribuées dans le cadre des régimes peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas 10 ans à compter du moment de l'attribution. Au 31 décembre 2003, 29,5 millions d'actions (25,8 millions au 31 décembre 2002) sont réservées afin d'être émises dans le cadre des régimes d'options sur actions.

## notes complémentaires suite

Le tableau suivant répartit les options sur actions de la société en cours au 31 décembre 2003 selon leur prix :

Fourchette de prix des options	Options en cours			Options pouvant être exercées	
	Nombre d'actions visées	Durée moyenne pondérée résiduelle	Prix moyen pondéré des options	Nombre d'actions visées	Prix moyen pondéré des options
4,43 – 5,95 \$	116 457	4,9 ans	5,91 \$	116 457	5,91 \$
6,81 – 10,01	415 615	2,9 ans	7,91	350 877	7,82
10,51 – 15,30	1 911 286	5,9 ans	13,90	820 628	12,90
15,98 – 23,75	5 944 076	7,0 ans	16,72	1 249 854	17,27
24,00 – 35,90	15 483 979	7,1 ans	28,10	10 734 281	29,05
36,78 – 46,75	1 902 419	5,8 ans	39,65	1 498 015	39,94
	25 773 832			14 770 112	

### h) Droits préférentiels de souscription

Verizon Communications Inc., un actionnaire important, a le droit d'acquérir sa part proportionnelle de toute nouvelle émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de la société, au moment de l'émission, sauf par voie d'octroi d'options sur actions.

### i) Régime d'achat d'actions à l'intention des employés

La société offre un régime d'achat d'actions à l'intention des employés qui permet aux employés admissibles d'acheter des actions ordinaires au moyen de retenues sur la paie régulières s'établissant entre 1 % et 6 % de leur salaire. La société verse 2,00 \$ pour chaque tranche de 5,00 \$ versée par l'employé. La société comptabilise ses cotisations à titre de charge d'exploitation. En 2003, la société a ainsi cotisé 20,6 millions de dollars (23,9 millions en 2002) à ce régime. En application de ce régime, la société a le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. Avant février 2001, moment où l'émission de nouvelles actions a débuté, toutes les actions ordinaires émises à l'intention des employés conformément à ce régime ont été achetées en bourse aux cours du marché.

### j) Acquisitions et autres

En 2001, la société a émis des actions sans droit de vote à titre de contrepartie partielle pour les acquisitions effectuées durant l'année. Certaines de ces actions sans droit de vote, qui étaient détenues dans un compte de mise en main tierce, représentent une contrepartie conditionnelle conforme aux exigences de comptabilisation à titre de capitaux propres au moment de l'acquisition. L'excédent de la contrepartie conditionnelle sur le montant

réellement gagné a été constaté comme une réduction du capital-actions sans droit de vote.

### k) Émissions d'actions sans droit de vote dans le public

Au troisième trimestre de 2002, la société a vendu 34 250 000 actions sans droit de vote dans le cadre d'un appel public à l'épargne au Canada et aux États-Unis au prix de 9,85 \$ par action. Le produit de 337,4 millions de dollars a été réduit du montant du coût de l'émission de 14,5 millions de dollars, moins les impôts futurs connexes de 4,9 millions de dollars.

### l) Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

La société offre un régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions dans le cadre duquel les actionnaires admissibles peuvent acquérir des actions sans droit de vote au moyen du réinvestissement des dividendes et de paiements additionnels facultatifs en espèces. Aux termes de ce régime, la société peut, à son gré, offrir des actions sans droit de vote à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché; toutefois, aucun escompte de la sorte ne sera accordé dans le cas des actions sans droit de vote achetées au moyen de paiements additionnels facultatifs en espèces. Les actions acquises au moyen des paiements facultatifs en espèces sont assujetties à un investissement minimal de 100 \$ par opération et maximal de 20 000 \$ par année civile. En vertu de ce régime, la société a le choix d'offrir de nouvelles actions ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché. Avant le 1<sup>er</sup> juillet 2001, moment où l'émission des nouvelles actions a débuté, toutes les actions sans droit de vote avaient été achetées sur le marché aux cours ordinaires.

## 17 engagements et passifs éventuels

### a) Décisions du CRTC 2002-34 et 2002-43 – Comptes de report

Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le CRTC a émis la Décision 2002-34 et la Décision 2002-43, respectivement, et instauré le concept du compte de report (se reporter à la note 1 c). La société enregistre un passif (76 millions de dollars au 31 décembre 2003 (23 millions au 31 décembre 2002)) dans la mesure où les activités entreprises, les autres situations admissibles et les diminutions de tarifs réalisées pour les services des concurrents

n'éliminent pas le solde du compte de report. La direction est tenue d'effectuer des estimations et des hypothèses en regard de la nature compensatoire de ces éléments. Si le CRTC, à sa revue annuelle du compte de report de la société, est en désaccord avec les estimations et les hypothèses de la direction, il peut ajuster le solde du compte de report et un tel ajustement peut être important.

## b) Négociations collectives

En 2000, TELUS a entrepris des négociations collectives avec le Telecommunications Workers Union en vue d'une nouvelle convention collective devant remplacer les cinq anciennes conventions conclues avec BC TELECOM et TELUS en Alberta. À la suite de l'acquisition de Clearnet et d'opérations subséquentes, le secteur Mobilité a décidé d'entreprendre des négociations distinctes pour ses activités syndiquées de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Il s'agit de la première ronde de négociations collectives depuis la fusion de BC TELECOM et de TELUS Alberta, et la société vise à remplacer les diverses conventions collectives précédentes par une seule convention collective pour la nouvelle unité de négociation.

Au cours du quatrième trimestre de 2002, la demande de nomination d'un conciliateur fédéral que la société avait adressée au ministre fédéral du Travail, tel que le prévoit le Code canadien du travail, a été acceptée. Pendant que la conciliation suit son cours, le Code canadien du travail interdit le déclenchement de toute grève ou de tout lock-out.

En janvier 2003, la société et le Telecommunications Workers Union ont signé une convention de maintien des activités, comme l'exige la loi fédérale. Cette convention prévoit le maintien des services pour les urgences du 911, les forces policières, les services d'incendie, les services ambulanciers, les hôpitaux et la garde côtière, et d'autres dispositions couvrent d'autres services d'urgence potentielle qui peuvent être nécessaires pour éviter des dangers immédiats et graves pour la santé et la sécurité du public en cas d'arrêt de travail.

Également en janvier 2003, la société et le Telecommunications Workers Union ont convenu de prolonger le processus de conciliation afin d'inclure un examen général de tous les points en suspens et une période de conciliation de 60 jours subséquente. En juillet 2003, les conciliateurs ont conclu leur examen global et dressé leur plan d'action qui a été approuvé par la société et le Telecommunications Workers Union. Le plan d'action des conciliateurs prévoyait qu'une période de conciliation de 60 jours commencerait le 14 novembre 2003 et que, entre-temps, les discussions relatives aux régimes de retraite et aux avantages sociaux se poursuivraient. Les points en suspens n'étaient pas réglés à la fin de la période de 60 jours.

Le 15 janvier 2004, le ministre fédéral du Travail a nommé deux conciliateurs à titre de médiateurs pour poursuivre la démarche avec la société et le Telecommunications Workers Union afin d'arriver si possible à une résolution.

Le 28 janvier 2004, le Conseil canadien des relations industrielles a statué, en réponse à une plainte alléguant des pratiques de travail injustes déposée par le Telecommunications Workers Union, que la société devait faire une offre d'arbitrage exécutoire au Telecommunications Workers Union pour régler la convention collective entre les deux parties. La société a fait cette offre d'arbitrage exécutoire le 29 janvier 2004 et, le 30 janvier 2004, le Telecommunications Workers Union l'a acceptée. En vertu des dispositions de l'arbitrage exécutoire, aucune interruption de travail légale ne peut avoir lieu.

## c) Obligations contractuelles

Les obligations contractuelles connues de la société au 31 décembre 2003 s'établissent comme suit :

(en millions)	Tranches de la dette à long terme arrivant à échéance <sup>(1)</sup> (se reporter à la note 14)		Autres passifs à long terme <sup>(2)</sup> (se reporter à la note 15)	Contrats de location-exploitation (se reporter à la note 17 d)	Engagements d'achat <sup>(3)</sup>	Total
	Toutes, sauf les contrats de location-acquisition	Contrats de location-acquisition				
2004	217,1 \$	4,0 \$	22,6 \$	163,2 \$	650,5 \$	1 057,4 \$
2005	–	1,5	17,8	141,9	341,8	503,0
2006	1 578,0	1,5	14,0	126,1	95,0	1 814,6
2007	1 868,2	1,5	14,0	118,4	35,8	2 037,9
2008	–	1,8	14,2	109,8	31,1	156,9
Par la suite	3 785,4	–	109,8	399,3	7,4	4 301,9
<b>Total</b>	<b>7 448,7 \$</b>	<b>10,3 \$</b>	<b>192,4 \$</b>	<b>1 058,7 \$</b>	<b>1 161,6 \$</b>	<b>9 871,7 \$</b>

- (1) Les tranches de la dette à long terme arrivant à échéance tiennent compte des taux de change faisant l'objet d'opérations de couverture, le cas échéant. Comme l'indique la note 2 g, la dette à long terme inclura les débetures convertibles de la société (note 16 b) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004. Comme la société dispose sans restriction de la possibilité de régler les intérêts, le capital et les paiements de remboursement au moyen de l'émission d'actions sans droit de vote, les débetures convertibles n'ont pas été incluses dans ce tableau.
- (2) Les éléments qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques, comme les gains reportés sur la cession-bail d'immeubles et les frais reportés afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients, ont été exclus. Comme les tranches de la dette à long terme arrivant à échéance tiennent compte des taux de change faisant l'objet d'opérations de couverture, le passif de couverture reporté est inclus dans ces données. La capitalisation des régimes de retraite et des régimes d'avantages complémentaires de retraite a été incluse pour 2004 à l'égard de tous les régimes dont la situation nette indique un passif au titre des prestations constituées à la date de fin de l'exercice courant; seule la capitalisation des régimes non capitalisés a été incluse dans les exercices postérieurs à 2004, à hauteur du passif constaté à la date de fin de l'exercice courant.
- (3) Les engagements d'achat tiennent compte des taux de change à la date de fin de l'exercice courant, le cas échéant. Les engagements d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses en capital qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de fin de l'exercice courant et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les engagements d'achat reflètent la situation du marché au moment où ils ont été contractés à l'égard des éléments achetés, ils pourraient ne pas être représentatifs des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel et conventions collectives semblables ont été exclus.

La société a estimé ses dépenses en immobilisations pour 2004 à 1 225 millions de dollars. Des engagements d'achat substantiels avaient été contractés relativement à ces immobilisations au 31 décembre 2003.

## notes complémentaires suite

### d) Baux

La société occupe des locaux loués dans divers centres et exploite des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location-exploitation. En raison du regroupement des locaux loués dans le cadre du programme d'efficacité opérationnelle (se reporter à la note 4),

certaines des bâtiments loués ont été sous-loués. Les paiements minimaux futurs aux termes des contrats de location-acquisition et de location-exploitation et les encaissements futurs découlant des sous-contrats de location-exploitation de biens immobiliers s'établissent comme suit au 31 décembre 2003 :

(en millions)	Paiement aux termes de contrats de location-acquisition	Paiements aux termes de contrats de location-exploitation				Encaissements découlant des sous-contrats de location-exploitation de biens immobiliers	
		Terrain et immeubles			Véhicules et autre matériel		Total
		Loyer	Coûts d'occupation	Montant brut			
2004	4,3 \$	96,9 \$	47,9 \$	144,8 \$	18,4 \$	163,2 \$	1,9 \$
2005	1,7	83,8	43,9	127,7	14,2	141,9	0,8
2006	1,7	75,1	43,5	118,6	7,5	126,1	0,5
2007	1,7	70,9	44,3	115,2	3,2	118,4	–
2008	1,9	65,4	44,0	109,4	0,4	109,8	–
Total des paiements minimaux futurs							
	aux termes des contrats de location	11,3					
	Moins : intérêts théoriques	1,0					
Passif aux termes des contrats de location-acquisition							
		10,3 \$					

### e) Garanties

Avec prise d'effet pour les périodes terminées après le 31 décembre 2002, les PCGR du Canada exigent que des informations soient fournies sur certains types de garanties ainsi que sur leurs montants maximaux non actualisés. Les montants maximaux pouvant être versés représentent le cas le plus défavorable et ne reflètent pas nécessairement les résultats prévus par la société. Les garanties sur lesquelles des informations doivent être présentées sont les engagements qui prévoient des paiements conditionnels à des événements futurs précis; dans le cours normal de ses activités, la société prend des engagements qui, selon les PCGR, pourraient être considérés comme des garanties. Selon la définition des PCGR du Canada, les notes d'orientation sur les informations à fournir ne s'appliquent pas aux garanties associées au rendement futur de la société.

*Garanties de bonne exécution* : Les garanties de bonne exécution peuvent obliger éventuellement le garant à faire des paiements au bénéficiaire de la garantie en raison de l'inexécution d'une obligation contractuelle de la part d'un tiers. TELUS fournit des garanties à l'égard du prix de vente des résidences principales de ses employés dans le cadre de ses politiques de réinstallation des employés. Dans l'éventualité où la société serait tenue de faire des paiements en vertu de ces garanties, elle devrait acheter la propriété de l'employé (aux fins de revente immédiate).

La société a garanti l'obligation financière d'un tiers dans le cadre d'une entente visant les droits de dénomination d'une installation. La garantie vient à échéance le 31 décembre 2014, selon une formule dégressive et prévoit des recours limités.

En 2003, la société a garanti l'obligation financière d'un client envers un tiers à l'égard de l'équipement de télécommunication qu'elle fournit à ce client. La société pourrait être tenue de faire un paiement au tiers si le client n'acceptait pas l'équipement de télécommunication en raison d'une importante défaillance de l'équipement empêchant ce dernier d'atteindre les niveaux de service prévus. Cette garantie demeurera en vigueur jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2004, et la société dispose de recours à l'égard de l'actif sous-jacent.

Au 31 décembre 2003, la société n'a constaté aucun passif en ce qui a trait aux garanties de bonne exécution susmentionnées.

*Garanties financières* : Conjointement à son retrait, en 2001, des activités liées à la location de matériel, la société a fourni une garantie à un tiers à l'égard de certains baux précis associés à des actifs de télécommunication et à des véhicules. Dans l'éventualité où le locataire serait en situation de défaut, la société serait tenue de faire un paiement dans la mesure où la valeur réalisée de l'actif sous-jacent serait insuffisante pour rembourser le bail; dans certains cas, la société pourrait être obligée de rembourser la valeur brute du bail et de réaliser la valeur sous-jacente de l'actif loué. Au 31 décembre 2003, la société avait constaté un passif de 1,5 million de dollars en ce qui a trait aux garanties liées à ces baux.

