

 **Communiqué**

Le 11 février 2021

TELUS annonce ses résultats opérationnels et financiers du quatrième trimestre de 2020 et annonce ses objectifs financiers consolidés pour 2021

Meilleure croissance du nombre de clients de l'industrie au quatrième trimestre, soit 253 000 ajouts nets, grâce à la performance des réseaux à large bande et à une expérience client de calibre mondial, qui s'appuient sur d'excellentes capacités numériques et des offres supérieures de produits

Meilleur résultat pour les nouveaux abonnés nets des services filaires avec 78 000, soit le nombre le plus élevé de nouveaux abonnés aux services filaires jamais enregistré au cours d'un quatrième trimestre, dont 44 000 ajouts nets pour les services Internet de haute qualité, propulsés par TELUS PureFibre, et hausse de la fidélité de la clientèle

Total de 175 000 nouveaux abonnés nets des services mobiles, dont 87 000 mises en service nettes de téléphones mobiles, une hausse de 17 000 par rapport à l'année précédente, et 88 000 appareils mobiles connectés, soit une hausse de 28 000 par rapport à l'année précédente

Croissance de 5,2 pour cent des produits d'exploitation consolidés et recul de 0,2 pour cent du BAIIA consolidé au quatrième trimestre, ce qui témoigne de notre résilience et de notre excellence opérationnelle

Croissance annuelle des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA de 5,5 pour cent et de 0,2 pour cent respectivement, ce qui témoigne de notre excellente exécution au sein d'un environnement d'exploitation sans précédent

Excellent flux de trésorerie disponible annuel de 1,435 milliard de dollars se situant dans la fourchette cible initiale de février 2020, prenant appui sur notre excellente feuille de route à cet égard

Conclusion du plus important premier appel public à l'épargne dans le secteur des technologies de l'histoire de la Bourse de Toronto par TELUS International, dont la capitalisation boursière de plus de 10 milliards de dollars surpasse l'évaluation de TELUS Corporation en 2000

Objectif de croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA en 2021 jusqu'à 10 et 8 pour cent, et d'environ 1,5 milliard de dollars pour le flux de trésorerie disponible

Vancouver (C.-B.) – TELUS Corporation a publié aujourd'hui ses résultats non audités du quatrième trimestre de 2020. Les produits d'exploitation consolidés et autres produits ont augmenté de 5,2 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent pour atteindre 4,1 milliards de dollars. Le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) a diminué de 2,3 pour cent pour s'établir à 1,3 milliard de dollars, tandis que le BAIIA ajusté a affiché une baisse de 0,2 pour cent. Ces baisses reflètent les nombreuses conséquences de la pandémie de COVID-19, le recul des services vocaux et de données filaires traditionnels et la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés et d'autres coûts, notamment le soutien lié aux acquisitions d'entreprises. Ces facteurs ont été compensés en partie par l'augmentation des marges sur les services filaires de données découlant des acquisitions d'entreprises, l'accroissement des services offerts et la croissance du nombre de clients, l'augmentation du nombre d'abonnés des services filaires, une contribution supérieure au BAIIA liée à la croissance interne et externe de TELUS International et les programmes d'amélioration de la rentabilité.

« Tout au long de 2020, TELUS a affiché d'excellents résultats opérationnels et financiers, tant du côté des services mobiles que du côté des services filaires, a affirmé Darren Entwistle, président et chef de la direction. Il s'agit d'une tendance observée de longue date par l'équipe TELUS. En 2020, l'équipe a atteint ces résultats dans un environnement d'exploitation sans précédent. Nos résultats du quatrième trimestre et de l'année entière ont été marqués par la solide croissance rentable de la clientèle de haute qualité, qui est une caractéristique phare de TELUS, et par d'excellents résultats financiers. Ce trimestre a conclu une autre année où nous avons affiché la meilleure croissance de la clientèle de l'industrie, soit 777 000 nouveaux abonnés nets au total. Nous avons notamment battu un record en matière de croissance annuelle des clients des services filaires, à savoir 240 000 nouveaux clients. Il convient de souligner que nous affichons un excellent flux de trésorerie disponible pour l'année se situant dans la fourchette cible initiale de février 2020 et que TELUS est le seul fournisseur de services de télécommunication à l'échelle nationale à afficher une croissance positive du BAIIA pour l'année. Nos résultats liés à la croissance du nombre de clients, les meilleurs de l'industrie, découlent de la détermination de notre équipe à offrir une expérience client exceptionnelle, qui a entraîné une fidélité de la clientèle élevée ou supérieure pour nos principales gammes de produits, notamment un taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, un taux de désabonnement des services Internet et un taux de désabonnement des services de télévision inférieurs à 1 pour cent au quatrième trimestre. En effet, l'année 2020 est la sixième année consécutive où nous avons affiché le taux de désabonnement des services mobiles postpayés le plus faible de l'industrie, sous la barre du 1 pour cent. Ce résultat a été appuyé par notre équipe hautement mobilisée, nos réseaux optiques et mobiles à large bande de calibre mondial, nos excellentes capacités numériques et nos offres supérieures de produits. »

« L'efficacité de nos investissements soutenus dans nos réseaux à large bande de premier ordre continue d'être confirmée par d'importants rapports indépendants. En 2020, Opensignal, une société du Royaume-Uni, a désigné le réseau mobile de TELUS comme le plus rapide au monde, et la société américaine Ookla l'a décrit comme le plus rapide et le plus vaste au pays. TELUS a reçu ces deux distinctions pour la quatrième année consécutive. De plus, pour une deuxième année d'affilée, la société canadienne Tutela a classé le réseau mobile TELUS au premier rang à l'échelle nationale pour sa qualité, sa latence et son débit de téléchargement. Notre réseau filaire à large bande a fait l'objet d'éloges semblables. En 2020, le magazine américain PCMag a désigné le réseau TELUS PureFibre comme la meilleure option pour les jeux vidéo et a qualifié TELUS de fournisseur d'accès Internet le plus rapide à l'échelle nationale. Puisque la vitesse, la qualité et l'étendue de nos réseaux sont plus importantes que jamais, ces distinctions sont particulièrement évocatrices. »

« La capacité de l'équipe TELUS à assurer une croissance rentable constante à long terme nous permet de croire que nous atteindrons les objectifs annuels que nous avons annoncés aujourd'hui pour 2021, a ajouté M. Entwistle. Ceci inclut notamment la meilleure croissance du secteur pour les produits d'exploitation et du BAIIA allant jusqu'à 10 et 8 pour cent, respectivement, ainsi qu'un flux de trésorerie disponible d'environ 1,5 milliard de dollars. De plus, le programme pluriannuel de croissance du dividende, une initiative phare qui en est maintenant à sa onzième année, s'appuie sur la compétence, l'innovation et la ténacité inégalées de notre équipe. Nous avons notamment distribué plus de 19 milliards de dollars aux actionnaires depuis 2004 au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, ce qui représente 15 \$ par action. »

« La semaine dernière, TELUS International (TI) a vécu un moment charnière avec son premier appel public à l'épargne en affichant une capitalisation boursière de plus de 10 milliards de dollars. Au Canada, cette réalisation constitue le premier appel public à l'épargne dans le secteur des technologies le plus important de l'histoire de la Bourse de Toronto, avec un produit total de 1,36 milliard de dollars. Fait impressionnant, alors que TI entreprend la prochaine étape de son existence à titre de société cotée à la fois à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York, la capitalisation boursière de TI est supérieure à celle de TELUS il y a 20 ans, qui s'élevait à 8 milliards de dollars lorsque nous avons lancé notre stratégie de croissance nationale. Cette importante création de valeur témoigne de la détermination constante de TI à offrir une expérience client de premier plan et à produire d'excellents résultats financiers. Elle repose aussi sur son engagement inégalé à redonner aux collectivités locales. Ce faisant, elle reproduit les paramètres ayant permis à TELUS de passer d'une entreprise de télécommunication de l'Ouest du Canada à un chef de file mondial. Au cours des 15 dernières années, TELUS est devenue une entreprise novatrice dans le domaine de l'expérience client numérique qui tire parti de la puissance de la technologie pour fournir une expérience exceptionnelle aux clients et aux collectivités à l'échelle mondiale. Puisque TELUS conserve une participation majoritaire et un intérêt économique de 55 pour cent, nous demeurons enthousiastes à l'égard de l'avenir de TI, qui continuera de produire de meilleurs résultats et de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes. Cette réussite améliore l'efficacité de nos actifs technologiques qui présentent une diversification unique, notamment TELUS Santé et TELUS Agriculture. Notre vaste gamme intégrée de solutions dans ces marchés verticaux de croissance, ainsi que notre excellent profil de croissance financière, accroît la valeur distinctive que nous créons pour les investisseurs. »