Le tableau suivant présente les montants maximaux non actualisés des garanties au 31 décembre 2003, sans égard à la probabilité du versement de ces paiements.

(en millions)	Garanties de bonne exécution <sup>(1)</sup>	Garanties financières <sup>(1)</sup>	Total
2004	7,2 \$	5,1 \$	12,3 \$
2005	2,0	4,0	6,0
2006	1,8	2,9	4,7
2007	1,6	1,4	3,0
2008	1,4	0,5	1,9

(1) Les montants sur une base annuelle des garanties de bonne exécution et des garanties financières comprennent les montants maximaux des garanties au cours de n'importe quelle année de la durée de la garantie.

*Engagements d'indemnisation* : Dans le cours normal de ses activités, la société peut fournir des engagements d'indemnisation en ce qui a trait à certaines opérations. Ces engagements d'indemnisation prévoient différentes durées et il arrive souvent que les modalités ne soient pas explicitement définies. Le cas échéant, un engagement d'indemnisation est enregistré à titre de passif. Dans bien des cas, ces engagements d'indemnisation ne comportent aucun plafond, et le montant maximal général des obligations en vertu de ces engagements d'indemnisation ne peut pas être évalué de manière raisonnable. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où l'opération est effectuée, la société n'a jamais fait de paiement important en vertu de ces engagements d'indemnisation.

En ce qui a trait à la cession, en 2001, des activités de TELUS liées aux annuaires, la société a accepté de prendre en charge une quote-part proportionnelle des frais accrus de publication des annuaires pour l'acheteur si l'augmentation découle d'un changement relatif aux exigences réglementaires applicables du CRTC. La quote-part de la société serait de 80 % jusqu'en mai 2006, passerait à 40 % pour les cinq années suivantes et s'établirait ensuite à 15 % dans la dernière période de cinq ans. En outre, si une mesure du CRTC empêchait l'acheteur de réaliser les activités liées aux annuaires qui sont précisées dans l'entente, TELUS éprouverait toute perte subie par l'acheteur.

Au 31 décembre 2003, la société n'a constaté aucun passif en ce qui a trait à ses engagements d'indemnisation.

#### f) Convention conclue avec Verizon Communications Inc.

En 2001, la société a conclu avec Verizon Communications Inc., un actionnaire important, une convention visant l'acquisition de certains droits d'utilisation de logiciels, de technologies, de services et d'autres avantages de Verizon. Cette convention remplace et modifie une convention antérieure

intervenue entre la société et GTE Corporation. Cette convention est renouvelable annuellement à l'entière discrétion de la société jusqu'au 31 décembre 2008 et elle a été renouvelée pour 2004. Si cette convention est renouvelée jusqu'en 2008, l'engagement total aux termes de cette convention s'élèvera à 102 millions de dollars américains pour la période de 2004 à 2008, et l'obligation contractuelle à court terme pour 2004, qui n'est aucunement liée à des dépenses en immobilisations, se chiffre à 20 millions de dollars américains (se reporter à la note 21).

#### g) Réclamations et poursuites

La société fait l'objet de diverses réclamations et poursuites visant des dommages et intérêts et d'autres compensations. La société ne peut à l'heure actuelle prévoir avec certitude l'issue de ces litiges. Cependant, la direction est d'avis, selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence défavorable importante sur la situation financière consolidée de la société.

## 18 renseignements financiers supplémentaires

### a) États des résultats

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Frais de publicité	153,2 \$	153,3 \$

### b) Bilans

(en millions)	2003	2002
<b>Débiteurs</b>		
Comptes clients	624,1 \$	524,7 \$
Produits à recevoir	158,4	179,2
Provision pour créances douteuses	(67,6)	(71,8)
Autres	8,9	8,3
	<b>723,8 \$</b>	640,4 \$
<b>Frais payés d'avance et autres</b>		
Frais payés d'avance	86,6 \$	106,1 \$
Frais reportés afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients	77,2	57,3
Autres	8,6	0,1
	<b>172,4 \$</b>	163,5 \$
<b>Créditeurs et charges à payer</b>		
Comptes fournisseurs	377,2 \$	334,8 \$
Charges à payer	384,1	388,1
Paie et autres charges salariales connexes	430,4	359,7
Intérêts débiteurs	72,4	77,7
Autres	30,0	38,5
	<b>1 294,1 \$</b>	1 198,8 \$
<b>Facturation par anticipation et dépôts de clients</b>		
Facturation par anticipation	340,9 \$	247,0 \$
Frais reportés afférents à l'installation et à l'activation de comptes clients	77,2	57,3
Dépôts des clients	26,9	26,0
	<b>445,0 \$</b>	330,3 \$

### c) Information supplémentaire sur les flux de trésorerie

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
<b>Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement</b>		
Débiteurs	(83,4)\$	327,6 \$
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir	(53,4)	(126,8)
Stocks	(27,0)	21,8
Frais payés d'avance et autres	(0,8)	11,1
Créditeurs et charges à payer	73,2	26,0
Facturation par anticipation et dépôts de clients	114,7	19,5
	<b>23,3 \$</b>	279,2 \$
<b>Décaissements liés au programme d'efficacité opérationnelle</b>		
Réduction de l'effectif		
Départs volontaires (régime d'incitation à la retraite anticipée, régime d'incitation au départ volontaire et autres)	184,1 \$	131,0 \$
Départs non volontaires et autres	81,7	109,7
Frais de résiliation de baux	7,9	7,0
Autres charges	14,0	26,1
	<b>287,7 \$</b>	273,8 \$

## 19 avantages sociaux futurs

La société compte divers régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées procurant des prestations de retraite, des prestations complémentaires de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de ses employés. Les autres régimes comprennent les coûts de soins de santé de TELUS Québec Inc. Les régimes d'avantages auxquels un employé participe reflètent le développement général de la société.

*Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation :* Ce régime de retraite à prestations déterminées, qui compte pour environ un quart de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent périodiquement, selon un mode contributif, augmenter et rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime de retraite à prestations déterminées prévoit une indexation à 100 % d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 %. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années consécutives.

*Régime de retraite de TELUS Corporation :* Les membres de la direction et les professionnels d'Alberta qui ont intégré la société avant le 1<sup>er</sup> janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations déterminées, qui représente un peu plus de la moitié de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société. L'indexation se fait à hauteur de 70 % d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

*Régime de retraite de TELUS Communications Québec :* Ce régime de retraite contributif à prestations déterminées à entreprises multiples correspond à environ un dixième de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société; il ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années.

*Régime de retraite de TELUS Edmonton :* Ce régime de retraite contributif à prestations déterminées a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des soixante meilleurs mois consécutifs de la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

*Autres régimes de retraite à prestations déterminées :* En plus des régimes susmentionnés, la société offre des régimes complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations déterminées qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints.

La société dispose de trois régimes de retraite contributifs non indexés qui proviennent d'une acquisition avant la fusion, qui représentent moins de 1 % de l'obligation au titre des prestations constituées totale de la société; ces régimes ont cessé d'accueillir de nouveaux participants en septembre 1989.

*Autres régimes à prestations déterminées :* Les autres régimes à prestations déterminées, qui sont tous non contributifs, comprennent un régime d'assurance-invalidité, un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et deux régimes d'assurance-vie. Le régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et l'un des deux régimes d'assurance-vie ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> janvier 1997; le second régime d'assurance-vie a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1<sup>er</sup> juillet 1994.

*Régime de retraite des travailleurs en télécommunications :* Certains salariés de Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions de conventions collectives négociées et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

*Régimes de retraite à cotisations déterminées :* Le régime de retraite à cotisations déterminées de la société exige des cotisations minimales de la part de la société. De plus, le salarié participant peut cotiser annuellement au régime, à un taux allant de 3 % à 6 % de son salaire, et la société ajoutera une cotisation pouvant aller jusqu'à 50 % de celle du salarié. De même, la société offre à certains salariés des programmes reposant sur des régimes enregistrés d'épargne-retraite; la société cotise à l'un de ces programmes à raison de 3 % du salaire des participants; dans le cas de l'autre programme, la société fait une cotisation égale à celle du salarié, jusqu'à un plafond de 2 500 \$ par salarié.

## a) Régimes à prestations déterminées

L'information concernant l'ensemble des régimes à prestations déterminées de la société se résume comme suit :

(en millions)	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2003	2002	2003	2002
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>				
Solde au début	4 585,7 \$	4 400,5 \$	67,3 \$	61,3 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	100,6	114,2	5,0	4,5
Intérêts débiteurs	307,0	296,2	3,8	7,5
Prestations versées b)	(234,6)	(195,7)	(4,9)	(4,8)
Prestations de retraite anticipée c)	-	9,4	-	-
Répercussions du programme d'incitation au départ volontaire	-	(35,0)	-	-
Perte actuarielle (gain actuariel)	280,0	(5,9)	(3,5)	(1,2)
Modifications des régimes	-	2,0	-	-
<b>Solde à la fin d)</b>	<b>5 038,7</b>	<b>4 585,7</b>	<b>67,7</b>	<b>67,3</b>
<b>Actif des régimes e)</b>				
Juste valeur au début	4 506,8	4 739,0	52,8	45,7
Rendement annuel de l'actif des régimes	599,6	(144,3)	0,9	3,4
Cotisations patronales f)	95,3	68,2	0,8	8,5
Cotisations salariales	35,3	39,6	-	-
Prestations versées b)	(234,6)	(195,7)	(4,9)	(4,8)
<b>Juste valeur à la fin</b>	<b>5 002,4</b>	<b>4 506,8</b>	<b>49,6</b>	<b>52,8</b>
Situation de capitalisation – excédent (déficit)	(36,3)	(78,9)	(18,1)	(14,5)
Perte actuarielle (gain actuariel) net(te) non amorti(e)	793,3	806,7	(16,3)	(20,0)
Coût non amorti des services passés	7,3	7,9	-	-
Obligation (actif) transitoire non amorti(e)	(367,6)	(412,4)	4,8	5,6
<b>Actif (passif) au titre des prestations constituées</b>	<b>396,7</b>	<b>323,3</b>	<b>(29,6)</b>	<b>(28,9)</b>
Provision pour moins-value	(101,6)	(76,2)	-	-
<b>Actif (passif) au titre des prestations constituées, déduction faite de la provision pour moins-value</b>	<b>295,1 \$</b>	<b>247,1 \$</b>	<b>(29,6)\$</b>	<b>(28,9)\$</b>

L'actif (le passif) au titre des prestations constituées, déduction faite de la provision pour moins-value, est pris en compte comme suit dans les bilans consolidés :

(en millions)	2003	2002
Régimes de retraite	295,1 \$	247,1 \$
Autres régimes	(29,6)	(28,9)
	<b>265,5 \$</b>	<b>218,2 \$</b>
<b>Présenté comme suit dans le bilan consolidé :</b>		
Frais reportés (note 11)	426,8 \$	367,9 \$
Autres passifs à long terme (note 15)	(161,3)	(149,7)
	<b>265,5 \$</b>	<b>218,2 \$</b>

La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et l'obligation au titre des prestations constituées est le 31 décembre.

## notes complémentaires suite

Les coûts nets des régimes à prestations déterminées de la société s'établissent comme suit :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003			2002		
	Coûts engagés au cours de l'exercice	Ajustements comptables <sup>(1)</sup>	Coûts constatés au cours de l'exercice	Coûts engagés au cours de l'exercice	Ajustements comptables <sup>(1)</sup>	Coûts constatés au cours de l'exercice
<b>Régimes de retraite</b>						
Coût des services rendus au cours de l'exercice	65,3 \$	– \$	65,3 \$	73,9 \$	– \$	73,9 \$
Intérêts débiteurs	307,0	–	307,0	296,2	–	296,2
Rendement de l'actif des régimes	(599,6)	265,0	(334,6)	144,3	(506,9)	(362,6)
Coût des services passés	–	0,6	0,6	2,0	(2,0)	–
Perte actuarielle (gain actuarielle)	280,0	(250,7)	29,3	(5,9)	5,8	(0,1)
Provision pour moins-value constituée sur l'actif au titre des prestations constituées	–	25,4	25,4	–	25,4	25,4
Amortissement de l'obligation (actif) transitoire	–	(44,8)	(44,8)	–	(44,8)	(44,8)
	52,7	(4,5)	48,2	510,5	(522,5)	(12,0)
Prestations de retraite anticipée	–	–	–	5,4	–	5,4
	52,7 \$	(4,5)\$	48,2 \$	515,9 \$	(522,5)\$	(6,6)\$

(1) Ajustements comptables visant à répartir les coûts sur plusieurs exercices afin de tenir compte de la nature à long terme des avantages sociaux futurs.

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003			2002		
	Coûts engagés au cours de l'exercice	Ajustements comptables <sup>(1)</sup>	Coûts constatés au cours de l'exercice	Coûts engagés au cours de l'exercice	Ajustements comptables <sup>(1)</sup>	Coûts constatés au cours de l'exercice
<b>Autres régimes</b>						
Coût des services rendus au cours de l'exercice	5,0 \$	– \$	5,0 \$	4,5 \$	– \$	4,5 \$
Intérêts débiteurs	3,8	–	3,8	7,5	–	7,5
Rendement de l'actif des régimes	(0,9)	(1,8)	(2,7)	(3,4)	0,1	(3,3)
Perte actuarielle (gain actuarielle)	(3,5)	2,3	(1,2)	(1,2)	(0,6)	(1,8)
Amortissement de l'obligation (actif) transitoire	–	0,8	0,8	–	0,8	0,8
	4,4 \$	1,3 \$	5,7 \$	7,4 \$	0,3 \$	7,7 \$

(1) Ajustements comptables visant à répartir les coûts sur plusieurs exercices afin de tenir compte de la nature à long terme des avantages sociaux futurs.

### b) Versements de prestations

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant des régimes à prestations déterminées de la société s'établissent comme suit :

Exercices se terminant les 31 décembre (en millions)	Régimes de retraite	Autres régimes
2004	237,0 \$	5,1 \$
2005	242,8	5,3
2006	253,4	5,5
2007	265,0	5,7
2008	276,9	5,9
2009 – 2013	1 601,6	32,5

### c) Prestations de retraite anticipée

Le programme d'efficacité opérationnelle (se reporter à la note 4) de la société comprenait, entre autres, des mesures d'incitation à la retraite anticipée. Ces mesures permettaient aux employés admissibles de prendre leur retraite plus tôt qu'ils ne l'auraient fait normalement, tout en bénéficiant des prestations de retraite normales. La charge au titre des prestations liées aux mesures d'incitation à la retraite a été incluse dans les états consolidés des résultats au poste « Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ».

#### d) Obligation au titre des prestations constituées

L'obligation au titre des prestations constituées comprend en fin d'exercice les montants suivants relativement aux régimes à prestations déterminées qui ne sont pas capitalisés :

(en millions)	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2003	2002	2003	2002
Obligation au titre des prestations constituées	146,6 \$	148,8 \$	27,7 \$	25,2 \$

Aux 31 décembre 2003 et 2002, des lettres de crédit inutilisées garantissaient certains des régimes de retraite à prestations déterminées non capitalisés (se reporter à la note 14 c).

L'obligation au titre des prestations accumulées (qui diffère de l'obligation au titre des prestations constituées en ce qu'elle ne comprend pas d'hypothèses relativement à la progression future de la rémunération) pour l'ensemble des régimes de retraite à prestations déterminées au 31 décembre 2003 se chiffrait à 4 744,0 millions de dollars (4 277,0 millions au 31 décembre 2002). L'obligation au titre des prestations accumulées pour les régimes de retraite à prestations déterminées qui n'étaient pas capitalisés au 31 décembre 2003 se chiffrait à 128,0 millions de dollars (107,1 millions au 31 décembre 2002).

#### e) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Le principal objectif de la société à l'égard des régimes à prestations déterminées consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. La société a pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations déterminées tout en exposant la société à un risque acceptable.

*Gestion du risque* : La société estime que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations constituées, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations déterminées et les caractéristiques de la participation aux régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. La société gère le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

*Placements autorisés et placements interdits* : Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque caisse; cet énoncé, requis en vertu de la *Pension Benefits Standards Act*, est passé en revue et approuvé annuellement par la direction et par le comité de retraite de la société ou son fiduciaire désigné. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans les *Pension Benefits Standards Regulations*. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition

qu'aucune position vendeur ne soit prise, que les placements ne fassent pas appel à l'effet de levier et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans les titres de la société ou dans Verizon Communications Inc., un actionnaire important; les placements en question ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les Sociétés remplacées de la société. Il est permis aux caisses gérées à l'externe d'investir dans des titres de la société et de Verizon Communications Inc., un actionnaire important, pourvu que ces placements soient conformes au mandat de la caisse et respectent l'énoncé relatif aux placements pertinent.

*Diversification* : La stratégie de la société à l'égard des placements en actions consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part significative (de 15 % à 25 % de l'actif total des régimes) des placements en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but d'augmenter encore la diversification de l'actif. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations déterminées. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

*Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations* : Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent ses régimes à prestations déterminées, la société prend soin de ne pas faire correspondre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations. Les problèmes de liquidités que cette stratégie pourrait entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris l'encaisse et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

*Répartition de l'actif* : L'information sur la répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif des régimes à prestations déterminées de la société se présente comme suit :

	Régimes de retraite			Autres régimes		
	Répartition ciblée pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin		Répartition ciblée pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin	
	2004	2003	2002	2004	2003	2002
Actions	55–65 %	63 %	57 %	–	–	–
Titres de créance	35–40 %	31 %	35 %	0–5 %	–	1 %
Placements immobiliers	0–5 %	3 %	4 %	–	–	–
Autres	0–5 %	3 %	4 %	95–100 %	100 %	99 %
		100 %	100 %		100 %	100 %

## notes complémentaires suite

Aux 31 décembre 2003 et 2002, l'ensemble des actions de TELUS Corporation et de Verizon Communications Inc., un actionnaire important, comptait pour moins de 1 % de l'actif détenu dans les fiducies de retraite et d'autres avantages administrés par la société.

### f) Cotisations patronales

Les meilleures estimations concernant les cotisations patronales de l'exercice 2004 aux régimes à prestations déterminées de la société s'établissent à 104,8 millions de dollars pour les régimes de retraite et à 1,0 million pour les autres régimes. Ces estimations se fondent sur les rapports de capitalisation annuelle préparés au milieu de l'exercice 2003 par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles formulées précédemment. Les rapports de capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de

retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations de capitalisation annuelles devraient être préparées vers le milieu de 2004.

### g) Hypothèses

La direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui seront employées pour déterminer les coûts des régimes à prestations déterminées, l'obligation au titre des prestations constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages sociaux futurs. Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues par la société pour évaluer son obligation au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	Régimes de retraite		Autres régimes	
	2003	2002	2003	2002
Taux d'actualisation utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices terminés les 31 décembre	6,75 %	6,75 %	5,64 %	6,75 %
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	6,25 %	6,75 %	5,51 %	5,65 %
Taux de rendement à long terme prévu de l'actif des régimes utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices terminés les 31 décembre	7,48 %	7,77 %	5,50 %	7,75 %
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	7,50 %	7,48 %	5,50 %	7,50 %
Taux de croissance futur de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :				
Coûts nets des prestations pour les exercices terminés les 31 décembre	3,80 %	4,25 %	—	—
Obligation au titre des prestations constituées aux 31 décembre	3,50 %	3,80 %	—	—

### Sensibilité des principales hypothèses en 2003

(en millions)	Régimes de retraite		Autres régimes	
	Variation de l'obligation	Variation des charges	Variation de l'obligation	Variation des charges
Répercussions d'une variation hypothétique de 0,25 % <sup>(1)</sup> des taux suivants :				
Taux d'actualisation	167,2 \$	19,5 \$	1,1 \$	0,1 \$
Taux de rendement à long terme prévu de l'actif des régimes		10,8 \$		0,1 \$
Taux de croissance futur de la rémunération	32,0 \$	6,6 \$	— \$	— \$

(1) Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de 0,25 % des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation de l'obligation ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple une augmentation des taux d'actualisation peut entraîner des attentes accrues à l'égard du taux de rendement à long terme de l'actif des régimes) ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

Selon les estimations, les coûts des soins de santé payés par la société pour des chambres d'hôpital et des médicaments augmenteront à un rythme annuel de 10 % (8 % en 2002), le taux de croissance annuel devant être ramené à 5 % (5 % en 2002) sur une période de dix ans; tous les autres coûts des soins de santé augmenteront à un taux annuel de 10 % (5 % en 2002), le taux de croissance annuel devant être ramené à 5 % (5 % en 2002).

### h) Régimes à cotisations déterminées

Le total des coûts des régimes à cotisations déterminées constatés par la société se présente comme suit :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Cotisations au régime de retraite syndical		
Prestations ordinaires	39,6 \$	50,2 \$
Prestations de retraite anticipée (note 19 c)	—	65,7
Autres régimes à cotisations déterminées	39,6	115,9
	10,4	4,4
	50,0 \$	120,3 \$

Les prestations ordinaires au régime de retraite syndical comprennent des montants relatifs aux autres régimes de 2,8 millions de dollars (néant en 2002).

## 20 information sectorielle

Les secteurs isolables de la société, utilisés pour les besoins de la gestion de l'entreprise, sont Communications et Mobilité. Le secteur Communications comprend ce qui suit : services locaux et interurbains de transmission de la voix, services de transmission de données et autres services de télécommunications, sauf les services sans fil; le secteur Mobilité comprend ce qui suit : services de communications personnelles numériques et services

Internet sans fil. La division sectorielle est établie sur la base de similarités technologiques, des compétences techniques nécessaires à la fourniture des produits et services, ainsi que des canaux de distribution employés. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	Communications		Mobilité		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Produits externes	4 786,4 \$	4 989,3 \$	2 359,6 \$	2 017,4 \$	– \$	– \$	7 146,0 \$	7 006,7 \$
Produits intersectoriels	94,5	95,3	15,7	17,5	(110,2)	(112,8)	–	–
Total des produits d'exploitation	4 880,9	5 084,6	2 375,3	2 034,9	(110,2)	(112,8)	7 146,0	7 006,7
Charges d'exploitation	2 852,2	3 100,8	1 559,9	1 500,1	(110,2)	(112,8)	4 301,9	4 488,1
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	2 028,7	1 983,8	815,4	534,8	–	–	2 844,1	2 518,6
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	28,3	563,4	–	6,5	–	–	28,3	569,9
BAIIA <sup>(1)</sup>	2 000,4 \$	1 420,4 \$	815,4 \$	528,3 \$	– \$	– \$	2 815,8 \$	1 948,7 \$
Total des dépenses en immobilisations	892,8 \$	1 238,2 \$	359,9 \$	459,7 \$	– \$	– \$	1 252,7 \$	1 697,9 \$
BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins le total des dépenses en immobilisations	1 135,9 \$	745,6 \$	455,5 \$	75,1 \$	– \$	– \$	1 591,4 \$	820,7 \$

(1) Selon la définition de la société, le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (le « BAIIA ») correspond aux produits d'exploitation diminués des charges d'exploitation ainsi que des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Auparavant, la société définissait le BAIIA de manière à exclure les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif; cette définition a été modifiée pour refléter un changement dans le mode d'exploitation de la société. La société a publié de l'information au sujet du BAIIA et l'inclut dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses secteurs d'exploitation et qu'il sert à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.

## 21 opérations entre apparentés

En 2001, la société a conclu avec Verizon Communications Inc. (« Verizon »), un actionnaire important, une convention visant l'acquisition de certains droits d'utilisation de logiciels, de technologies, de services et d'autres avantages de Verizon. Cette convention remplace et modifie une convention antérieure intervenue entre la société et GTE Corporation. Cette convention est renouvelable annuellement à l'entière discrétion de la société jusqu'au 31 décembre 2008 et elle a été renouvelée pour 2004. Au 31 décembre 2003, la société avait acquis des licences d'utilisation de logiciels désignés et une licence de marque de commerce totalisant 312,1 millions de dollars (312,1 millions au 31 décembre 2002), montant constaté dans les immobilisations et les autres actifs. Ces actifs sont évalués à la juste valeur marchande établie à la date d'acquisition par une expertise indépendante. Dans l'hypothèse où la convention est renouvelée jusqu'en 2008, l'engagement total aux termes de la nouvelle convention s'élèvera à 377 millions de dollars américains pour la période de 2001 à 2008 et l'engagement résiduel après le 31 décembre 2003 s'établira à 102 millions de dollars américains.

La société a reçu et passé en charges des services continus et d'autres avantages dans le cours normal de ses activités, selon les conditions et modalités du marché. Par suite de la cession par TELUS, en 2001, des activités relatives aux annuaires à Verizon, la société refacture les inscriptions

dans les annuaires pour le compte de Verizon et en assure le recouvrement. La société devait à Verizon, sur une base nette et compte tenu de la refacturation et du recouvrement exécutés pour le compte de Verizon de même que des dividendes à payer, une somme de 40,9 millions de dollars au 31 décembre 2003 (75,4 millions au 31 décembre 2002).

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Convention conclue avec Verizon		
Services continus et autres avantages passés en charges	27,7 \$	43,9 \$
Licences d'utilisation de logiciels désignés et licence de marque de commerce acquises et constatées à titre d'immobilisations et autres actifs	– \$	112,8 \$
Ventes à Verizon (utilisation par les clients de Verizon de l'infrastructure de télécommunications de TELUS et d'autres ressources)	47,2 \$	40,2 \$
Achats à Verizon (utilisation par les clients de TELUS de l'infrastructure de télécommunications de Verizon et d'autres ressources)	35,9 \$	31,5 \$

## notes complémentaires suite

Tout comme les autres actionnaires de la société et dans la même mesure que ceux-ci, Verizon a le droit de participer au régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions de la société (voir la note 16 l). Le tableau suivant présente un résumé des opérations sur dividendes de la société avec Verizon, lesquelles sont incluses ailleurs dans les présents états financiers sous des rubriques similaires.

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Dividendes déclarés attribuables à l'actionariat de Verizon		
– pour paiement en espèces	43,5 \$	31,6 \$
– pour réinvestissement en actions nouvellement émises	0,5	12,3
	44,0	43,9
Paievements en espèces	43,0	21,0
Réinvestissement en actions nouvellement émises	1,0	22,6
	44,0	43,6
Variation des dividendes payables à Verizon	–	0,3
Dividendes à payer à Verizon au début	11,0	10,7
Dividendes à payer à Verizon à la fin	11,0 \$	11,0 \$

## 22 différences entre les principes comptables généralement reconnus du Canada et ceux des États-Unis

Les états financiers consolidés ont été dressés selon les PCGR du Canada. Les principes adoptés dans ces états financiers sont conformes à tous les égards importants à ceux généralement reconnus aux États-Unis, à l'exception des différences résumées ci-dessous. Les différences importantes entre les PCGR du Canada et les PCGR des États-Unis auraient l'incidence suivante sur le bénéfice net présenté par la société :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Bénéfice net (perte nette) selon les PCGR du Canada	331,5 \$	(229,0)\$
Ajustements :		
Diminution de l'amortissement b)	35,8	35,8
Diminution des intérêts débiteurs c)	9,6	9,6
Amortissement des actifs incorporels d)	(81,8)	(81,8)
Variation des avantages sociaux futurs e)	(16,9)	(16,9)
Perte de valeur de l'actif – diminution de l'amortissement f)	57,6	72,1
Intérêts sur débetures convertibles g)	(7,1)	(6,8)
Comptabilisation des instruments dérivés h)	2,0	1,3
Impôts sur les ajustements ci-dessus	(1,7)	(8,6)
Bénéfice (perte) avant l'incidence de la modification d'un principe comptable	329,0	(224,3)
Incidence de la modification du principe comptable relatif aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels j)	–	(1 701,6)
Bénéfice net (perte nette) selon les PCGR des États-Unis	329,0	(1 925,9)
Autres éléments du résultat étendu h) n)	(205,0)	40,9
Résultat étendu selon les PCGR des États-Unis	124,0 \$	(1 885,0)\$
Bénéfice net (perte nette) de base et dilué par action ordinaire et action sans droit de vote selon les PCGR des États-Unis		
Avant l'incidence de la modification du principe comptable relatif aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels	0,93 \$	(0,72)\$
Incidence de la modification du principe comptable relatif aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels j)	–	(5,35)
Bénéfice net (perte nette)	0,93 \$	(6,07)\$

Le tableau qui suit présente les ajustements effectués aux postes les plus importants du bilan de manière à refléter l'application des PCGR des États-Unis :

(en millions)	2003	2002
Actif à court terme	1 517,3 \$	1 173,2 \$
Immobilisations		
Immobilisations corporelles et autres	7 757,8	7 926,0
Actifs incorporels amortissables	2 666,0	2 901,6
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	2 954,6	2 950,1
Écarts d'acquisition	3 536,6	3 543,2
Impôts sur les bénéfices reportés	709,0	1 174,7
Autres actifs	623,1	979,9
	19 764,4 \$	20 648,7 \$
Passif à court terme	2 154,7 \$	2 181,0 \$
Dette à long terme	6 628,4	8 364,9
Autres passifs à long terme	1 367,1	499,7
Impôts sur les bénéfices reportés	1 638,8	1 655,1
Part des actionnaires sans contrôle	10,7	11,2
Capitaux propres	7 964,7	7 936,8
	19 764,4 \$	20 648,7 \$

Le tableau qui suit présente le rapprochement des capitaux propres tenant compte des différences entre les PCGR du Canada et ceux des États-Unis :