« Durant cette année sans précédent, l'équipe TELUS a continué d'appuyer les collectivités et de s'entraider, a déclaré M. Entwistle. À cet égard, nous avons étendu notre programme Santé pour l'avenir avec le lancement de 7 cliniques mobiles en 2020 et 2 autres cliniques en janvier 2021, pour un total de 13 cliniques au Canada. Au cours de 2020, nos cliniques mobiles ont réalisé 28 000 visites de patients et administré 12 700 tests de dépistage et consultations en lien avec la COVID-19. Afin d'appuyer la capacité des systèmes de santé publics ainsi que des initiatives clés en santé au Canada, la Fondation TELUS pour un futur meilleur a versé 8,9 millions de dollars à 597 projets caritatifs en 2020, dont 2,4 millions de dollars en subventions d'urgence. En 2020, la famille TELUS a versé 85 millions de dollars et fait 1,25 million d'heures de bénévolat au profit d'organismes caritatifs et communautaires. Le leadership de notre équipe en matière de sociocapitalisme a une fois de plus été reconnu à l'échelle mondiale, alors que TELUS s'est classée au 54^e rang du classement 2021 des 100 entreprises les plus durables du monde selon Corporate Knights pour la 9^e fois. Fait impressionnant, il s'agit d'un sommet inégalé par nos homologues nord-américains. »

« Les excellents résultats opérationnels et financiers de TELUS rendent compte de la solidité de ses actifs différenciés et de sa détermination à assurer une croissance rentable du nombre de clients, a affirmé Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers. En 2020, nous avons affiché une saine croissance du flux de trésorerie disponible de 54 pour cent, ce qui témoigne d'une croissance positive du BAIIA d'une année à l'autre, malgré un environnement d'exploitation sans précédent, et d'une baisse des dépenses en immobilisations, comme prévu. »

Fait important, nos résultats s'appuient sur un solide bilan qui nous a donné la souplesse financière nécessaire pour poursuivre notre stratégie de croissance prometteuse, même durant la pandémie mondiale, a ajouté M. French. De toute évidence, nos acquisitions stratégiques et nos investissements réfléchis portent leurs fruits, comme en témoignent nos résultats financiers constants et la croissance du nombre de clients. Ces investissements amélioreront notre rentabilité et notre flux de trésorerie à long terme. Le déploiement générationnel de notre réseau à fibre optique supérieur s'achèvera prochainement, ce qui jette de solides assises en vue de l'expansion continue de notre réseau mobile 5G de calibre mondial, surtout lorsque le spectre essentiel de la bande de 3 500 MHz sera accessible en 2021. »

« Comme l'indiquent les objectifs financiers consolidés pour 2021 que nous avons annoncés aujourd'hui, nous comptons encore afficher d'excellents résultats financiers et opérationnels, qui reposent notamment sur le maintien d'un excellent flux de trésorerie et la stabilité de nos investissements stratégiques. Ces objectifs financiers appuient notre excellent programme de croissance du dividende. Nous continuons de viser une augmentation annuelle de 7 à 10 pour cent jusqu'en 2022, qui repose sur notre engagement à offrir un programme de croissance du dividende axé sur la transparence et sur nos antécédents de réussite en la matière au cours de la dernière décennie. Dotés d'un profil de croissance inégalé, nous sommes

déterminés à faire progresser notre stratégie éprouvée tout en mettant un accent collectif sur le sociocapitalisme et en créant une valeur exceptionnelle pour toutes les parties prenantes de TELUS, non seulement en 2021, mais aussi durant les années à venir », a conclu M. French.

Pendant le trimestre, nous avons ajouté 253 000 nouveaux clients nets, une hausse de 77 000 par rapport à l'an dernier, ce qui comprend 87 000 téléphones mobiles et 88 000 appareils mobiles connectés, ainsi que 44 000 clients des services Internet, 20 000 clients des services de télévision et 23 000 clients des services de sécurité. Ce résultat a été compensé en partie par une faible perte de 9 000 clients des services vocaux résidentiels. Le nombre total d'abonnés des services mobiles de TELUS, qui se chiffre à 10,7 millions, a augmenté de 5,2 pour cent au cours des 12 derniers mois en raison d'une hausse de 2,5 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile, qui se chiffre à environ 9 millions, et d'une hausse de 21 pour cent du nombre d'abonnés ayant un appareil mobile connecté, qui se chiffre à environ 1,8 million. De plus, le nombre de connexions Internet a augmenté de 7,9 pour cent au cours des 12 derniers mois et se situe maintenant à plus de 2,1 millions de clients. Le nombre d'abonnés des services de télévision a connu une hausse de 4,7 pour cent pour s'établir à 1,2 million et la clientèle des services de sécurité a connu une hausse de 16 pour cent pour atteindre 707 000.

Le flux de trésorerie disponible de 218 millions de dollars pour le trimestre a augmenté de 83 millions de dollars ou 62 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent, surtout en raison de la baisse des dépenses en immobilisations. Sans les impôts en espèces, le flux de trésorerie disponible de 313 millions de dollars a augmenté de 104 millions de dollars ou 50 pour cent.

Les dépenses en immobilisations consolidées de 613 millions de dollars ont diminué de 17 pour cent ou 129 millions de dollars par rapport à la même période de l'exercice précédent, en raison du calendrier de déploiement de la fibre optique et de la baisse des dépenses liées au réseau 4G. Cette baisse a été compensée en partie par les investissements accrus dans notre réseau 5G, ainsi que les investissements effectués pour améliorer la capacité et la fiabilité des systèmes. Grâce à nos investissements continus, nous améliorons la couverture et la vitesse des services mobiles offerts lors du lancement de notre réseau 5G, continuons de relier encore plus de résidences et d'entreprises directement au réseau à fibre optique et appuyons nos efforts relatifs à la fiabilité de nos systèmes et à l'efficacité opérationnelle. Grâce à nos dépenses en immobilisations, nous avons affiché une solide croissance du nombre de clients des services Internet, de télévision et de sécurité. Celles-ci nous ont aussi permis d'améliorer la résilience, l'extensibilité et l'efficacité de notre infrastructure de TI et d'établir des capacités de télétravail en réponse à la pandémie de COVID-19.

À la fin du trimestre, le réseau TELUS PureFibre couvrait environ 2,5 millions d'adresses ou 81 pour cent des adresses ayant accès à notre service haute vitesse à large bande, grâce à une hausse d'environ 300 000 adresses au cours des 12 derniers mois. De plus, le 31 décembre 2020, notre réseau 5G était accessible dans plus de 75 collectivités et couvrait plus de 10,5 millions de Canadiens, soit plus de 28 pour cent de la population du pays.

Pour le trimestre, le bénéfice net de 271 millions de dollars représente une baisse de 29 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent et le bénéfice par action (BPA) de base de 0,20 \$ représente une baisse de 33 pour cent. Ces baisses témoignent des facteurs suivants : une augmentation de l'amortissement découlant de la croissance des immobilisations, y compris les acquisitions; le recul des services vocaux et de données filaires traditionnels; la hausse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre; les nombreuses conséquences de la pandémie de COVID-19, lesquelles ont été compensées en partie par l'augmentation des marges sur les services filaires de données, la croissance du nombre d'abonnés des services mobiles et filaires, une contribution supérieure au BIIA de TELUS International et les programmes d'amélioration de la rentabilité; et, en ce qui concerne le BPA, la hausse du nombre d'actions en circulation.

Si l'on exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, ainsi que les intérêts minoritaires, le bénéfice net ajusté de 289 millions de dollars a diminué de 28 pour cent par rapport à l'exercice précédent, tandis que le BPA de base ajusté de 0,22 \$ a connu une baisse de 31 pour cent.