(en millions)	2003	2002
Capitaux propres selon les PCGR du Canada	<b>6 662,0 \$</b>	6 432,6 \$
Ajustements		
Méthode de l'acquisition contre méthode de la fusion d'intérêts communs a) e) k)	<b>1 512,9</b>	1 545,8
Perte de valeur de l'actif f)	<b>-</b>	(36,2)
Reclassement de débiteures convertibles des capitaux propres à la dette g)	<b>(149,6)</b>	(148,5)
Comptabilisation des instruments dérivés h)	<b>(0,1)</b>	(1,4)
Écarts d'acquisition supplémentaires découlant de l'acquisition de Clearnet l)	<b>123,5</b>	123,5
Autres éléments du résultat étendu cumulés n)	<b>(184,0)</b>	21,0
Capitaux propres selon les PCGR des États-Unis	<b>7 964,7 \$</b>	7 936,8 \$
Composition des capitaux propres selon les PCGR des États-Unis		
Actions préférentielles et privilégiées		
Actions préférentielles et privilégiées de TELUS Communications Inc.	<b>69,7 \$</b>	69,7 \$
Avoir des porteurs d'actions ordinaires		
Actions ordinaires	<b>4 282,6</b>	4 208,6
Actions sans droit de vote	<b>4 585,8</b>	4 532,4
Options et bons de souscription	<b>51,5</b>	56,8
Montant constaté au titre des actions pouvant être émises dans le cadre du régime incitatif à base d'actions	<b>0,6</b>	0,3
Écart de conversion cumulé	<b>(2,7)</b>	1,2
Bénéfices non répartis (déficit)	<b>(844,7)</b>	(960,6)
Autres éléments du résultat étendu cumulés n)	<b>(184,0)</b>	21,0
Surplus d'apport	<b>5,9</b>	7,4
	<b>7 895,0</b>	7 867,1
	<b>7 964,7 \$</b>	7 936,8 \$

#### a) Fusion de BC TELECOM et de TELUS

Le regroupement entre BC TELECOM et TELUS Corporation (société portant la nouvelle dénomination de TELUS Holdings Inc. et liquidée le 1<sup>er</sup> juin 2001) a été comptabilisé selon la méthode de la fusion d'intérêts communs, conformément aux PCGR du Canada. Selon les PCGR du Canada, l'application de cette méthode à la fusion entre BC TELECOM et TELUS Holdings Inc. a entraîné le retraitement des chiffres des exercices antérieurs comme si les deux sociétés avaient toujours été regroupées. Selon les PCGR des États-Unis, la fusion est comptabilisée selon la méthode de l'acquisition. Le recours à cette méthode donne lieu à l'acquisition de TELUS (TELUS Holdings Inc.) par BC TELECOM pour une somme de 4 662,4 millions de dollars (y compris des frais de fusion de l'ordre de 51,9 millions de dollars) en date du 31 janvier 1999.

#### b) Amortissement des immobilisations corporelles

Étant donné que, selon la méthode de l'acquisition, les immobilisations de TELUS au moment de l'acquisition ont été comptabilisées à leur juste valeur, plutôt qu'à leur coût sous-jacent (valeur comptable) pour TELUS, leur amortissement selon les PCGR des États-Unis différera. Au 31 mars 2004, l'amortissement de cet écart sera terminé.

#### c) Intérêts

Étant donné que, selon la méthode de l'acquisition, la dette à long terme de TELUS au moment de l'acquisition a été comptabilisée à sa juste valeur, plutôt qu'à son coût sous-jacent (valeur comptable) pour TELUS, les intérêts débiteurs sur cette dette selon les PCGR des États-Unis différeront.

#### d) Actifs incorporels

Étant donné que les actifs incorporels de TELUS au moment de l'acquisition ont été comptabilisés à leur juste valeur, leur amortissement, sauf pour ceux ayant une durée de vie indéfinie, devra être pris en compte selon les PCGR des États-Unis. L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire comme au cours des exercices précédents.

Voici les montants supplémentaires qui ont été comptabilisés comme des actifs incorporels découlant de l'acquisition susmentionnée de TELUS :

(en millions)	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	
			2003	2002
Actifs incorporels amortissables				
Abonnés – services avec fil	1 950,0 \$	219,0 \$	<b>1 731,0 \$</b>	1 769,4 \$
Abonnés – services sans fil	250,0	159,7	<b>90,3</b>	133,7
	2 200,0	378,7	<b>1 821,3</b>	1 903,1
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie				
Licences d'utilisation de spectre <sup>(1)</sup>	1 833,3	1 833,3	<b>-</b>	-
	4 033,3 \$	2 212,0 \$	<b>1 821,3 \$</b>	1 903,1 \$

(1) L'amortissement cumulé sur les licences d'utilisation de spectre correspond à l'amortissement constaté avant 2002 et à la perte de valeur transitoire.

## notes complémentaires suite

Le montant cumulatif estimatif de la dotation aux amortissements des actifs incorporels amortissables, calculé en fonction des actifs détenus au 31 décembre 2003, s'établit comme suit pour chacun des cinq prochains exercices :

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)

2004	373,6 \$
2005	270,6
2006	117,0
2007	68,7
2008	54,2

### e) Avantages sociaux futurs

Selon les PCGR des États-Unis, les actifs et les obligations liés aux avantages sociaux futurs de TELUS ont été constatés à leur juste valeur au moment de l'acquisition. La comptabilisation des avantages sociaux futurs selon les PCGR du Canada a été modifiée pour qu'elle se rapproche davantage de la comptabilisation selon les PCGR des États-Unis, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Les PCGR du Canada prévoient que les soldes transitoires peuvent être comptabilisés prospectivement. Par conséquent, afin que les données présentées soient conformes aux PCGR des États-Unis, l'amortissement du solde transitoire doit être retranché de la charge au titre des avantages sociaux futurs.

### f) Perte de valeur de l'actif

Au premier trimestre de 1998, BC TELECOM a comptabilisé une charge au titre de la dépréciation des immobilisations. L'évaluation de la moins-value des immobilisations ne prévoit pas l'actualisation des flux de trésorerie nets futurs estimatifs pour le calcul de la valeur recouvrable nette. Selon les PCGR du Canada, au moment de l'évaluation, le montant constaté de la perte de valeur correspondait à l'excédent de la valeur comptable sur la valeur recouvrable, tandis que suivant les PCGR des États-Unis, le montant constaté de la perte de valeur correspondait à l'excédent de la valeur comptable sur les flux de trésorerie nets futurs estimatifs actualisés ayant servi à déterminer la valeur recouvrable nette. Selon les PCGR des États-Unis, le montant après impôts passé en charges en 1998 aurait été plus élevé de 232,2 millions de dollars et il n'aurait pas été considéré comme un élément extraordinaire. L'amortissement annuel serait inférieur de quelque 72 millions de dollars par suite de la comptabilisation de cette perte de valeur supérieure selon

les PCGR des États-Unis. Au 31 décembre 2003, l'amortissement de cet écart était terminé.

### g) Débentures convertibles

Selon les PCGR du Canada, les instruments financiers tels que les débentures convertibles sont classés comme des dettes ou des capitaux propres en fonction de leur nature plutôt que de leur forme juridique. Par conséquent, en raison de la nature de l'opération, les débentures convertibles ont été classées comme des capitaux propres au cours de l'exercice, et les intérêts débiteurs correspondants ainsi que l'amortissement des frais d'émission sont imputés aux bénéfices non répartis plutôt qu'aux résultats consolidés. Selon les PCGR des États-Unis, les débentures convertibles seraient comprises dans la dette à long terme, et les intérêts débiteurs correspondants ainsi que l'amortissement des frais d'émission seraient imputés aux résultats consolidés.

### h) Comptabilisation des instruments dérivés

Le 1<sup>er</sup> janvier 2001, la société a adopté, aux fins des PCGR des États-Unis, les dispositions du Statement of Financial Accounting Standards No. 133, intitulé « Accounting for Derivative Instruments and Hedging Activities ». Cette norme exige que tous les instruments dérivés soient comptabilisés comme actif ou passif et évalués à leur juste valeur. Les PCGR du Canada prévoient un traitement comptable différent pour les instruments financiers. Selon les PCGR des États-Unis, les instruments dérivés qui constituent des couvertures de juste valeur, y compris les instruments financiers faisant l'objet de la couverture, sont évalués à la valeur marchande et les ajustements sont reflétés dans les résultats. Les instruments dérivés qui constituent des couvertures de flux de trésorerie sont évalués à la valeur marchande, et les ajustements sont reflétés dans le résultat étendu.

### i) Impôts sur les bénéfices

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003	2002
Exigibles	(221,7)\$	(51,7)\$
Reportés	395,4	43,9
	173,7	(7,8)
Crédits d'impôts à l'investissement	(1,3)	(50,5)
	172,4 \$	(58,3)\$

La charge (l'économie) d'impôts sur les bénéfices de la société, aux fins des PCGR des États-Unis, diffère de celle obtenue par l'application des taux d'imposition prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices terminés les 31 décembre (montants en millions)	2003		2002	
Impôts de base fédéral et provinciaux combinés aux taux d'imposition prévus par la loi	186,8 \$	37,1 %	(93,3)\$	39,4 %
Écart de taux d'imposition appliqué au règlement de questions fiscales de l'exercice précédent	(47,0)		2,4	
Réévaluation des actifs et des passifs d'impôts reportés en raison de la modification des taux prévus par la loi	13,0		34,4	
Composantes du bénéfice net avant impôts sur les bénéfices exonérées d'impôts	1,9		10,0	
Crédits d'impôt à l'investissement	(0,8)		(30,6)	
Partie non imposable des gains	-		(16,4)	
Autres	(2,8)		11,0	
	151,1	30,0 %	(82,5)	34,9 %
Impôt des grandes sociétés	21,3		24,2	
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices selon les PCGR des États-Unis	172,4 \$	34,3 %	(58,3)\$	24,6 %

Comme il est mentionné à la note 1 b, la société doit faire d'importantes estimations relativement à la composition de ses actifs et de ses passifs d'impôts futurs. Les activités de la société sont complexes, et les interprétations, la législation et les règlements fiscaux qui s'y rapportent sont en perpétuelle évolution. Par conséquent, il y a habituellement quelques questions fiscales en suspens. Les écarts temporaires compris dans les actifs ou les passifs d'impôts reportés estimatifs s'établissent comme suit :

(en millions)	2003	2002
Immobilisations		
Immobilisations corporelles et autres actifs et actifs incorporels amortissables	(534,1)\$	(334,4)\$
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	(1 007,0)	(992,3)
Provision actuellement non déductible	156,1	145,7
Pertes pouvant être reportées	622,2	765,8
Autres	137,0	73,6
	(625,8)\$	(341,6)\$
Actifs d'impôts reportés		
À court terme	304,0 \$	138,8 \$
À long terme	709,0	1 174,7
	1 013,0	1 313,5
Passifs d'impôts reportés	(1 638,8)	(1 655,1)
Actifs (passifs) d'impôts reportés	(625,8)\$	(341,6)\$

#### j) Perte de valeur transitoire des actifs incorporels et écarts d'acquisition

Les nouveaux principes comptables généralement reconnus du Canada et des États-Unis relatifs aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels à durée de vie indéfinie (Statement of Financial Accounting Standards No. 142, « Goodwill and Other Intangible Assets ») s'appliquent à la société à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002. Dans le cadre des dispositions transitoires, les actifs incorporels à durée de vie indéfinie ont été soumis à un test de dépréciation au 1<sup>er</sup> janvier 2002. Toute perte de valeur transitoire est considérée comme découlant d'une modification de convention comptable et imputée aux résultats de l'exercice au cours duquel la modification prend effet, après le calcul du bénéfice net d'exploitation. En raison des traitements comptables différents utilisés dans le cadre de la fusion de BC TELECOM et de TELUS (se reporter aux rubriques a) et d) ci-dessus), la valeur des actifs incorporels à durée de vie indéfinie diffère considérablement si elle est constatée selon les PCGR du Canada ou les PCGR des États-Unis. Au moment de l'évaluation de ses actifs incorporels à durée de vie indéfinie, la société a déterminé qu'il fallait constater une perte de valeur transitoire de 595,2 millions de dollars (910,0 millions avant impôts) selon les PCGR du Canada et une perte de valeur transitoire de 1 701,6 millions (2 609,7 millions avant impôts) selon les PCGR des États-Unis. Dans les deux cas, la perte de valeur transitoire a contribué à ramener la valeur comptable des actifs incorporels à durée de vie indéfinie au même montant, éliminant du coup la différence entre les PCGR.

Les écarts d'acquisition devaient aussi être soumis à un test de dépréciation au 1<sup>er</sup> janvier 2002, et toute perte de valeur transitoire doit être également considérée comme découlant d'une modification de convention comptable et présentée aux résultats de l'exercice au cours duquel la modification prend effet, après le bénéfice net d'exploitation. La société a effectué ce test au premier trimestre de 2002. La société a évalué ses écarts d'acquisition en appliquant la méthode prescrite, qui consiste à comparer la juste valeur des unités d'exploitation à leur valeur comptable, et a déterminé qu'ils n'avaient pas subi de perte de valeur transitoire. Conformément aux pratiques d'évaluation actuelles du secteur, la société a eu recours à une combinaison du modèle des flux de trésorerie actualisés et de la méthode de l'analyse comparative pour déterminer la juste valeur de ses unités d'exploitation.

#### k) Écarts d'acquisition

Selon la méthode de l'acquisition, les actifs et les passifs de TELUS au moment de l'acquisition (se reporter à la rubrique a) ci-dessus) ont été comptabilisés à leur juste valeur, et l'excédent du prix d'achat de 403,1 millions de dollars a été attribué aux écarts d'acquisition. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, la valeur comptable de l'écart d'acquisition n'est plus systématiquement amortie, mais plutôt soumise à un test de dépréciation périodique.

#### l) Écarts d'acquisition supplémentaires découlant de l'acquisition de Clearnet

Selon les PCGR des États-Unis, les actions émises par l'acquéreur afin de conclure une acquisition sont évaluées à la date de l'annonce de l'acquisition. Or, selon les PCGR du Canada, ces mêmes actions doivent être évaluées à la date à laquelle l'opération a lieu. Par conséquent, le prix d'achat selon les PCGR des États-Unis est supérieur de 131,4 millions de dollars à celui établi selon les PCGR du Canada. La différence qui en résulte est imputée aux écarts d'acquisition. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, la valeur comptable des écarts d'acquisition n'est plus systématiquement amortie, mais plutôt soumise à un test de dépréciation périodique.