Le point sur la COVID-19

En septembre 2020, peu avant le début du quatrième trimestre, le premier ministre du Canada a déclaré qu'une deuxième vague de COVID-19 frappait déjà le pays. Le 9 décembre 2020, Santé Canada a autorisé le premier vaccin contre la COVID-19, et les autorités sanitaires ont commencé à l'administrer la semaine suivante. Le 26 décembre 2020, le premier cas connu d'un variant du coronavirus a été confirmé. Afin de freiner le nombre croissant de nouvelles infections, les provinces ont rétabli divers niveaux de restrictions pour assurer le respect des règles de distanciation physique. Même s'il reste beaucoup d'incertitude quant à l'ampleur et à la durée de la pandémie, TELUS continue de tout mettre en œuvre pour permettre aux Canadiens de rester connectés et pour assurer la santé, la sécurité et le mieux-être des membres de l'équipe, des clients et des collectivités. L'équipe de la haute direction continue de suivre les conseils du Comité de gestion des opérations d'urgence (CGOU) et du comité consultatif des questions médicales de TELUS.

La pandémie a eu des répercussions sur nos activités et notre situation financière. Selon nos prévisions, bon nombre de ces tendances se poursuivront pendant une bonne partie de 2021. En tenant compte de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins contre la COVID-19, nous anticipons que la vaccination de la population générale aura lieu durant le deuxième semestre de 2021, ce qui permettra la réouverture progressive de l'économie mondiale et des secteurs où nous exerçons nos activités. Alors que la pandémie se poursuit, nous continuons de prendre différentes mesures visant à atténuer les effets négatifs, notamment des initiatives de réduction des coûts et des occasions d'augmentation des marges.

À la fin de 2020, presque tous les magasins de détail étaient rouverts, après les fermetures qui ont eu lieu au deuxième trimestre. Toutefois, leur réouverture continuait de faire l'objet de certaines restrictions (notamment le nombre de personnes qui peuvent se trouver à l'intérieur). Même si la crise sanitaire a eu des répercussions négatives sur l'achalandage général des magasins, nos mises en service nettes au quatrième trimestre de 2020 pour toutes les catégories (services mobiles, services Internet, services de télévision, services vocaux résidentiels et services de sécurité) ont augmenté d'une année à l'autre, car nous avons continué de faire évoluer nos activités et de soutenir nos clients de façon virtuelle. Nous avons constaté une utilisation accrue de nos actifs numériques dans les secteurs des services mobiles et filaires, y compris le site [telus.com](https://www.telus.com) et l'application mobile Mon TELUS, notamment pour procéder à l'achat de nouveaux appareils et à l'ajout de nouveaux services et pour traiter les paiements des clients et les passages à la facturation électronique, ce qui a facilité les transactions des clients. En 2021, nous continuerons de faire preuve de souplesse quant aux lieux et aux modalités de magasinage que nous offrons à nos clients, une stratégie qui repose sur notre détermination inébranlable à offrir une expérience client harmonieuse dans tous les réseaux de vente, que ce soit de façon virtuelle ou en personne.

En raison du maintien de la fermeture des frontières terrestres et des avertissements officiels aux voyageurs en vigueur qui indiquent aux Canadiens d'éviter les voyages non essentiels, nos produits tirés de l'itinérance des services mobiles ont continué de diminuer. Nous prévoyons que cette baisse durera aussi longtemps que les restrictions de déplacement seront en vigueur. De plus, nous croyons que bon nombre de petites et moyennes entreprises seront contraintes de réduire la portée de leurs activités ou de fermer leurs portes, ce qui entraînera une baisse de la contribution de certains clients.

Du côté de TELUS Santé, nous continuons de constater une demande accrue à l'égard de nos solutions de soins de santé virtuels, compte tenu de l'adoption accélérée d'Akira par TELUS Santé et de Babylon par TELUS Santé. Il en est de même pour nos solutions de télésoins à domicile et le Compagnon Santé connectée^{MC} de TELUS Santé, qui permet aux Canadiens d'avoir accès à un soutien d'urgence en tout temps. Nos offres de soins de santé virtuels ont été bonifiées en raison de l'acquisition d'EQ Care au quatrième trimestre. De plus, certaines Cliniques TELUS Santé qui avaient rouvert en juillet sont restées ouvertes pour fournir des services en clinique tout en poursuivant les consultations virtuelles. Toutefois, compte tenu des restrictions établies afin de protéger les patients pendant la pandémie, les cliniques ne sont toujours pas en mesure d'offrir leur gamme complète de services essentiels.

TELUS International a été touchée par des restrictions temporaires dans certains centres de service, mais est parvenue à atténuer ces répercussions en outillant rapidement les membres de l'équipe pour leur permettre de soutenir les clients à partir de la maison et dans d'autres lieux de travail adaptés. Certains clients de TELUS International continuent d'éprouver des difficultés, surtout ceux qui évoluent dans le secteur des voyages et de l'hébergement, mais la diminution des activités de ces clients a été compensée

par l'augmentation des activités des clients dans les secteurs du jeu, des médias et de la livraison de repas en ligne. Tandis que certains centres de service ont commencé à accueillir un plus grand nombre de membres de l'équipe, TELUS International prévoit le retour progressif de la majorité de son équipe si cela est jugé sécuritaire par les autorités sanitaires et les gouvernements locaux et selon les conseils du comité consultatif des questions médicales de TELUS et ses meilleures pratiques.

Durant le deuxième semestre de 2020, les rentrées de fonds se sont redressées progressivement par rapport aux baisses enregistrées précédemment au deuxième trimestre de 2020. Nous croyons que les programmes d'aide gouvernementale conçus pour soutenir les particuliers et les entreprises, ainsi que la reprise des activités de recouvrement, ont été des facteurs déterminants ayant contribué à l'amélioration des rentrées de fonds durant le deuxième semestre de l'année.

En plus des répercussions financières décrites ci-dessus, nous avons continué de prendre différentes mesures pour soutenir la collectivité pendant cette période difficile. En tant que chef de file mondial du capitalisme social, TELUS s'est engagée à investir 20 millions de dollars pour renforcer les capacités du système de santé public et soutenir les collectivités vulnérables pendant et après la pandémie de COVID-19. Voici un aperçu des mesures que nous prenons :

- Nous avons fait don de plus de 14 200 appareils mobiles avec forfaits gratuits – une valeur supérieure à 14 millions de dollars – à plus de 340 organismes, afin d'aider les patients hospitalisés atteints de la COVID-19 à garder le contact avec leurs proches et de permettre à des aînés isolés et d'autres Canadiens vulnérables de communiquer avec des professionnels de la santé et d'autres services sociaux.
- Nous avons élargi la portée du programme Mobilité pour l'avenir afin d'inclure 2,2 millions de personnes âgées à faible revenu au Canada qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG). Ainsi, elles auront les outils technologiques nécessaires pour rester en contact avec leurs proches, briser l'isolement et accéder à des ressources indispensables en santé.
- Nous avons donné nos ateliers TELUS Averti à plus de 90 000 Canadiens cette année. Ces ateliers gratuits aident à favoriser l'utilisation sécuritaire et responsable de la technologie à l'ère numérique.
- Nous avons étendu notre programme Santé pour l'avenir avec le lancement de 7 cliniques mobiles en 2020 et 2 autres cliniques en janvier 2021, pour un total de 13 cliniques au Canada. Plus de 50 000 consultations médicales ont eu lieu dans nos cliniques mobiles depuis leur création.
- Nous avons appuyé 548 programmes de santé communautaires en investissant 6,5 millions de dollars, par l'intermédiaire des 13 Comités d'investissement communautaire de TELUS, pour aider les Canadiens vulnérables à avoir accès à des programmes virtuels de santé mentale, à de la nourriture et à des articles de désinfection liés à la pandémie, et pour répondre aux besoins des personnes âgées isolées. Les Comités d'investissement communautaire de TELUS à l'étranger ont aussi versé 505 000 \$ US afin de soutenir 71 projets internationaux.
- Nous avons permis aux Canadiens de se protéger grâce à la vente de 79 000 masques à l'effigie des animaux-vedettes de TELUS, dont les profits de 535 000 \$ ont été versés à la Fondation TELUS pour un futur meilleur.
- Fidèles à la philosophie communautaire solidement ancrée « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter avec passion tous les Canadiens pour un monde meilleur, les membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ont offert plus de 820 millions de dollars et 12 millions d'heures de bénévolat à des organismes caritatifs et communautaires depuis 2000.

Pour voir une analyse approfondie des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'environnement dans lequel nous évoluons, consultez la rubrique 1.2 intitulée « Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités » de notre rapport de gestion annuel de 2020.

Aperçu des résultats financiers consolidés

En dollars canadiens et en millions, sous réserve des notes ci-dessous et à moins d'indication contraire (non audités)	Trimestre clos le 31 décembre		Variation en pourcentage
	2020	2019	
Produits d'exploitation et autres produits	4 060	3 858	5,2
Dépenses d'exploitation avant amortissement	2 724	2 490	9,4
BAlIA ⁽¹⁾	1 336	1 368	(2,3)
BAlIA ajusté ⁽¹⁾⁽²⁾	1 409	1 413	(0,2)
Bénéfice net	271	379	(28,5)
Bénéfice net ajusté ⁽¹⁾	289	400	(27,8)
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	260	368	(29,3)
BPA de base ⁽³⁾ (en dollars)	0,20	0,30	(33,3)
BPA de base ajusté ⁽¹⁾⁽³⁾ (en dollars)	0,22	0,32	(31,3)
Dépenses en immobilisations ⁽⁴⁾	613	742	(17,4)
Flux de trésorerie disponible ⁽¹⁾	218	135	61,5
Connexions d'abonnés totales ⁽⁵⁾ (en milliers)	15 972	15 166	5,3

- (1) Le BAlIA, le BAlIA ajusté, le bénéfice net ajusté, le BPA de base ajusté et le flux de trésorerie disponible sont des mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Pour obtenir des définitions et des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.
- (2) Le BAlIA ajusté du quatrième trimestre de 2020 et de 2019 exclut les coûts de restructuration et autres coûts de 71 millions de dollars et 40 millions de dollars, respectivement, ainsi que la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières de 2 millions de dollars et 5 millions de dollars, respectivement.
- (3) Le 17 mars 2020, les actionnaires de TELUS ont reçu une action supplémentaire pour chaque action détenue à la date de clôture, soit le 13 mars 2020. Tous les renseignements concernant les actions en circulation et les montants par action qui figurent dans le présent communiqué pour les périodes antérieures au 17 mars 2020 tiennent compte de l'application rétroactive du fractionnement des actions à raison de deux pour une.
- (4) Les dépenses en immobilisations englobent les actifs achetés, à l'exclusion des actifs loués faisant l'objet d'un droit d'utilisation, mais pas encore payés et, par conséquent, diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, tels qu'ils sont déclarés dans les états financiers consolidés intérimaires. Voir la *note 31* des états financiers consolidés annuels de 2020 pour en savoir plus.
- (5) La somme des abonnés actifs ayant un téléphone mobile, des abonnés actifs ayant un appareil mobile connecté, des abonnés actifs des services Internet, des abonnés actifs des services vocaux résidentiels, des abonnés actifs des services de télévision et des abonnés actifs des services de sécurité est mesurée à la fin des périodes respectives selon les renseignements provenant des systèmes de facturation et d'autres systèmes sources. Le 31 décembre 2019, le nombre de connexions d'abonnés des services de sécurité a été haussé afin d'inclure environ 490 000 abonnés découlant de l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. (ADT Canada) effectuée le 5 novembre 2019. Au cours du troisième trimestre de 2020, nous avons ajusté le nombre cumulatif de connexions d'abonnés pour ajouter environ 31 000 abonnés des services de sécurité découlant d'une acquisition d'entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les définitions des abonnés, consultez la rubrique 11.2, intitulée « Indicateurs opérationnels », du rapport de gestion annuel de 2020.

Faits saillants des activités du quatrième trimestre de 2020

Comme il est indiqué à la rubrique 1.2 de notre rapport de gestion annuel de 2020, la pandémie de COVID-19, qui s'est déclarée au cours du premier trimestre de 2020, a continué d'avoir une incidence omniprésente à l'échelle mondiale pendant le reste de l'année. En raison de la nature de la pandémie et de l'incertitude relative à son ampleur, il est impossible d'estimer sa durée et le délai de reprise à l'heure actuelle. Par conséquent, les résultats présentés ci-dessous pourraient ne pas refléter les tendances futures, car la pandémie de COVID-19 empêche nos clients et nous-mêmes de poursuivre nos activités normales dans certains secteurs, même si nous adaptions constamment nos façons de faire pour continuer d'accorder la priorité aux clients et de mener à bien notre vocation sociale.

Services mobiles de TELUS

- Les produits d'exploitation et autres produits externes provenant du secteur mobile ont diminué de 42 millions de dollars ou 1,9 pour cent en raison de la baisse des produits d'exploitation tirés du réseau et des produits tirés de l'équipement et d'autres services, comme il est indiqué ci-dessous.
- Les produits d'exploitation tirés du réseau ont diminué de 16 millions de dollars ou 1,0 pour cent, ce qui témoigne d'une baisse du PMAA lié aux téléphones mobiles en raison de la diminution des produits tirés de l'itinérance découlant des restrictions de déplacement et de la baisse de l'utilisation de données facturables. Ces facteurs ont été compensés en partie par la hausse de 5,2 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois, ainsi que la croissance des frais mensuels, qui témoigne d'une proportion supérieure de nouveaux clients à valeur élevée et de la sélection de forfaits de niveau supérieur.
- Les produits tirés de l'équipement et d'autres services ont diminué de 20 millions de dollars ou 3,2 pour cent en raison de la baisse de la fréquentation des magasins de détail par les clients durant la pandémie, qui a entraîné une diminution des volumes de contrats et des ventes d'accessoires, laquelle a été compensée en partie par des téléphones intelligents de valeur supérieure.
- La facturation moyenne par appareil d'abonné (FMAA) liée aux téléphones mobiles était de 70,07 \$, ce qui constitue une baisse de 3,7 pour cent. Cette diminution est attribuable aux répercussions de la pandémie de COVID-19 : i) la baisse considérable des produits tirés de l'itinérance en raison de la modification des comportements des clients découlant des restrictions de déplacement; ii) la fermeture temporaire d'environ 90 pour cent de nos boutiques traditionnelles à compter de mars 2020 et pendant la majeure partie du deuxième trimestre, ce qui a empêché des occasions de changement d'appareil et de passage à des forfaits de niveau supérieur ou de sélection de tels forfaits; iii) des baisses de l'utilisation de données facturables, car plus de gens sont restés à la maison et ont utilisé leurs appareils mobiles sur leur réseau Wi-Fi. La FMAA liée aux téléphones mobiles a aussi été touchée par les pressions concurrentielles sur le prix des forfaits de base au cours de la période visée et des périodes antérieures. La diminution de la FMAA liée aux téléphones mobiles a été compensée en partie par la croissance découlant de nos offres combinées (programme de financement d'appareil Paiements faciles, forfaits Sans tracas avec données à volonté et Rabais famille TELUS) qui incitent les clients à opter pour des forfaits avec données à volonté ou des forfaits comprenant de plus gros lots de données et pour des téléphones intelligents à valeur supérieure.
- Le produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) lié aux téléphones mobiles était de 57,29 \$ au quatrième trimestre de 2020, ce qui constitue une baisse de 3,4 pour cent. Le PMAA lié aux téléphones mobiles a été touché par les mêmes facteurs indiqués ci-dessus pour la FMAA liée aux téléphones mobiles, sauf les suivants : i) le programme de financement d'appareil Paiements faciles de TELUS; ii) avant le lancement de ce programme, les appareils subventionnés; iii) les changements d'appareil visés par une entente; et iv) les téléphones intelligents à valeur supérieure.
- Les mises en service brutes de téléphones mobiles se sont établies à 374 000, ce qui correspond à une baisse de 8 000 par rapport à la même période de l'exercice précédent. Cette baisse est attribuable à la diminution des mises en service effectuées par les voyageurs en raison des restrictions frontalières et à la baisse de la fréquentation des magasins de détail par les clients. Elle a plus que compensé la croissance du nombre de nouveaux clients à valeur élevée, le succès des offres promotionnelles et l'élargissement des réseaux de distribution, notamment les capacités améliorées de nos canaux numériques.
- Le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles était de 1,09 pour cent, par rapport à 1,20 pour cent pour la même période de l'exercice précédent, ce qui reflète la modification des comportements des clients découlant des restrictions de déplacement et la baisse de la fréquentation des magasins de détail pendant la pandémie de COVID-19. Cette baisse découle aussi du succès de

nos offres (programme de financement d'appareil Paiements faciles, forfaits Sans tracas avec données à volonté, Option retour^{MC} et Rabais famille TELUS), du regroupement de nos services mobiles et résidentiels, de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, de nos programmes de rétention de la clientèle et de l'excellente qualité de notre réseau.