#### m) Rémunération à base d'actions

Selon les principes comptables généralement reconnus, la société est tenue de présenter l'incidence qu'aurait le recours à la méthode de la comptabilisation à la juste valeur de la rémunération à base d'actions sur le bénéfice net (la perte nette) et le résultat par action ordinaire et par action sans droit de vote. Selon les PCGR du Canada, cette exigence d'information s'applique aux attributions faites après 2001; selon les PCGR des États-Unis, elle s'applique aux attributions faites après 1994. La juste valeur des options attribuées par la société en 2003 et en 2002 et les hypothèses moyennes pondérées ayant servi à estimer cette juste valeur sont présentées à la note 8 a). En utilisant les justes valeurs présentées à la note 8 a), cette incidence se traduirait approximativement par les montants pro forma que voici :

Exercices terminés le 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2003	2002
Charge de rémunération	43,9 \$	62,3 \$
Bénéfice net (perte nette) selon les PCGR des États-Unis		
Présenté	328,9 \$	(1 925,9)\$
Pro forma	285,0 \$	(1 988,2)\$
Bénéfice net (perte nette) selon les PCGR des États-Unis par action ordinaire et action sans droit de vote		
De base		
Présenté	0,93 \$	(6,07)\$
Pro forma	0,81 \$	(6,25)\$
Dilué		
Présenté	0,93 \$	(6,07)\$
Pro forma	0,80 \$	(6,25)\$

## notes complémentaires suite

### n) Informations obligatoires supplémentaires selon les PCGR des États-Unis – Résultat étendu

Le Statement of Financial Accounting Standards No. 130, intitulé « Reporting Comprehensive Income », exige qu'un état du résultat étendu soit présenté avec la même importance que les autres états financiers. Le résultat étendu,

qui inclut le bénéfice net, tient compte de toutes les variations des capitaux propres au cours de la période, à l'exception de celles qui découlent d'investissements effectués par les propriétaires ou de distributions qui leur sont versées. À l'heure actuelle, les PCGR du Canada n'exigent pas la présentation du résultat étendu.

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	2003			2002		
	Juste valeur non réalisée des couvertures de flux de trésorerie	Passif minimal au titre des prestations	Total	Juste valeur non réalisée des couvertures de flux de trésorerie	Passif minimal au titre des prestations	Total
Montant de l'exercice	(303,8)\$	(12,5)\$	(316,3)\$	227,8 \$	(156,5)\$	71,3 \$
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	(114,5)	3,2	(111,3)	92,2	(61,8)	30,4
Montant net	(189,3)	(15,7)	(205,0)	135,6	(94,7)	40,9
Autres éléments du résultat étendu cumulés au début	115,7	(94,7)	21,0	(19,9)	–	(19,9)
Autres éléments du résultat étendu cumulés à la fin	(73,6)\$	(110,4)\$	(184,0)\$	115,7 \$	(94,7)\$	21,0 \$

### o) Normes comptables publiées récemment mais non encore mises en œuvre

En ce qui concerne la société, aucune norme comptable américaine n'a été publiée récemment qui n'aurait pas encore été mise en œuvre et qui serait différente des normes comptables canadiennes publiées jusqu'ici mais non encore mises en œuvre.

# glossaire

Le glossaire est également affiché sur notre site Web, à l'adresse [telus.com/glossary](http://telus.com/glossary) (en version anglaise).

**1X** : Norme technologique s'appliquant au service Internet haute vitesse sans fil 3G permettant de transmettre à des vitesses allant jusqu'à 153 kbps. La norme 1X constituait la première étape de l'évolution de la norme AMRC2000 après la norme IS-95. Elle offre des capacités accrues de transmission de la voix et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet au moyen de la transmission de données par paquets. La norme 1X était auparavant appelée 1XRTT.

**1XEV-DO** : La deuxième étape de l'évolution de la norme AMRC2000 comprend la gamme des technologies 1XEV. 1XEV-DO est réservé à la transmission de données et permet de télécharger des données vers l'aval à des débits allant jusqu'à 2,4 Mbps. Ce protocole convient aux applications de téléchargement sur large bande passante comme les transmissions sur RPV d'entreprise, les transferts de MP3 et la lecture vidéo en transit.

**1XEV-DV** : Le deuxième membre de la gamme des technologies 1XEV, le protocole 1XEV-DV s'applique à la fois à la voix et aux données et permet d'offrir simultanément des services intégrés de transmission de la voix et de paquets de données sur réseau haute vitesse, comme la vidéo, les vidéoconférences et d'autres services multimédias, à des débits allant jusqu'à 3,09 Mbps. Il est rétrocompatible avec 1X et cdmaOne.

**3G (troisième génération)** : Technologie sans fil de la nouvelle génération qui devrait être de type AMRC et qui permettra les communications multimédias et l'accès haute vitesse sans fil mobile à Internet au moyen de la transmission de données par paquets, à des vitesses de transmission minimales de 144 kbps dans des environnements mobiles (extérieurs) et de 2 Mbps dans des environnements fixes (intérieurs). Le cellulaire analogique est considéré comme la technologie sans fil de première génération, tandis que le numérique est considéré comme la technologie sans fil de deuxième génération.

**accès commuté** : Branchement à un autre ordinateur ou réseau au moyen d'un modem et d'une ligne téléphonique ordinaire.

**AMRC (accès multiple par répartition de codes)** : Technique consistant à diffuser un signal sur une bande de fréquences plus large que le signal pour permettre l'utilisation d'une bande commune par de nombreux utilisateurs et pour garantir la sécurité et la confidentialité du signal. Voir aussi IS-95 et AMRC2000.

**AMRC2000** : Norme sans fil de troisième génération, adoptée par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), qui établit l'évolution vers la 3G pour les systèmes fondés sur la norme IS-95. La première étape de l'évolution de la norme AMRC2000 après la norme IS-95 s'appelle 1X. Voir aussi IS-95 et AMRC.

**analogique** : Mode de transmission employant un signal électrique continu (plutôt que numérique ou par impulsions).

**bit par seconde (bps)** : Unité de débit de transmission de données utilisée pour mesurer la quantité de données transmises par seconde entre deux points de télécommunication ou entre appareils d'un même réseau. Un kilobit par seconde (kbps) correspond à mille bits par seconde; un mégabit par seconde (Mbps) correspond à un million de bits par seconde; un gigabit par seconde (Gbps) correspond à un milliard de bits par seconde; et un téra-bit par seconde (Tbps) correspond à un billion de bits par seconde.

**cellulaire** : Service de radiotéléphonie mobile offert en vertu d'une licence d'Industrie Canada au Canada et de la Federal Communications Commission (FCC) aux États-Unis, permettant d'utiliser un spectre de 50 MHz dans la bande des 800 MHz. Dans chaque région du Canada, deux licences 25 MHz sont accordées.

**commerce mobile** : Achat et vente de biens et de services au moyen d'appareils portatifs sans fil comme des téléphones cellulaires et des assistants numériques personnels.

**commutateur** : Dans un réseau de télécommunications, équipement qui achemine les données d'entrée à partir des multiples ports d'entrée vers le port de sortie particulier à partir duquel elles seront transmises à destination.

**CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)** : Organisme de réglementation fédéral régissant les radio-diffuseurs et les télédiffuseurs, ainsi que les sociétés de télécommunications et de câblodistribution au Canada.

**entreprise autre qu'une ESLT** : Entreprise de télécommunications faisant concurrence à une entreprise de télécommunications titulaire à l'extérieur de ses territoires d'exploitation traditionnels, telle que TELUS lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT en Ontario et au Québec. L'entreprise TELUS autre qu'une ESLT se consacre à la fourniture de services IP et de transmission de données à des clients d'affaires dans des centres urbains.

**ESLC (entreprise de services locaux concurrentielle)** : Type d'entreprise de télécommunications défini dans la réglementation qui fournit des services téléphoniques locaux en faisant concurrence à une ESLT, en utilisant soit son propre réseau et son propre commutateur, soit ses installations de commutation et une combinaison de ses installations de réseau ou des installations de réseau dégroupées de l'ESLT.

**ESLT (entreprise de services locaux titulaire)** : Entreprise de télécommunications établie qui fournit le service téléphonique local.

**frontière de réseau** : Zone dans le réseau où le trafic des clients entre dans le réseau d'infrastructure partagé du fournisseur de services ou sort de ce réseau. À la frontière du réseau, la fonctionnalité fait en sorte que les flots de trafic sont traités convenablement une fois à l'intérieur du réseau d'infrastructure, c'est-à-dire que le niveau de confidentialité, de sécurité, de fiabilité et de qualité de service convient au type de trafic ou au service en question.

**FSA (fournisseur de service d'applications)** : Société qui offre à des personnes ou à des entreprises l'accès par Internet à des applications et à des services connexes qui devraient autrement être chargés dans leurs ordinateurs personnels ou d'entreprise.

**FSI (fournisseur de service Internet)** : Société qui fournit un service d'accès à Internet à des clients résidentiels ou d'affaires.

**groupement** : Réunion de services de télécommunications, comme l'Internet, le sans-fil, le service téléphonique local, l'interurbain et les fonctions téléphoniques, qui, étant vendus ensemble, peuvent comporter des avantages pour les clients tels qu'un prix réduit, un seul point d'accès et une certaine commodité. Au Canada, les groupements qui comprennent des services tarifés doivent être approuvés par le CRTC.

## glossaire suite

**hébergement** : Service qui consiste à conserver, à diffuser et à entretenir des fichiers pour un ou plusieurs sites Web. L'utilisation d'un service d'hébergement permet à un certain nombre de sociétés de partager les frais d'une connexion Internet rapide pour diffuser des fichiers, de même que d'autres frais d'infrastructure et de gestion liés à Internet. Ce service est également appelé « hébergement Web ».

**hertz** : Unité dimensionnelle de mesure de la fréquence d'une onde électromagnétique, c'est-à-dire du nombre de cycles effectués entre le creux et la crête de l'onde. Un hertz (Hz) est égal à un cycle par seconde. Un kilohertz (kHz) est égal à mille hertz, un mégahertz (MHz) est égal à un million de hertz et un gigahertz (GHz) est égal à un milliard de hertz.

**iDEN (d'après l'anglais *integrated digital enhanced network*) :**

Technologie de réseau RMSA mise au point par Motorola pour utiliser les canaux de RMS de 800 MHz pour le service de RMSA numérique. Les signaux numériques permettent d'accroître considérablement l'efficacité de l'utilisation du spectre et la capacité du réseau.

**Industrie Canada** : Ministère de l'Industrie fédéral canadien qui, au nom du ministre canadien de l'Industrie, est notamment chargé d'établir la politique nationale en matière de télécommunications, de réglementer, d'attribuer et d'administrer le spectre radioélectrique au Canada, et d'établir les exigences techniques des divers systèmes de communications sans fil.

**Internet** : Réseau mondial constitué d'un ensemble de réseaux reliant des ordinateurs partout dans le monde, donnant un accès rapide à des renseignements de sources multiples.

**interréseautage** : Le service d'interréseautage de TELUS met en relation des réseaux locaux d'entreprise de façon à permettre la transmission de données et la répartition de capacité entre différents établissements d'un même client ou l'accès au réseau d'interconnexion à Internet de TELUS.

**IP-One<sup>mc</sup>** : Marque déposée du service téléphonique IP de TELUS, qui utilise la technologie IP pour transmettre des appels vocaux ainsi que des données et des fichiers vidéo connexes sur des réseaux intégrés. Ce service offre une gamme complète d'applications IP évoluées intégrant la messagerie vocale, le courriel, les données et les images vidéo par l'entremise de l'interface d'un portail Web.

**IS-95 (d'après l'anglais *interim standard 95*)** : Version de l'AMRC désignée par la Telecommunications Industry Association (TIA) et employée par TELUS Mobilité et d'autres réseaux partout dans le monde. La norme IS-95 est souvent appelée cdmaOne. Voir aussi AMRC.

**itinérance** : Se dit d'un service offert par des exploitants de réseaux de communications sans fil qui permet à un abonné d'utiliser son téléphone mobile alors qu'il se trouve dans le territoire de desserte d'une autre entreprise. L'itinérance nécessite une entente entre les exploitants.

**Java** : Langage de programmation polyvalent dont nombre des caractéristiques en font un langage bien adapté au Web. De petites applications appelées « applets Java » peuvent être téléchargées à partir d'un serveur Web pour être utilisées sur un ordinateur ou un téléphone sans fil en présence d'un navigateur compatible.

**largeur de bande** : Différence entre les fréquences limites extrêmes d'une bande de fréquences continue, ou indicateur de la capacité de transmission d'information d'un canal. Plus la largeur de bande est étendue, plus la capacité de transmission d'information est élevée.

**ligne d'abonné** : Voie de transmission reliant les terminaux d'un abonné au réseau de télécommunication.

**ligne d'abonné numérique** : Ligne supportant une technologie qui permet de transmettre voix, données et images vidéo à très haute vitesse sur des lignes téléphoniques de cuivre traditionnelles.

**LNPA (ligne numérique à paire asymétrique)** : Technologie qui permet la transmission d'information numérique sur large bande passante au moyen des lignes téléphoniques traditionnelles. Contrairement au service Internet par ligne commutée, la LNPA offre une connectivité disponible en tout temps. Elle est dite asymétrique parce qu'elle utilise la plus grande partie du canal pour la transmission réseau-abonné et seulement une petite partie pour la transmission abonné-réseau.

**MTA (mode de transfert asynchrone)** : Technologie de commutation à haute vitesse qui achemine la voix, les données et les images vidéo à haute vitesse sur le même réseau.

**multimédia** : Regroupement de divers types de données (textuelles, visuelles, sonores, etc.) pour diffuser l'information. Le terme s'applique également aux produits d'information comprenant du texte, des images et du son.

**multiplexage** : Technique permettant de transmettre simultanément plusieurs signaux ou flots de données sur une seule voie de transmission, combinés en un seul signal composite, puis de répartir les signaux à destination.

**multiplexeur d'accès DSL (d'après l'anglais *digital subscriber line*, ou ligne d'abonné numérique)** : Appareil de réseau qui reçoit les signaux de multiples lignes d'abonné numériques et les transmet sur un réseau fédérateur haute vitesse en utilisant une technique de multiplexage.

**numérique** : Mode de transmission employant une séquence d'impulsions discrètes et distinctes représentant les chiffres binaires 0 et 1 pour indiquer une information précise, par opposition au signal analogique continu. Par comparaison aux systèmes analogiques, les systèmes numériques offrent une capacité, une confidentialité et une clarté d'appel accrues et davantage d'options.

**PCGR** : Principes comptables généralement reconnus.

**point d'accès sans fil à Internet** : Lieu public (par exemple, un café, une gare, un aéroport, un immeuble de bureaux ou un centre de congrès) donnant accès à un réseau sans fil Wi-Fi.

**point de présence** : Point d'accès à Internet doté d'une adresse IP unique. Le nombre de points qu'un FSI possède est quelquefois utilisé pour mesurer son importance ou sa croissance.

**pollurriel** : Courriel inutile non sollicité diffusé en vrac sur Internet.

**POP** : Personne vivant dans une zone de population qui est, en totalité ou presque, comprise dans la zone de couverture d'un réseau.

**portail Web** : Passerelle Internet qui offre aux clients l'accès aux nouvelles et à l'information en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

**postpayé** : Se dit d'un service sans fil payé après l'utilisation. Ce mode de paiement traditionnel permet à l'abonné de payer après coup la majeure partie des services qu'il a employés.

**prépayé** : Se dit d'un service sans fil payé d'avance, et plus précisément d'une quantité déterminée de temps d'antenne que l'abonné paie avant de l'avoir utilisé. Le compte de l'utilisateur est généralement débité au moment de l'utilisation, de manière à ce que l'utilisation réelle ne dépasse pas le montant prépayé, jusqu'à ce qu'un nouveau montant soit prépayé par l'utilisateur.

**protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*)** : Normes régissant l'acheminement et la structure des données transmises sur Internet.

**protocole WAP (d'après l'anglais *wireless application protocol*)** :

Protocole d'application sans fil mis au point par des entreprises du secteur des communications sans fil pour permettre les applications à base de données et l'utilisation de services sur les réseaux de communication sans fil. TELUS Mobilité est membre du WAP Forum, qui est à l'origine des spécifications définissant le protocole sans fil mondial ouvert fonctionnant sur différents types de réseaux sans fil.

**RE (réseau étendu)** : Réseau de données prolongeant un RLE à l'extérieur de l'immeuble où il se trouve au moyen de lignes de télécommunication ou sans fil, le reliant à d'autres RLE sur de grandes distances.

**relais de trames** : Technologie de commutation par paquets haute vitesse qui a évolué pour répondre aux besoins du marché de l'interconnexion des réseaux locaux d'entreprises. Le relais de trames est conçu pour permettre la transmission par paquets haute vitesse, des délais de réseau très courts et l'utilisation efficace des bandes passantes du réseau.

**réseau CDPD (d'après l'anglais *cellular digital packet data*)** : Réseau de transmission de données par paquets numériques cellulaires permettant l'accès sans fil à Internet et à d'autres réseaux publics de commutation par paquets à des débits allant jusqu'à 19,2 kbps.

**réseau de fibres** : Réseau dans lequel l'information est transmise par impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les câbles de fibre optique peuvent être plus petits et plus légers que les câbles traditionnels qui utilisent le fil de cuivre ou le câble coaxial, bien qu'ils puissent transporter beaucoup plus d'information, ce qui les rend utiles pour la transmission de grandes quantités de données entre ordinateurs ou de nombreuses conversations téléphoniques simultanées.

**réseau de nouvelle génération** : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui supporte de façon fiable et efficace tous les types de transmission, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Divers appareils sur IP de clients et applications de nouvelle génération et évoluées peuvent ainsi communiquer entre eux sur un même réseau.

**réseau d'infrastructure** : Réseau national d'interconnexion très haute vitesse sur lequel est transmis le trafic de tous les services entre les villes et, à l'intérieur des villes, jusqu'à la frontière du réseau, où les connexions individuelles transmettent ensuite le trafic destiné à des clients particuliers jusqu'à leur résidence ou à leurs locaux.

**RLE (réseau local d'entreprise)** : Réseau regroupant plusieurs ordinateurs, généralement dans la même salle ou dans le même immeuble, de façon à ce qu'ils puissent partager des fichiers et des appareils comme les imprimantes et les copieurs.

**RLE ou RLE sans fil** : Réseau local d'entreprise qui relie des nœuds sans fil, par liaison hertzienne haute fréquence, plutôt qu'au moyen de fils.

**RMPA (revenu moyen par appareil)** : Revenu moyen par appareil, ou par abonné au sans-fil, exprimé sous forme de tarif mensuel pour une période donnée.

**RMSA (radiocommunication mobile spécialisée améliorée)** : Réseaux de radiocommunication mobile spécialisée qui ont intégré la réutilisation de fréquences et la technologie numérique pour accroître leur capacité et pour desservir de très grandes zones. Un réseau RMSA est conçu non seulement pour offrir le service de répartition associé à la RMS, mais également pour les services de téléphonie mobile et de messages courts, de même que les services à commutation de circuits et de transmission de données par paquets. Voir aussi iDEN.

**RNIS (réseau numérique à intégration de services)** : Réseau commuté qui assure une connexion numérique de bout en bout pour transmettre la voix ou des données simultanément au moyen de multiples canaux de communication multiplexeurs et qui utilise un mode de transmission respectant des normes internationales.

**RPV (réseau privé virtuel)** : Réseau de données privé qui utilise une infrastructure de télécommunication publique, préservant la confidentialité grâce à l'emploi d'un réseau sécurisé privé et de procédures de sécurité.

**SARN (service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents)** :

Service qui permet à un concurrent d'avoir accès au réseau d'une ESLT pour la transmission numérique d'information entre les locaux d'un utilisateur final desservi par le centre de commutation de l'ESLT et le commutateur d'un concurrent situé dans le même central de desserte de l'ESLT ou le centre de commutation de l'ESLT, auquel cas il doit être raccordé à l'équipement co-implanté du concurrent.

**SCP (services de communications personnelles)** : Services numériques sans fil de transmission de la voix, de données et de textes. Au Canada et aux États-Unis, le spectre des SCP réservé aux services publics occupe la bande des fréquences 1,9 GHz.

**service de messagerie multimédia** : Service permettant aux clients du service sans fil d'envoyer et de recevoir des messages contenant non seulement du texte, y compris du texte formaté, mais aussi des graphiques, des photographies et des audioclips et vidéoclips.

**site cellulaire** : Emplacement dans chaque cellule de l'émetteur, du récepteur, de l'antenne, du matériel de signalisation et du matériel nécessaire à la station de base. Le site cellulaire peut être sur un pylône de transmission ou le toit d'un bâtiment ou à l'intérieur d'un bâtiment.

**SMS (service de messages courts, d'après l'anglais *short messaging service*)** :

Service de messagerie textuelle sans fil permettant la transmission de messages courts à partir ou à destination d'un téléphone sans fil numérique.

**spectre** : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité potentielle d'un réseau sans fil est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunications. TELUS Mobilité dispose pour son service mobile d'une bande de fréquences de 55 MHz dans la plupart de ses zones de couverture.

**taux de désabonnement** : Nombre d'appareils d'abonnés débranchés divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau, exprimé sous forme de taux mensuel pour une période donnée.

**téléavertissement** : Service de messagerie textuelle sans fil.

**voix sur IP** : Transmission en temps réel de signaux vocaux par Internet ou par un réseau IP.

**Web sans fil/accès Internet** : Technique permettant l'accès à Internet par le réseau cellulaire sans fil plutôt que le réseau téléphonique filaire traditionnel.

**Wi-Fi (d'après l'anglais *Wireless Fidelity*)** : Nom commercial de la technologie de réseautage 802.11b, qui permet à l'utilisateur d'un appareil Wi-Fi de se brancher à partir d'un point d'accès sur un réseau sans fil transmettant à un débit allant jusqu'à 11 Mbps.

# équipe de direction

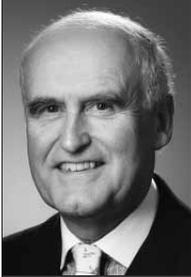
visitez [telus.com/bios](http://telus.com/bios) pour obtenir d'autres renseignements biographiques.

	<p><b>Barry Baptie</b> Vice-président directeur, Technologies et Exploitation</p> <p>Lieu : Burnaby, C.-B.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès arts (histoire) 1972, MBA 1976, université de l'Alberta</li> <li>Comptable en management accrédité 1979</li> <li>Fellowship de CMA 2000</li> </ul>	
	<p><b>Christopher Carty</b> Vice-président directeur, Stratégie générale et chef de la commercialisation</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en commerce, université Queen's 1984</li> <li>MBA, Université McGill 1986</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Membre du conseil du Children's Hospital Foundation de la C.-B. et du Vancouver Board of Trade</p>
	<p><b>George Cope</b> Président et chef de la direction, TELUS Mobilité</p> <p>Lieu : Scarborough, Ont.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en administration (avec distinction), université Western Ontario 1984</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Membre du conseil d'OnX Inc., de Spotware Wireless Inc., de l'Association canadienne des télécommunications sans fil et de la Toronto General &amp; Western Foundation; membre du conseil consultatif de la Richard Ivey School of Business à l'université Western Ontario et du conseil des gouverneurs de Crescent School</p>
	<p><b>Rob Cruickshank</b> Vice-président directeur, Solutions d'offres stratégiques</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School 1992</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Vice-président du conseil de la St. George's School et du Corpus Christi College et membre du conseil honoraire du Pacific Theatre</p>
	<p><b>Dan Delaloye</b> Vice-président directeur et président, Solutions clients</p> <p>Lieu : Edmonton, Alb.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en éducation 1974 et baccalauréat en commerce 1979, université du Manitoba</li> <li>Programme de télécommunications à l'intention des cadres, université Southern California 1995</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Membre du conseil du Alberta Economic Development Authority et Economic Development Edmonton et président du comité des ressources humaines du Economic Development Edmonton</p>
	<p><b>Darren Entwistle</b> Président et chef de la direction</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia 1986</li> <li>MBA (finances), Université McGill 1988</li> <li>Diplôme en technologie des réseaux, université de Toronto 1990</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Membre du conseil du Groupe Financier Banque TD, de l'Orchestre symphonique de Vancouver et du Leading Edge Endowment Fund et président de la Royal Conservatory of Music's Capital Campaign</p>
	<p><b>Joseph Grech</b> Vice-président directeur et président, Solutions partenariats</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), université de Toronto 1985</li> </ul>	
	<p><b>John Maduri</b> Vice-président directeur et président, Solutions d'affaires</p> <p>Lieu : Calgary, Alb.</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en administration des affaires, université York 1984</li> <li>Comptable agréé 1986</li> </ul>	<p><b>Conseils et comités :</b></p> <p>Membre du conseil consultatif de la faculté de gestion de l'université de Calgary; coprésident de Calgary Inc. Wireless/Telecom Cluster et chef d'équipe du Canadian e-Business Initiative</p>

	<p><b>Robert McFarlane</b> Vice-président directeur et chef des finances</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en commerce (avec distinction), université Queen's 1983</li> <li>MBA, université Western Ontario 1985</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Vice-président du comité de direction du Business Council of British Columbia et membre du comité de la politique de développement économique</p>
	<p><b>Joseph Natale</b> Vice-président directeur, Solutions clients</p> <p>Lieu : Toronto, Ont.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès sciences appliquées (génie électrique), université de Waterloo 1987</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil de Livingston International Inc. et du Royal Conservatory of Music</p>
	<p><b>Jim Peters</b> Vice-président directeur, Affaires générales et conseiller juridique en chef et secrétaire général</p> <p>Lieu : Burnaby, C.-B.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en sciences (sciences de l'activité physique), université Guelph 1975</li> <li>Baccalauréat en droit, université de la Colombie-Britannique 1978</li> <li>Admis au barreau de la Colombie-Britannique 1979</li> <li>MBA, université Simon Fraser 1993</li> </ul>	
	<p><b>Kevin Salvadori</b> Vice-président directeur, Transformation de l'entreprise et chef de l'information</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès sciences appliquées (technique de conception des systèmes), université de Waterloo 1993</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil de Soltrus Inc.</p>
	<p><b>Mark Schnarr</b> Vice-président directeur, Expansion de l'entreprise</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès arts (marketing), université Simon Fraser 1980</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil d'Apparent Networks, Inc.</p>
	<p><b>Judy Shuttleworth</b> Vice-présidente directrice, Ressources humaines</p> <p>Lieu : Vancouver, C.-B.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programmes à l'intention des cadres de l'université Queen's (1979), université de la Colombie-Britannique (1997) et Verizon Executive Development (1998)</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil du comité des ressources humaines du Conference Board du Canada</p>
	<p><b>Hugues St-Pierre</b> Président et chef de la direction, TELUS Québec</p> <p>Lieu : Rimouski, Qué.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en administration des affaires, Université du Québec à Rimouski 1974</li> <li>Programme avancé en gestion, Harvard Business School 1998</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil de l'Institut national d'optique; membre du réseau des chefs de direction du Québec, du comité régional Accord du Bas Saint-Laurent et du comité consultatif de la Corporation Inno-Centre du Québec</p>
	<p><b>Janet Yale</b> Vice-présidente directrice, Affaires réglementaires et gouvernementales</p> <p>Lieu : Ottawa, Ont.</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès arts, Université McGill 1975</li> <li>Maîtrise en économie, université de Toronto 1975</li> <li>Baccalauréat en droit, université de Toronto 1981</li> <li>Admise au barreau de l'Ontario 1983</li> </ul>	<p>Conseils et comités :</p> <p>Membre du conseil du Ashbury College, du Ottawa Hospital et de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI); présidente du conseil d'administration de United Way/Centraide Ottawa et présidente de la campagne du renouvellement du Théâtre du Centre national des Arts</p>

# conseil d'administration

Le tableau suivant présente les administrateurs proposés à l'élection lors de l'assemblée générale annuelle de TELUS du 5 mai 2004. D'autres renseignements biographiques et les mises à jour faites pendant l'année peuvent être consultés sur le site Web à [telus.com/bios](http://telus.com/bios).