- Le nombre total de mises en service nettes était de 175 000, une hausse de 45 000. Les mises en service nettes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 87 000 au quatrième trimestre de 2020, par rapport à 70 000 au quatrième trimestre de 2019, grâce à notre excellente exécution dans les réseaux de vente numériques et à nos efforts fructueux visant l'accroissement du nombre de nouveaux clients à valeur élevée. Les mises en service nettes d'appareils mobiles connectés se sont établies à 88 000, par rapport à 60 000 au quatrième trimestre de 2019, puisque la demande accrue de solutions d'Internet des objets a été compensée partiellement par les pertes nettes liées aux tablettes, qui se chiffrent à environ 9 000 abonnés, ce qui représente une hausse de 6 000.
- Le BAIIA de 893 millions de dollars a diminué de 3 millions de dollars ou 0,2 pour cent, tandis que le BAIIA ajusté de 898 millions de dollars a diminué de 13 millions de dollars ou 1,1 pour cent par rapport à l'année dernière, compte tenu des répercussions de la pandémie de COVID-19, notamment la baisse des produits tirés des services d'itinérance découlant des restrictions de déplacement, la baisse de la fréquentation des magasins de détail par les clients et des baisses de l'utilisation facturable, car plus de gens sont restés à la maison et ont utilisé leurs appareils mobiles sur leur réseau Wi-Fi. Ces baisses ont été compensées en partie par les programmes d'amélioration de la rentabilité, la hausse des marges sur l'équipement, la croissance des frais mensuels et une hausse du nombre d'abonnés.

Services filaires de TELUS

- Les produits d'exploitation et autres produits externes ont augmenté de 244 millions de dollars ou 14 pour cent, surtout en raison de la croissance des produits tirés des services de données, comme il est indiqué ci-dessous.
- La croissance de 22 pour cent des produits tirés des services de données a été stimulée par une hausse des produits d'exploitation provenant de différentes solutions de notre gamme diversifiée, notamment le service à la clientèle et les services d'affaires de TELUS International – ce qui englobe l'acquisition de Compétence Call Center (CCC) durant le premier trimestre de 2020, l'élargissement de la gamme de services offerts aux clients existants et la croissance de la clientèle. La hausse des produits d'exploitation est aussi attribuable à la croissance des services de technologie intelligente résidentielle et commerciale (y compris la sécurité et l'agriculture), ce qui englobe la contribution associée à l'acquisition d'ADT Canada au quatrième trimestre de 2019, et à la croissance des services Internet et de données de troisième vague. De plus, cette croissance a été stimulée par la hausse des produits tirés de nos solutions de soins virtuels. Cette croissance a été compensée en partie par les répercussions de la pandémie de COVID-19, notamment la reprise des activités des Cliniques TELUS Santé et des services de traitement des demandes de règlement au titre des régimes d'assurance-maladie. La croissance des produits tirés des services de données a aussi été amoindrie par le déclin continu des produits tirés des services de données traditionnels et la baisse des produits tirés des clients affaires, qui ont dû réaffecter leurs ressources.
- Le nombre net de nouveaux abonnés du service Internet, soit 44 000 abonnés, a augmenté de 16 000 en raison de la demande soutenue de services PureFibre de la part des clients consommateurs et affaires, qui peuvent rester connectés grâce à l'éventail d'options d'installation que nous offrons, et de la réduction du taux de désabonnement des clients découlant de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, de nos programmes de rétention de la clientèle, du succès de nos offres de regroupement de services et de la réduction du nombre de clients qui changent de fournisseur de services de télécommunication dans le cadre de la pandémie de COVID-19. De plus, nous avons poursuivi nos efforts visant à relier des résidences et des entreprises directement à notre réseau à fibre optique.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de télévision s'est chiffré à 20 000 abonnés, soit une hausse de 5 000, en raison de la réduction du taux de désabonnement découlant de nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle, du succès de nos offres de regroupement de services et de la réduction du nombre de clients qui changent de fournisseur dans le cadre de la pandémie.
- Le nombre net de nouveaux abonnés des services de sécurité, soit 23 000 abonnés, a augmenté de 8 000 grâce à une solide croissance interne liée à l'éventail d'options d'installation que nous offrons pour permettre aux clients de rester connectés, et à la demande relative aux offres de regroupement de services.
- Les pertes nettes d'abonnés aux services vocaux résidentiels se sont chiffrées à seulement 9 000 abonnés, une baisse de 3 000 abonnés par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Les pertes d'abonnés des services vocaux résidentiels confirment la tendance consistant à remplacer ces services par des services mobiles et Internet. Ces pertes sont partiellement atténuées par notre réseau à fibre optique en pleine expansion, les occasions de regroupement de services et nos efforts soutenus en matière de rétention de la clientèle, y compris nos offres à prix inférieur.

- Le BAIIA de 443 millions de dollars a diminué de 29 millions de dollars ou 6,1 pour cent, tandis que le BAIIA ajusté de 511 millions de dollars a augmenté de 9 millions de dollars ou 1,5 pour cent. Cette hausse est attribuable aux facteurs suivants : contribution supérieure de TELUS International découlant de l'acquisition de CCC, de l'expansion de la gamme de services offerts aux clients existants et de la croissance de la clientèle; croissance des services de technologie intelligente (y compris la sécurité) résidentielle et commerciale découlant des acquisitions d'entreprises et de l'accroissement des services offerts; hausse des marges sur les services Internet. Cette croissance a été compensée partiellement par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés, la hausse des coûts d'exploitation et d'administration associés aux acquisitions d'entreprises et à la croissance de TELUS International, la baisse des marges sur les services de télévision en raison de la diminution des produits d'exploitation par client et de l'augmentation des coûts liés au contenu, ainsi que la contribution au BAIIA inférieure des services vocaux et de données traditionnels. Dans le secteur de la santé, nous avons enregistré une croissance des solutions de soins de santé virtuels, laquelle a été compensée en grande partie par la hausse des coûts liés aux produits visant à stimuler la croissance, la contribution inférieure des Cliniques TELUS Santé, ainsi que la réduction des demandes de règlement au titre des régimes d'assurance-maladie, qui découle des répercussions persistantes de la pandémie de COVID-19 sur la reprise des activités.

Faits saillants de la Société

Au nom de ses clients, de ses actionnaires et de son équipe, TELUS contribue à l'économie canadienne et investit de façon importante dans les collectivités qu'elle sert et où vivent et travaillent les membres de son équipe. Par exemple :

- En payant, recueillant et versant plus de 2,1 milliards de dollars en taxes et impôts en 2020 au profit des gouvernements et des municipalités. Ce montant est constitué d'impôts sur le bénéfice des sociétés, de taxes de vente, d'impôts fonciers, de la part de l'employeur des cotisations sociales et de divers droits réglementaires. En tenant compte des remises visant le spectre, nous avons versé environ 34 milliards de dollars en taxes et en droits relatifs au spectre depuis 2000.
- En investissant environ 2,8 milliards de dollars sous forme de dépenses en immobilisations, principalement dans les collectivités de partout au Canada en 2020, et environ 44 milliards de dollars depuis 2000.
- En engageant des dépenses d'exploitation de 8,1 milliards en 2020, notamment par l'achat d'environ 5,9 milliards de dollars de produits et services. Depuis 2000, nous avons dépensé respectivement 131 milliards de dollars et 89 milliards de dollars dans ces secteurs.
- En versant aux membres de l'équipe des salaires totalisant 2,9 milliards de dollars en 2020, dont 144 millions de dollars en cotisations sociales. Depuis 2000, TELUS a versé un total de 50 milliards de dollars en salaires aux membres de l'équipe.
- En versant, en quatre versements trimestriels déclarés en 2020, environ 1,5 milliard de dollars en dividendes aux actionnaires particuliers, aux détenteurs de fonds communs de placement, aux pensionnés et aux investisseurs institutionnels. Depuis 2004, nous avons distribué plus de 19 milliards de dollars aux actionnaires au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, dont 14 milliards de dollars en dividendes, représentant 15 \$ par action.

Objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2021

Les objectifs financiers consolidés de TELUS pour 2021 sont guidés par certaines cibles, politiques et orientations financières à long terme qui sont décrites à la rubrique 4.3 du rapport de gestion annuel de 2020.