	<p><b>R.H. (Dick) Auchinleck</b>            Domicile : Calgary, Alb.            Occupation principale : Administrateur            Administrateur depuis : 2003</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès sciences appliquées (génie chimique), université de la Colombie-Britannique 1976</li> </ul>	<p>Autres conseils : Membre du conseil de Conoco-Phillips, de Sonic Mobility et d'Enbridge Commercial Trust</p> <p>Comités de TELUS : Membre, régie d'entreprise; membre, rémunération et ressources humaines</p>
	<p><b>A. Charles Baillie</b>            Domicile : Toronto, Ont.            Occupation principale : Administrateur            Administrateur depuis : 2003</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès arts (avec distinction) (sciences politiques et économie), Trinity College, université de Toronto 1962</li> <li>MBA, Harvard Business School 1964</li> <li>Doctorat honorifique en droit, université Queen's 2000</li> </ul>	<p>Autres conseils : Membre du conseil de Dana Corporation, de Ballard Power Systems Inc., de Quebecor World Inc., de la Compagnie des chemins de fer nationaux et de George Weston Limitée</p> <p>Comité de TELUS : Membre, vérification</p>
	<p><b>Micheline Bouchard</b>            Domicile : Saint-Bruno, Québec            Occupation principale : Présidente et chef de la direction, ART Recherches et Technologies Avancées            Administratrice depuis : 2004</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès sciences appliquées (génie physique), École Polytechnique 1969</li> <li>Maîtrise ès sciences appliquées (génie électrique), École Polytechnique 1978</li> <li>Nommée membre de l'Ordre du Canada en 1995</li> <li>Doctorat honorifique en affaires, Université de Montréal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doctorat honorifique en génie, université de Waterloo, Université d'Ottawa et Ryerson Polytechnic University</li> <li>Doctorat honorifique en droit, Université McMaster</li> </ul> <p>Autres conseils : Membre du conseil de l'université Thunderbird</p> <p>Comité de TELUS : Membre, vérification</p>
	<p><b>R. John Butler, c.r.</b>            Domicile : Edmonton, Alb.            Occupation principale : Conseiller juridique, Bryan &amp; Company            Administrateur depuis : 1995</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat ès arts, université de l'Alberta 1965</li> <li>Baccalauréat en droit, université de l'Alberta 1968</li> <li>Admis au barreau de l'Alberta 1969</li> </ul>	<p>Autres conseils : Membre du conseil de Trans Global Insurance Company, de Trans Global Life Insurance Company et du conseil des gouverneurs de la ligue canadienne de football et président du Club de football des Esquimos d'Edmonton</p> <p>Comités de TELUS : Président, retraite; membre, régie d'entreprise</p>
	<p><b>Brian A. Canfield</b>            Domicile : Point Roberts, WA            Occupation principale : Président du conseil, TELUS Corporation            Administrateur depuis : 1993</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doctorat honorifique en technologie, British Columbia Institute of Technology 1997</li> <li>Nommé au Order of British Columbia 1998</li> </ul>	<p>Autres conseils : Membre du conseil de Terasen Inc., de Suncor Énergie Inc., de la Bourse de Toronto et du Conseil canadien sur la reddition de comptes</p> <p>Comité de TELUS : Membre, retraite</p>
	<p><b>Darren Entwistle</b>            Domicile : Vancouver, C.-B.            Occupation principale : Président et chef de la direction, TELUS Corporation            Administrateur depuis : 2000</p>	<p>Éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat en économie (avec distinction), Université Concordia 1986</li> <li>MBA (finances) Université McGill 1988</li> <li>Diplôme en technologie des réseaux, université de Toronto 1990</li> </ul>	<p>Autres conseils : Membre du conseil du Groupe Financier Banque TD, de l'Orchestre symphonique de Vancouver et du Leading Edge Endowment Fund et président de la Royal Conservatory of Music's Capital Campaign</p>

	<p><b>John S. Lacey</b>  Domicile : Don Mills, Ont.  Occupation principale :  Président du conseil,  The Alderwoods Group  Administrateur depuis : 2000</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme de perfectionnement en gestion, Harvard Business School 1976</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Membre du conseil consultatif de Tricap; administrateur de Cancer Care Ontario et président du conseil de Doncaster Racing Inc. et de Doncaster Consolidated Ltd.</p> <p><b>Comités de TELUS :</b>  Président, rémunération et ressources humaines; membre, régie d'entreprise</p>
	<p><b>John J. Lack</b>  Domicile : Colleyville, TX  Occupation principale :  Vice-président directeur,  Activités internationales  de Verizon  Administrateur depuis : 2003</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baccalauréat en commerce (finances), université Wilkes 1978</li> <li>• MBA, université de Columbia 1988</li> <li>• Programmes d'études supérieures à l'université Harvard, au Brookings Institute et à l'université de Columbia</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Chef de l'exploitation et membre du conseil des placements de Bell Atlantic en Indonésie, Excelcomindo Pratama</p>
	<p><b>Brian F. MacNeill</b>  Domicile : Calgary, Alb.  Occupation principale :  Président du conseil,  Petro-Canada  Administrateur depuis : 2001</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baccalauréat en commerce, université du Montana 1965</li> <li>• Certified Public Accountant (Californie) 1967</li> <li>• Comptable agréé (Canada) 1970</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Membre du conseil du Groupe Financier Banque TD, de Dofasco Inc., de Western Oil Sands Inc., de West Fraser Timber Co. Ltd., de Veritas DGC Inc. et de Sears Canada Inc.</p> <p><b>Comité de TELUS :</b>  Président, vérification</p>
	<p><b>Daniel C. Petri</b>  Domicile : Bedford, NY  Occupation principale :  Président de groupe –  division internationale,  Verizon Communications Inc.  Administrateur depuis : 2002</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baccalauréat ès sciences (génie mécanique), université de Rutgers 1970</li> <li>• Maîtrise ès sciences (sciences de la gestion), C.W. Post College 1974</li> <li>• Programmes de gestion, Graduate School of Business de l'université de Columbia</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Membre du conseil de Telecom Asia, d'Iusacell, de Codetel et de CANTV et président du Business Council for International Understanding</p>
	<p><b>Ronald P. Triffo</b>  Domicile : Edmonton, Alb.  Occupation principale :  Président du conseil,  Stantec Inc.  Administrateur depuis : 1995</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baccalauréat ès sciences appliquées (génie civil), université du Manitoba 1961</li> <li>• MBA (génie), université de l'Illinois 1963</li> <li>• Études en politiques et théories économiques et en gestion des affaires, Université Concordia (Montréal) et School of Advanced Management (Banff)</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Président du conseil d'ATB Financial; coprésident de l'Alberta Economic Development Authority; membre de l'Alberta Ingenuity Fund, des conseils consultatifs des facultés de médecine et d'administration de l'université de l'Alberta, et du conseil des gouverneurs du Junior Achievement of Northern Alberta</p> <p><b>Comités de TELUS :</b>  Président, régie d'entreprise; membre, retraite</p>
	<p><b>Donald P. Woodley</b>  Domicile : Mono Township, Ont.  Occupation principale :  Président,  The Fifth Line Enterprise  Administrateur depuis : 1998</p>	<p><b>Éducation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baccalauréat en commerce, université de la Saskatchewan 1967</li> <li>• MBA, université Western Ontario 1970</li> </ul>	<p><b>Autres conseils :</b>  Membre du conseil de DataMirror Corporation, d'Onx Enterprise Solutions Inc., de Steam Whistle Brewing Inc., de The Hospital for Sick Children Foundation et membre et ancien président du conseil des gouverneurs d'ITAC et du Festival de Stratford du Canada</p> <p><b>Comités de TELUS :</b>  Membre, rémunération et ressources humaines; membre, retraite</p>

# renseignements à l'intention des investisseurs

## Bourses et symboles des actions de TELUS

### Bourse de Toronto :

actions ordinaires	T
actions sans droit de vote	T.A

### Bourse de New York :

actions sans droit de vote	TU
----------------------------	----

## Propriété au 31 décembre 2003

Total des actions en circulation	<b>351 842 384</b>
----------------------------------	--------------------

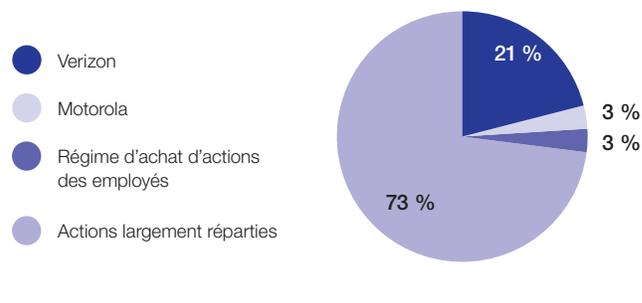
Propriété des actions ordinaires		% de la catégorie	% du total
Verizon	48 551 972	25,4 %	13,8 %
Régime d'achat d'actions des employés de TELUS	8 876 789	4,7 %	2,5 %
Actions largement réparties	133 371 254	69,9 %	37,9 %
Total en circulation	<b>190 800 015</b>	<b>100,0 %</b>	

### Propriété des actions sans droit de vote

Verizon	24 942 368	15,5 %	7,1 %
Motorola	9 679 873	6,0 %	2,8 %
Actions largement réparties	126 420 128	78,5 %	35,9 %
Total en circulation	<b>161 042 369</b>	<b>100,0 %</b>	100,0 %

## propriété consolidée des actions

(au 31 décembre 2003)



## Programme de réservation des actions ordinaires détenues par des non-Canadiens

Aux termes des lois fédérales du Canada, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunications canadienne, y compris TELUS, qui peut être détenu par des non-Canadiens est limité à 33 1/3 pour cent. Dans le but de contrôler la participation étrangère dans TELUS, nous avons un programme de réservation dans le cadre duquel les acquéreurs non canadiens d'actions ordinaires doivent obtenir un numéro de réservation auprès de Computershare, en téléphonant au **service de réservation au 1 877 267-2236** (sans frais). Les acquéreurs seront avisés à l'intérieur d'un délai de deux heures s'ils peuvent obtenir des actions ordinaires. Il n'existe aucune restriction quant à la propriété des actions sans droit de vote.

## Cours et volume des actions

### Bourse de Toronto

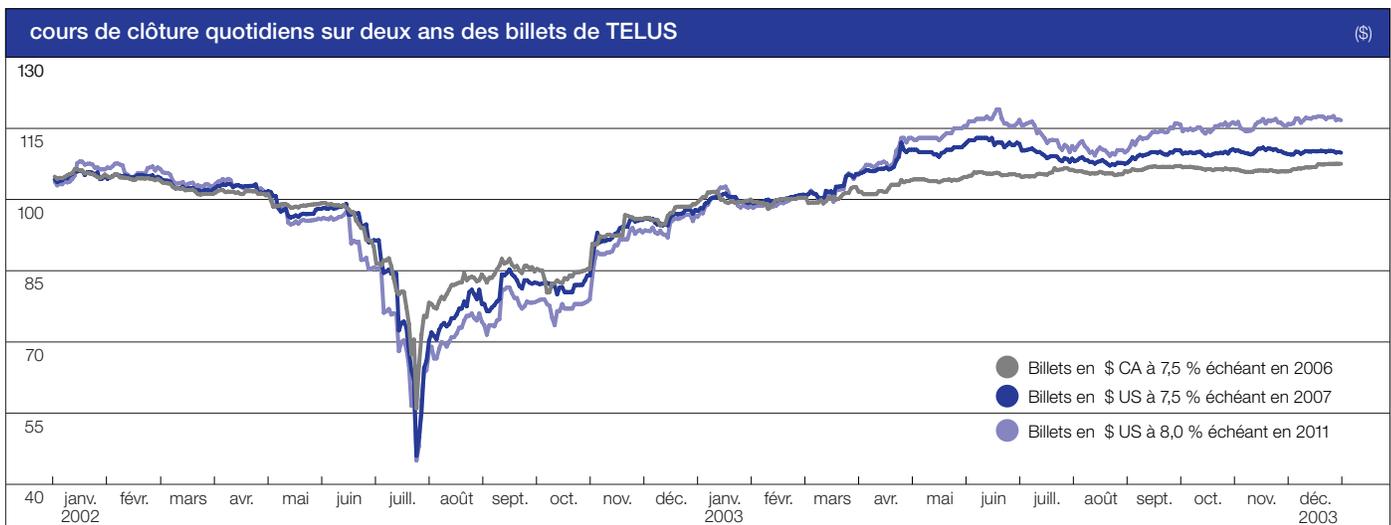
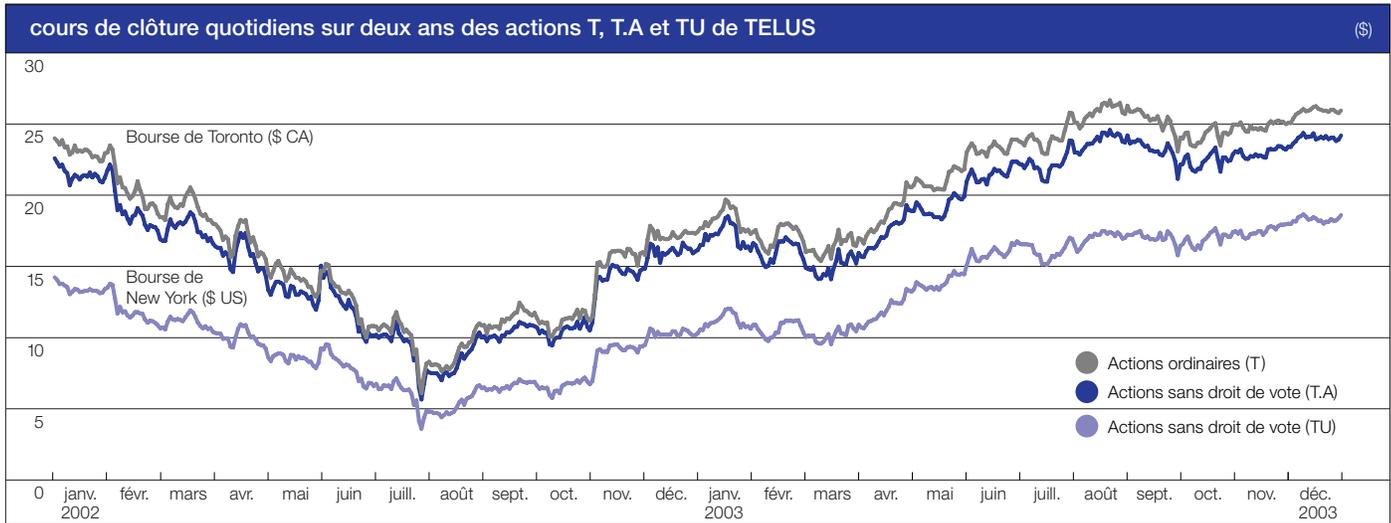
Actions ordinaires (T)	2003					2002				
(Tous les montants en \$ CA, sauf les volumes)	Année 2003	T4	T3	T2	T1	Année 2002	T4	T3	T2	T1
Haut	<b>26,85</b>	26,50	26,85	24,50	19,73	24,51	17,94	12,45	18,65	24,51
Bas	<b>15,25</b>	23,05	22,60	16,38	15,25	5,76	9,42	5,76	9,50	18,01
Clôture	<b>25,95</b>	25,95	23,07	23,91	16,49	17,45	17,45	11,74	10,81	18,26
Volume (en millions)	<b>190,4</b>	42,2	55,1	59,4	33,7	193,5	48,3	63,6	50,5	31,1
Dividende versé (par action)	<b>0,60</b>	0,15	0,15	0,15	0,15	0,60	0,15	0,15	0,15	0,15

### Actions sans droit de vote (T.A)

Actions sans droit de vote (T.A)	2003					2002				
(Tous les montants en \$ CA, sauf les volumes)	Année 2003	T4	T3	T2	T1	Année 2002	T4	T3	T2	T1
Haut	<b>24,75</b>	24,73	24,75	22,60	18,54	23,22	16,67	11,20	17,34	23,22
Bas	<b>13,85</b>	21,15	20,76	15,21	13,85	5,56	8,85	5,56	8,70	16,45
Clôture	<b>24,20</b>	24,20	21,15	22,35	15,64	16,15	16,15	10,80	10,12	16,77
Volume (en millions)	<b>99,1</b>	31,6	26,8	26,1	14,6	129,4	29,4	44,5	29,7	25,8
Dividende versé (par action)	<b>0,60</b>	0,15	0,15	0,15	0,15	0,60	0,15	0,15	0,15	0,15

### Bourse de New York

Actions sans droit de vote (TU)	2003					2002				
(Tous les montants en \$ US, sauf les volumes)	Année 2003	T4	T3	T2	T1	Année 2002	T4	T3	T2	T1
Haut	<b>18,76</b>	18,76	17,72	16,80	12,04	14,60	10,70	7,30	10,95	14,60
Bas	<b>9,37</b>	15,65	14,90	10,39	9,37	3,50	5,58	3,50	6,10	10,40
Clôture	<b>18,61</b>	18,61	15,78	16,50	10,63	10,30	10,30	6,89	6,80	10,60
Volume (en millions)	<b>4,2</b>	1,2	0,7	1,0	1,3	6,3	1,2	1,3	2,6	1,2
Dividende versé (par action)	<b>0,42</b>	0,11	0,11	0,10	0,10	0,40	0,10	0,10	0,10	0,10



## Billets et débetures

### Billets de TELUS Corporation

	Taux	Montant	Échéance
Canada	7,5 %	1,58 milliard de dollars	juin 2006
É.-U.	7,5 %	1,51 milliard de dollars	juin 2007
É.-U.	8,0 %	2,50 milliards de dollars	juin 2011

La liste complète des billets, des débetures et des autres titres d'emprunt de la société et de ses filiales cotés en bourse, ainsi que des renseignements détaillés sur ces titres, sont donnés dans la note 14 afférente aux états financiers consolidés.