En 2021, TELUS entend continuer de générer des résultats financiers positifs et d'afficher une excellente croissance du nombre de clients. La hausse de la demande de services d'accès fiables et de services de données rapides devrait soutenir la croissance continue du nombre de clients. Cette croissance est stimulée par nos investissements stratégiques dans les technologies à large bande de pointe, notamment notre service PureFibre et le déploiement continu de la technologie 5G. Notre profil de croissance de 2021 repose sur nos actifs de croissance uniques et diversifiés : TELUS International, y compris la récente acquisition de

Lionbridge AI; TELUS Santé, y compris la demande croissante de services de santé numériques et de soins virtuels; ainsi que le lancement récent de TELUS Agriculture, qui utilise la technologie pour améliorer les résultats dans le secteur agricole. Notre profil de croissance s'appuie aussi sur une culture d'équipe axée sur l'excellence du service à la clientèle et sur l'importance accordée à l'efficacité opérationnelle.

En 2021, nous prévoyons que la pandémie de COVID-19 continuera d'avoir des répercussions considérables sur nos activités, surtout durant le premier semestre de l'année, en raison de facteurs économiques comme le maintien des avertissements aux voyageurs et des restrictions frontalières, l'incidence continue de la diminution des voyages d'affaires et d'agrément sur les produits tirés de l'itinérance, ainsi que les prochaines fermetures d'entreprises ou la portée réduite des activités des Cliniques TELUS Santé. En tenant compte de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins contre la COVID-19, nous anticipons que la vaccination de la population générale aura lieu durant le deuxième semestre de 2021, ce qui permettra la réouverture progressive de l'économie mondiale et des secteurs où nous exerçons nos activités. Nous prévoyons que les répercussions de la pandémie de COVID-19 en 2021 seront semblables aux répercussions subies en 2020. Nos hypothèses pour 2021 sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2021 » du rapport de gestion annuel de 2020.

	Résultat 2020 (en millions de dollars)	Objectifs de 2021 (en millions de dollars)
Produits d'exploitation et autres produits	15 463	De 8 à 10 pour cent
BAIIA ajusté ⁽¹⁾	5 701	De 6 à 8 pour cent
Flux de trésorerie disponible ⁽²⁾	1 435	Environ 1 500
Dépenses en immobilisations ⁽³⁾	2 775	Environ 2 750

(1) Le BAIIA ajusté exclut ce qui suit : les coûts de restructuration et autres coûts, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, ainsi que l'abandon d'une provision découlant des ventes d'options de vente associées aux acquisitions d'entreprises au sein de TELUS International. En 2021, le total des coûts de restructuration et autres coûts devrait être d'environ 150 millions de dollars, par rapport à 259 millions de dollars en 2020.

(2) Avant le versement de dividendes.

(3) Excluant les dépenses liées aux licences de spectre.

La description précédente concernant les objectifs financiers de TELUS pour 2021 constitue de l'information prospective visée par la mise en garde concernant les énoncés prospectifs se trouvant dans le rapport de gestion annuel de 2020 déposé sur SEDAR à la date des présentes, plus précisément à la rubrique 10 – « Risques et gestion des risques », laquelle est intégrée par renvoi aux présentes. Elle est fondée sur les attentes et les hypothèses de la direction qui sont énoncées à la rubrique 9.3 – « Hypothèses de TELUS pour 2021 » du rapport de gestion annuel de 2020.

Déclaration de dividende

Le conseil d'administration de TELUS a déclaré un dividende trimestriel de 0,3112 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la Société. Ce dividende sera versé le 1^{er} avril 2021 aux détenteurs inscrits à la clôture des marchés le 11 mars 2021. Le dividende du premier trimestre de 2021 représente une hausse de 6,8 pour cent par rapport au dividende de 0,29125 \$ par action déclaré un an plus tôt.

TELUS International effectue son premier appel public à l'épargne

Le 5 février 2021, TELUS Corporation (TELUS) et sa filiale, TELUS International (Canada) inc. (TELUS International), ont annoncé la clôture du premier appel public à l'épargne majoré de TELUS International de 42,55 millions d'actions à droit de vote subalterne au prix de 25,00 \$ US par action. Ce premier appel public à l'épargne comprenait 5,55 millions d'actions à droit de vote subalterne achetées par les preneurs fermes, qui ont exercé pleinement leur option d'attribution excédentaire leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne supplémentaires de TELUS et de Baring Private Equity Asia, les actionnaires revendeurs. Le placement a généré pour TELUS International, TELUS et Baring un

produit brut total de 1,06 milliard de dollars américains (1,36 milliard de dollars canadiens), y compris le plein exercice de l'option d'attribution excédentaire. TELUS International a tiré un produit net total d'environ 490 millions de dollars américains (627 millions de dollars canadiens), un montant qu'elle prévoit affecter au remboursement de ses emprunts contractés en vertu de ses facilités de crédit renouvelables. TELUS International ne recevra aucun revenu des actions à droit de vote subalterne vendues par les actionnaires vendeurs. Les actions à droit de vote subalterne ont été inscrites à la Bourse de New York et à la Bourse de Toronto le 3 février 2021 sous le symbole boursier « TIXT ».

Accès à l'information sur les résultats trimestriels

Les investisseurs, les représentants des médias et toute autre personne intéressée peuvent consulter ce communiqué sur les résultats trimestriels, le rapport de gestion, les diapositives sur les résultats trimestriels, la version audio et la transcription de la webdiffusion à l'intention des investisseurs, ainsi que des renseignements financiers supplémentaires à telus.com/investors.

La conférence téléphonique de TELUS sur les résultats du quatrième trimestre de 2020 est fixée au **jeudi 11 février 2021 à 12 h, HE (9 h, HP)** et comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à telus.com/investors. Un enregistrement audio sera accessible à compter d'environ 60 minutes après la téléconférence jusqu'au 11 mars 2021, au 1-855-201-2300. Veuillez utiliser le numéro de référence 1252832# et le code d'accès 77377#. La webdiffusion sera également archivée à telus.com/investors, et la transcription sera affichée sur le site web après quelques jours ouvrables.

Mises en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent communiqué contient des énoncés prospectifs relatifs aux événements à venir ainsi qu'au rendement financier et opérationnel de TELUS Corporation. « TELUS » et « nous » désignent aux présentes TELUS Corporation ainsi que, si le contexte s'y prête ou l'exige, les filiales de celle-ci.

Les énoncés prospectifs comprennent tout énoncé non fondé sur des faits passés. Ils portent entre autres sur nos objectifs et les stratégies déployées pour les atteindre, nos objectifs financiers consolidés, nos perspectives, notre actualité, notre programme pluriannuel de croissance du dividende, ainsi que nos plans et nos attentes à l'égard des répercussions de la pandémie de COVID-19 et des mesures prises pour y faire face. Les énoncés prospectifs se caractérisent généralement par des mots comme « hypothèse », « but », « prévisions », « objectif », « perspectives », « stratégie », « cible » et autres expressions semblables, par des verbes comme « viser », « anticiper », « croire », « s'attendre à », « s'efforcer », « planifier », « prévoir », « chercher » ou « estimer », ainsi que par l'emploi du conditionnel ou du futur. Ces énoncés sont présentés conformément aux dispositions d'exonération prévues dans les lois sur les valeurs mobilières applicables au Canada et la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis.

Par nature, les énoncés prospectifs présentent des risques et des incertitudes. Ils sont basés sur des hypothèses, relatives entre autres à l'évolution de la situation et des stratégies économiques. Ces hypothèses étant susceptibles de se révéler inexactes, il est possible que nos résultats ou les événements diffèrent sensiblement des prévisions formulées expressément ou implicitement dans les énoncés prospectifs.

Nos perspectives et hypothèses générales pour 2021 sont énoncées à la rubrique 9 intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » du rapport de gestion annuel de 2020. Nos principales hypothèses pour 2021 sont les suivantes :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 4,5 %, de 4,5 %, de 4,4 %, de 4,8 % et de 4,6 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 7,8 %, de 6,9 %, de 9,9 %, de 8,0 % et de 6,9 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 202 000 unités, de 35 000 unités, de 24 000 unités, de 77 000 unités et de 48 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées. Selon nos estimations, les volumes d'échanges d'appareils contre des modèles plus récents devraient augmenter en 2021 pour revenir à des niveaux plus proches de ceux enregistrés avant la pandémie.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. Les produits tirés des services d'itinérance demeureront relativement stables par rapport aux produits enregistrés au second semestre de 2020, le maintien des avis aux voyageurs et des restrictions visant les frontières, y compris les frontières entre le Canada et les États-Unis, se répercutant sur les déplacements des clients d'affaires et des consommateurs au premier semestre de 2021; une reprise devrait s'amorcer lorsque l'économie aura redémarré, au second semestre de l'exercice, mais nous ne nous attendons pas à une reprise complète avant 2022 au plus tôt.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, y compris l'incidence potentielle liée au report à plus tard des échanges d'appareils contre des modèles plus récents durant la pandémie mondiale, de l'intensification de la concurrence et des

préférences des clients. La croissance des appareils mobiles connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.

- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de transmission de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions en santé et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services résidentiels de transmission de la voix en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA de TELUS International en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 107 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; charges d'intérêts d'environ 25 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,50 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 2,70 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 51 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 150 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 755 millions de dollars à 805 millions de dollars.
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 3,25 milliards de dollars à 3,35 milliards de dollars.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 25,3 % à 25,9 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 540 millions de dollars à 620 millions de dollars (2020 – 397 millions de dollars).
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, les enchères devant débiter le 15 juin 2021.
- Stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (1,28 \$ en 2020).
- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.
- Les PME continueront de subir les répercussions négatives des mesures de confinement principalement au cours du premier semestre de l'exercice, et elles continueront d'en ressentir les effets jusqu'à la fin de l'année, tandis que leur accès aux mesures continues de soutien gouvernementales s'estompera au cours du second semestre de 2021.
- Les programmes de financement gouvernementaux mis en place pour aider les consommateurs à payer leurs factures s'estomperont au cours du second semestre de 2021.
- Nous prévoyons être en mesure d'exploiter nos magasins de détail de manière aussi efficace qu'au second semestre de 2020, dans le contexte des mesures de sécurité additionnelles mises en place mais qui nous permettent tout de même de servir nos clients en personne, ainsi que des capacités numériques qui nous ont permis de continuer à offrir des services aux clients durant la pandémie.
- Répercussions continues des mesures de confinement et des décrets ordonnant de demeurer à domicile sur les Cliniques TELUS Santé, qui ont entraîné l'annulation de rendez-vous, la réduction de la capacité de cliniques ou la fermeture de cliniques. Nous prévoyons une reprise des activités au début du second semestre de 2021, grâce au déploiement efficace de services à valeur ajoutée et à l'optimisation de l'efficacité des cliniques.

- Nos activités internationales seront touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales.

Les risques et incertitudes susceptibles de faire en sorte que le rendement ou les événements s'écartent considérablement des énoncés prospectifs figurant aux présentes et dans d'autres documents déposés par TELUS ont entre autres trait à ce qui suit :

- La pandémie de COVID-19, y compris son incidence sur nos clients, sur nos fournisseurs, sur les membres de notre équipe et sur nos collectivités, ainsi que les changements engendrés par la pandémie dans notre entreprise et nos activités, notamment l'offre et la demande à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services.
- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion, notamment : les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, y compris l'annonce, par le gouvernement fédéral en mars 2020 (laquelle a été réitérée en juin 2020), de mesures visant une réduction de 25 %, au cours des deux prochaines années, des tarifs liés aux forfaits mobiles comprenant de 2 Go à 6 Go de données des entreprises de services mobiles nationales; les lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière de protection des consommateurs, y compris l'introduction par le gouvernement fédéral du projet de loi C-11, *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, laquelle a pour but de *donner aux consommateurs de nouveaux droits et d'imposer de nouvelles pénalités monétaires en cas de non-conformité*; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de communications au Canada; les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'appliquer le *Code sur la vente en gros*, qui vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination et le transfert de licences de spectre, le coût, la disponibilité et l'échéancier de libération du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris les règlements fédéraux américains relatifs à certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis, ainsi que les décisions prises par d'autres gouvernements étrangers, qui pourraient entraîner une pénurie générale des jeux de puces et des autres équipements; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions; les modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé. Les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que les contrats que nous concluons [particulièrement ceux de TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »)] exigent que nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*.

- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée qui se différencie de celle qu'offrent nos concurrents, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures mobiles et filaires qui ne cessent d'évoluer; l'intense concurrence au chapitre des services mobiles, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer des services Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; la concurrence au chapitre des services filaires de transmission de la voix et de données, y compris l'intense rivalité continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications offrant des services mobiles et filaires, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, crée des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMMA ») des téléphones mobiles actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») des téléphones mobiles, sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, tels que nos forfaits Sans tracas et les forfaits comparables, les forfaits liés aux services de transmission de la voix et de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les pressions sur les PMMA et les taux de désabonnement liés aux services Internet et aux services de télévision découlant des conditions du marché, des mesures prises par le gouvernement et des habitudes d'utilisation des clients; les pertes de lignes liées aux services résidentiels de transmission de la voix et de lignes d'affaires d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés aux services mobiles, aux services de télévision et aux services Internet ainsi que les coûts connexes; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; la capacité de TELUS International à livrer concurrence aux entreprises de services professionnels offrant des services de consultation, aux entreprises de technologies de l'information dotées de capacités numériques, et aux entreprises traditionnelles offrant des services fournis par des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui accroissent leurs capacités afin d'offrir des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions en TI et des services connexes, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'à assurer la prestation de services de soins de santé virtuels, de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle; et en ce qui concerne TELUS Agriculture, bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision, notamment en raison du piratage de contenu et du vol de signaux, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle du MFMMMA des téléphones mobiles et des PMMA des services mobiles, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de transmission de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services.

- Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes existants; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications (les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné [« FTTP »] et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande); notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV^{MD} et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de transmission de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.
- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz qui sont censées avoir lieu en juin 2021 et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débuter en 2021 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, qui pourrait ne pas avoir lieu selon nous avant 2022 ou par la suite, de même que l'annonce relative à la mise en place d'une consultation officielle visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, laquelle devrait avoir lieu en 2023. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; ainsi que notre capacité de gérer efficacement l'expansion de notre infrastructure et de notre équipe.
- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.

- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès ou les tentatives d'accès non autorisés à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficacité et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change, ainsi que l'exposition à divers risques liés à l'économie, au commerce international ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial.
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations techniques et les bris d'infrastructures; les perturbations, les retards et les facteurs économiques liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir sa rentabilité, la technologie et les attentes de ses clients évoluant plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International est générée par un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe compétents pour soutenir ses activités; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS International; l'acquisition par TELUS International de Lionbridge AI, qui demeure assujettie à l'examen du Committee on Foreign Investment des États-Unis; l'incidence défavorable sur TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux pourraient ternir sa réputation et miner la confiance des clients; l'entreprise pourrait ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; TELUS International n'a pas d'historique d'exploitation en tant que

société distincte cotée en bourse. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions à droit de vote multiple de TELUS International détenues par TELUS.

- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe par suite des importantes acquisitions effectuées récemment dans des domaines d'activité émergents pour nous) et le niveau de participation de nos employés, notre capacité à maintenir notre culture unique tout en accroissant l'envergure de nos activités, le risque que certains contractuels indépendants de Lionbridge AI, une entreprise acquise par TELUS International, soient considérés comme des employés, de même que la santé de notre équipe.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité de mener des activités de financement, de refinancer notre dette arrivant à échéance, de réduire le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA afin qu'il se situe dans la fourchette visée, compte tenu des besoins en liquidités liés aux enchères de spectre, et/ou de maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir nos exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à nos plans d'affaires et à notre croissance.
- Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, la performance économique au Canada, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions ordinaires en vertu d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité si une telle offre publique est mise en place et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou toute offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus ou mis en place ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.
- Les questions fiscales, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement aux fins de l'impôt et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.

- Les litiges et les questions d'ordre juridique, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à valider des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure; les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences; les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles), les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à des épidémies ou à des pandémies, y compris la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourraient accroître ou accentuer ces facteurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19 actuelle ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités; les notations de crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale de la dynamique du commerce entre les grandes économies mondiales.

Ces risques sont décrits en détail à la rubrique 9, intitulée « Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires » et à la rubrique 10, intitulée « Risques et gestion des risques », du rapport de gestion annuel de 2020. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans cette mise en garde, mais ne représentent pas une liste complète des risques pouvant avoir une incidence sur TELUS.

Nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté ou vont au-delà de nos attentes ou de nos connaissances. D'autres risques ou incertitudes dont nous ignorons l'existence ou que nous jugeons non pertinents pour l'instant peuvent aussi nuire grandement à notre situation financière, à notre rendement financier, à nos flux de trésorerie, à notre entreprise ou à notre réputation. À moins d'indications contraires dans le présent document, les énoncés prospectifs formulés aux présentes n'expriment pas les effets potentiels d'éléments spéciaux ou non récurrents, ni de fusions, d'acquisitions, de cessions ou d'autres combinaisons ou transactions commerciales pouvant être annoncées ou survenir après la date du présent document.

Les lecteurs sont avertis de ne pas se fier indûment aux énoncés prospectifs. Ces énoncés décrivent nos attentes et s'appuient sur nos hypothèses à la date de publication du document. Ils sont sujets à changer après cette date. À moins que la loi ne l'exige, nous n'avons ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs contenus dans le présent document. Les énoncés prospectifs contenus dans ce communiqué sont présentés dans le but d'aider les investisseurs et autres personnes intéressées à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers escomptés en 2021 ainsi que nos objectifs, priorités stratégiques et perspectives commerciales. Ces renseignements pourraient ne pas se prêter à d'autres fins.

Cette mise en garde vise l'ensemble des énoncés prospectifs inclus dans le présent document.

Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières

Nous avons fait état de mesures non soumises aux PCGR utilisées pour évaluer le rendement de TELUS ainsi que pour déterminer le niveau de conformité avec les clauses restrictives et gérer notre structure de capital. Comme les mesures non soumises aux PCGR n'ont habituellement pas de définition standard, leur comparaison avec des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs pourrait ne pas tenir. En vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, de telles mesures doivent être définies clairement et faire l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certains des indicateurs n'ont pas de définition couramment acceptée dans l'industrie.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action de base ajusté : Ces mesures servent à évaluer le rendement à un niveau consolidé et excluent les éléments pouvant, selon la perspective de la direction, occulter les tendances de fond sur le plan du rendement de l'entreprise. Ces mesures ne doivent pas être considérées comme une solution de remplacement au bénéfice net et au bénéfice par action de base lors de l'évaluation du rendement de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le		
	31 décembre		
	2020	2019	Variation
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	260	368	(108)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices	50	29	21
Redressements d'impôt	(23)	(2)	(21)
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	2	5	(3)
Bénéfice net ajusté	289	400	(111)

Rapprochement du BPA de base ajusté

En dollars canadiens	Trimestre clos le		
	31 décembre		
	2020	2019	Variation
BPA de base	0,20	0,30	(0,10)
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices, par action	0,04	0,02	0,02
Redressements d'impôt, par action	(0,02)	—	(0,02)
BPA de base ajusté	0,22	0,32	(0,10)

BAIIA (bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement) : Nous avons fait état du BAIIA et fourni des indications à ce sujet, car il s'agit d'un instrument clé de l'évaluation du rendement à un niveau consolidé. Souvent déclaré, le BAIIA est une mesure couramment utilisée par les investisseurs et les établissements de crédit comme indicateur du rendement opérationnel d'une entreprise et de sa capacité à contracter des dettes et à les honorer, et comme indicateur d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas servir de solution de remplacement au bénéfice net pour l'évaluation du rendement de TELUS, pas plus qu'il ne doit servir de mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA, tel que le calcule TELUS, équivaut aux produits d'exploitation et autres produits moins le total des charges pour l'achat de biens et services et des charges pour les avantages sociaux des employés.

Nous calculons aussi le **BAIIA ajusté** de façon à en exclure les éléments non représentatifs de nos activités courantes et ne devant pas, selon nous, faire partie d'un indicateur d'évaluation à long terme, ou ne devant pas être inclus dans l'évaluation de notre capacité à contracter des dettes et à les honorer.

Rapprochement du BAIIA

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le	
	2020	2019
Bénéfice net	271	379
Coûts de financement	190	175
Impôts sur les bénéfices	86	136
Amortissement	539	500
Amortissement des immobilisations incorporelles	250	178
BAIIA	1 336	1 368
Intégration des coûts de restructuration et des autres coûts inclus dans le BAIIA	71	40
BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts	1 407	1 408
Ajout de la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	2	5
BAIIA ajusté	1 409	1 413

Flux de trésorerie disponible : Nous rendons compte de cette mesure comme indicateur supplémentaire de notre rendement opérationnel. Il n'existe pas de définition de « flux de trésorerie disponible » couramment acceptée dans l'industrie. Cette donnée ne doit pas être considérée comme une solution de remplacement aux mesures indiquées dans l'état consolidé des flux de trésorerie. Le flux de trésorerie disponible exclut certains changements au fonds de roulement (créances clients et fournisseurs), le produit d'actifs cédés, et d'autres sources de fonds et leur utilisation, comme le signale l'état consolidé des flux de trésorerie. Il indique la somme d'argent tirée de l'exploitation de l'entreprise disponible après déduction des dépenses en immobilisations (à l'exclusion des achats de licence de spectre) et qui peut servir, entre autres, à payer des dividendes, à rembourser des dettes, à racheter des actions ou à effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte des effets des modifications comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, comme les normes IFRS 15 et IFRS 16. Le produit d'actifs cédés ou d'activités de financement peut contribuer au flux de trésorerie disponible de temps à autre.

Calcul du flux de trésorerie disponible

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le 31 décembre	
	2020	2019
BAIIA	1 336	1 368
Déduction des gains hors trésorerie découlant de la vente de biens, d'installations et d'équipement	(1)	(8)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	14	(1)
Effets des actifs sous contrat, de leur acquisition et de leur exécution (incidence de la norme IFRS 15) et du programme de financement d'appareil Paiements faciles	(112)	(140)
Effets du montant en capital des obligations locatives (incidence de la norme IFRS 16)	(110)	(119)
Contrats de location anciennement comptabilisés comme contrats de location-financement (incidence de la norme IFRS 16)	16	69
Éléments des états consolidés intermédiaires condensés des flux de trésorerie :		
Rémunération nette fondée sur des actions	(62)	(55)
Charges nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	25	19
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(14)	(2)
Intérêts payés	(169)	(180)
Intérêts reçus	3	—
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre ¹	(613)	(742)
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices	313	209
Impôt sur les bénéfices payé, déduction faite des remboursements	(95)	(74)
Flux de trésorerie disponible	218	135

(1) Voir la note 31 des états financiers consolidés pour en savoir plus.

À propos de TELUS

TELUS (TSX : T, NYSE : TU) est une dynamique société spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial, grâce à des produits d'exploitation annuels de 16 milliards de dollars et à 15,4 millions de connexions clients à ses services mobiles, ses services de transmission de données et de la voix, ses services IP et ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité. Nous misons sur nos technologies de pointe et sur la compassion pour produire des retombées remarquables sur le plan humain. Nous accordons depuis longtemps la priorité aux clients. Cette orientation transparaît dans toutes nos sphères d'activité, ce qui nous a permis de devenir un indéniable chef de file de la fidélisation et du service à la clientèle. En 2020, le réseau mobile de TELUS a été reconnu comme le plus rapide du monde, ce qui confirme notre volonté d'offrir aux Canadiens des technologies supérieures qui nous relient aux personnes, aux ressources et à l'information qui rendent nos vies meilleures. TELUS Santé est le chef de file canadien des technologies numériques de la santé. Elle améliore l'accès aux services de santé et de mieux-être, et révolutionne la circulation des données médicales dans le continuum de soins. TELUS Agriculture fournit des solutions numériques novatrices aux acteurs de la chaîne de valeur agricole. Elle améliore la production alimentaire en misant sur de meilleurs processus et sur l'exploitation des données des agroentreprises. TELUS International (TSX et NYSE : TIXT) innove dans le domaine de l'expérience client numérique. Elle propose des solutions de gestion de contenu et d'intelligence artificielle de prochaine génération aux entreprises internationales des secteurs de la technologie et des jeux, du commerce électronique et des technologies financières, des communications et des médias, des soins de santé, du voyage et de l'hébergement. TELUS et TELUS International exercent leurs activités dans plus de 25 pays aux quatre coins du monde.

Fidèles à la philosophie communautaire solidement ancrée « Nous donnons où nous vivons » de l'entreprise et à sa vocation sociale de connecter avec passion tous les citoyens pour rendre le monde meilleur, les membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ont offert plus de 820 millions de dollars et 1,6 million de jours de bénévolat à la collectivité depuis 2000. La générosité sans précédent des membres de l'équipe et leur incroyable action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Pour en savoir plus sur TELUS, visitez telus.com ou suivez-nous sur Twitter (@TELUSnews) et sur Instagram (@Darren_Entwistle).

Relations avec les investisseurs

Robert Mitchell
647-837-1606
ir@telus.com

Relations médiatiques

Steve Beisswanger
514-865-2787
steve.beisswanger@telus.com