### Débetures convertibles

Symbole à la Bourse de Toronto : T.DB

De plus amples renseignements sur les débetures convertibles de TELUS sont donnés dans la note 16 b) afférente aux états financiers consolidés.

## Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 2 mars 2004	Dominion Bond Rating Service (DBRS) <sup>1</sup>	Standard & Poor's Rating Services (S&P) <sup>1</sup>	Moody's Investors Service <sup>1</sup>	Fitch Ratings <sup>1</sup>
<b>TELUS Corporation</b>				
Dette bancaire				
prioritaire	–	–	–	BBB
Billets	BBB	BBB	Baa3	BBB
<b>TELUS Communications Inc.</b>				
Débetures	BBB(haut)	BBB	–	BBB
Billets à moyen terme	BBB(haut)	BBB	–	BBB
Actions privilégiées	Pfd-3(haut)	P-3(haut)	–	–
<b>TELUS Communications (Québec) Inc.</b>				
Obligations				
hypothécaires				
de premier rang	BBB	A–	–	–
Billets à moyen terme	BBB	BBB	–	–

<sup>1</sup> Perspective ou tendance « stable ».

## renseignements à l'intention des investisseurs suite

### Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes<sup>1</sup> en 2004

	Dates ex-dividende <sup>2</sup>	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Premier trimestre	9 mars	11 mars	1 <sup>er</sup> avril	5 mai
Deuxième trimestre	8 juin	10 juin	1 <sup>er</sup> juillet	6 août
Troisième trimestre	8 septembre	10 septembre	1 <sup>er</sup> octobre	29 octobre
Quatrième trimestre	8 décembre	10 décembre	1 <sup>er</sup> janvier 2005	février 2005

1 Les dividendes doivent être approuvés par le conseil d'administration.

2 Les actions achetées à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

### Régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions

Faites réinvestir automatiquement vos dividendes pour acquérir des actions de TELUS supplémentaires à escompte et sans frais.

L'option Réinvestissement de dividendes permet aux actionnaires admissibles de faire réinvestir automatiquement leurs dividendes pour acquérir des actions sans droit de vote, actuellement émises avec un escompte de 3 pour cent par rapport au cours moyen.

L'option Achat d'actions permet aux actionnaires admissibles d'acheter tous les mois des actions sans droit de vote de TELUS (sous réserve d'un maximum de 20 000 \$ par année civile et d'un minimum de 100 \$ par opération) à un prix correspondant à leur cours moyen, sans frais de courtage ou de service.

Vous pouvez obtenir des livrets d'information et des formulaires de demande d'adhésion à l'adresse [telus.com/drisp](http://telus.com/drisp) ou en communiquant avec Computershare.

### Livraison électronique des documents destinés aux actionnaires

#### Actionnaires inscrits

C'est facile. Il suffit d'avoir accès à Internet et de disposer d'un compte de courrier électronique (courriel). Pour demander la livraison électronique de documents, accédez à notre site Web et suivez les directives données à l'adresse [telus.com/electronicdelivery](http://telus.com/electronicdelivery) ou communiquez avec Computershare.

La diffusion électronique offre de nombreux avantages :

- accès pratique et rapide aux documents importants de la société
- solution écologique
- réduction des coûts d'impression et de service postal.

#### Actionnaires véritables

Les actionnaires qui détiennent leurs actions par l'entremise d'un courtier en valeurs mobilières ou d'un établissement financier devraient visiter le site Web [investordeliverycanada.com](http://investordeliverycanada.com) ou communiquer avec leur conseiller en placements pour demander que les documents leur soient livrés par voie électronique.

### Actionnaires inscrits<sup>1</sup>

	2003	2002
Actions ordinaires de TELUS	42 398	43 466
Actions sans droit de vote de TELUS	40 307	41 535

1 Actionnaires inscrits notamment auprès de La Caisse canadienne de dépôt de valeurs limitée (CDS), dépositaire de titres pour le compte de nombre d'établissements. À la fin de 2003, TELUS comptait un total estimatif de plus de 100 000 actionnaires non inscrits pour l'ensemble des deux catégories d'actions.

### Cours du jour d'évaluation

Pour les besoins du calcul des gains en capital, les dates d'évaluation et les cours sont les suivants :

(en \$ CA)	Date d'évaluation	Cours	Cours au moment de l'échange contre des actions de TELUS
BC TELECOM	22 décembre 1971	6,375	6,375
BC TELECOM	22 février 1994	25,250	25,250
TELUS avant la fusion	22 février 1994	16,875	21,710

### Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt des non-résidents de 15 pour cent. Pour toute question à ce sujet, communiquez avec Computershare.

Pour les particuliers investisseurs qui sont des citoyens ou des résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote de TELUS Corporation depuis 2003 sont considérés comme des dividendes admissibles en vertu du *Internal Revenue Code* et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis en vertu de la législation nouvellement adoptée.

## Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

### Fusion de BC TELECOM et de TELUS Corporation

Les actions ordinaires de BC TELECOM et de l'ancienne TELUS Corporation ne sont plus négociées sur aucun marché boursier. Si vous détenez toujours un certificat d'actions de l'une de ces sociétés, vous devez le faire remplacer par un certificat représentant des actions ordinaires et sans droit de vote de la nouvelle société TELUS. Veuillez communiquer avec Computershare, qui vous indiquera la marche à suivre. Veuillez prendre note que ces certificats ne peuvent être vendus ou négociés sur les marchés publics **et doivent être échangés au plus tard le 31 janvier 2005**. L'échange se fera selon les modalités suivantes :

Exemple : actionnaire détenant 100 actions

Actions détenues avant la fusion	Taux d'échange <sup>1</sup>	Actions détenues après la fusion
100 actions ordinaires de BC TELECOM	1 contre 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• 75 actions ordinaires de TELUS</li><li>• 25 actions sans droit de vote de TELUS</li></ul>
100 actions ordinaires de TELUS	1 contre 0,7773	<ul style="list-style-type: none"><li>• 58 actions ordinaires de TELUS plus un versement correspondant à 0,2975 action<sup>2</sup></li><li>• 19 actions sans droit de vote de TELUS plus un versement correspondant à 0,4325 action<sup>2</sup></li></ul>

1 À raison de 75 pour cent d'actions ordinaires et de 25 pour cent d'actions sans droit de vote.

2 Toute fraction d'action sera payée par chèque.

**Note importante :** Si vous ne procédez pas avant la date d'échéance du **31 janvier 2005** à l'échange de vos certificats d'actions acquis avant la fusion, vous **ne pouvez plus opposer une réclamation ou un intérêt de quelque nature ou sorte que ce soit** à TELUS et la personne ayant en définitive droit à un certificat sera **réputée avoir remis ce droit à TELUS** avec tous les droits aux dividendes, aux distributions et aux espèces pour des fractions de participation sur ces actions **et ce, sans aucune contrepartie**.

### QuébecTel

L'offre d'achat de TELUS visant toutes les actions en circulation du Groupe QuébecTel inc. est arrivée à terme le 1<sup>er</sup> juin 2000. Si vous détenez toujours des certificats d'actions de QuébecTel, vous devez les déposer auprès du Trust Banque Nationale pour obtenir un paiement de 23,00 \$ l'action; vous pouvez communiquer avec celui-ci au 1 800 341-1419 (sans frais) ou au (514) 871-7171.

### Cleartnet

L'offre d'achat de TELUS visant toutes les actions ordinaires en circulation de Cleartnet Communications Inc. est arrivée à terme le 12 janvier 2001. Si vous détenez toujours des certificats d'actions de Cleartnet, vous devez les déposer auprès de Computershare pour obtenir votre contrepartie.

Lorsque vous échangerez vos actions de Cleartnet contre des actions sans droit de vote de TELUS, vous recevrez tous les dividendes versés depuis le 1<sup>er</sup> avril 2001.

### Daedalian eSolutions

L'offre d'achat de TELUS visant toutes les actions ordinaires en circulation de Daedalian eSolutions Inc. est arrivée à terme le 21 juin 2001. Si vous détenez toujours des certificats d'actions de Daedalian, vous devez les déposer auprès de Computershare pour obtenir votre contrepartie.

Visitez le site [telus.com/m&a](http://telus.com/m&a) pour obtenir plus de renseignements sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions.

## Assemblée générale annuelle des actionnaires

L'assemblée aura lieu le mercredi 5 mai 2004 à 10 h (heure de l'Est) au Metro Toronto Convention Centre, Pavillon Sud, Niveau 800, 255 Front Street West, Toronto (Ontario). Pour accéder facilement au Pavillon Sud, utilisez l'entrée rue Lower Simcoe et boulevard Bremner.

Les actionnaires, où qu'ils se trouvent au monde, pourront suivre la diffusion vidéo et audio en direct sur Internet. Les actionnaires qui ne peuvent assister à l'assemblée en personne peuvent voter par Internet, par téléphone ou par la poste. Vous trouverez plus de renseignements à l'adresse [telus.com/aggm](http://telus.com/aggm).

## renseignements à l'intention des investisseurs suite

### Si vous avez besoin d'aide pour l'une des opérations suivantes...

- adhésion au régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions
- livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- versement de dividendes ou virement automatique de dividendes dans votre compte bancaire canadien
- changement d'adresse
- transfert d'actions
- perte de certificat d'actions
- regroupement des envois destinés à un seul actionnaire
- liquidation d'une succession
- échange d'un certificat d'actions contre un certificat d'actions ordinaires ou sans droit de vote de la nouvelle société TELUS par suite d'une fusion ou d'une acquisition

### communiquez avec notre agent des transferts et agent comptable des registres

#### Société de fiducie Computershare du Canada

Services aux actionnaires  
100 University Avenue  
Toronto (Ontario) Canada M5J 2Y1

téléphone 1 800 558-0046 (sans frais en Amérique du Nord) ou  
(514) 982-7270 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

télécopieur 1 888 453-0330 (sans frais en Amérique du Nord) ou  
(416) 263-9394 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

courriel [telus@computershare.com](mailto:telus@computershare.com)

site Web [computershare.com](http://computershare.com)

Computershare dispose également de bureaux à Vancouver, à Calgary, à Montréal et à Halifax.

### Si vous souhaitez obtenir...

- des renseignements financiers ou des statistiques supplémentaires
- de l'information sur des événements concernant TELUS ou le secteur des télécommunications
- les derniers communiqués de presse ou présentations à l'intention des investisseurs
- des renseignements sur les fusions

### communiquez avec le Service des relations avec les investisseurs de TELUS

30, 10020 – 100th Street NW  
Edmonton (Alberta) Canada T5J 0N5

téléphone 1 800 667-4871\* (sans frais en Amérique du Nord) ou  
(780) 493-7345 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

télécopieur (780) 493-7399

courriel [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

site Web [telus.com/investors](http://telus.com/investors)

\*renseignements disponibles par télécopieur sans frais d'interurbain

### Bureau de la haute direction de TELUS

555 Robson Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
Canada V6B 3K9  
téléphone (604) 697-8044  
télécopieur (604) 432-9681

### Renseignements généraux sur TELUS

Colombie-Britannique (604) 432-2151  
Alberta (403) 530-4200  
Ontario (416) 507-7400  
Québec (514) 788-8050

### Vérificateurs

Deloitte & Touche, s.r.l.

### Ligne prioritaire pour problèmes d'éthique

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre politique d'éthique, nous avons créé une ligne téléphonique prioritaire au moyen de laquelle nos employés et d'autres personnes peuvent, en gardant l'anonymat, dénoncer des pratiques ou présenter des plaintes concernant des questions comptables, de contrôles internes ou d'éthique.

téléphone 1 866 515-6333

courriel [ethicsline@telus.com](mailto:ethicsline@telus.com)

This annual report is available in English online at [telus.com/agm](http://telus.com/agm) from the Transfer Agent or from TELUS' Investor Relations Department.

# information à l'intention des investisseurs sur notre site Web



Vous continuerez de trouver sur le site Web convivial de TELUS des renseignements opportuns et à jour à l'intention des investisseurs. Cette année, nous avons amélioré le site [telus.com](http://telus.com) en y ajoutant une section sur la régie d'entreprise. Nous vous invitons à visiter notre site Web et à prendre connaissance de ce nouvel ajout.

TELUS est déterminée à présenter une information financière fidèle et complète et à mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de régie d'entreprise à l'intention de ses porteurs de titres. Nous sommes reconnus comme chef de file pour la qualité et l'exhaustivité de la présentation de notre information financière et avons depuis longtemps de bonnes pratiques de régie.

Liens utiles sur le site <a href="http://telus.com">telus.com</a>	
Lien	Information
<a href="http://telus.com/drisp">telus.com/drisp</a>	régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions
<a href="http://telus.com/electronicdelivery">telus.com/electronicdelivery</a>	demande de livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
<a href="http://telus.com/investorcall">telus.com/investorcall</a>	page de lancement du dernier événement diffusé sur Internet
<a href="http://telus.com/quarterly">telus.com/quarterly</a>	derniers rapports financiers trimestriels
<a href="http://telus.com/agm">telus.com/agm</a>	information et documents de sollicitation de procurations pour l'assemblée annuelle
<a href="http://telus.com/bios">telus.com/bios</a>	renseignements sur les membres de l'équipe de direction et du conseil d'administration
<a href="http://telus.com/m&amp;a">telus.com/m&amp;a</a>	information sur les fusions et acquisitions
<a href="http://telus.com/glossary">telus.com/glossary</a>	glossaire
<a href="http://telus.com/governance">telus.com/governance</a>	site Web sur la régie d'entreprise
<a href="http://telus.com/socialresponsibility">telus.com/socialresponsibility</a>	rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise



TELUS Corporation  
555 Robson Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
Canada V6B 3K9

telus.com

