



Communiqué

Le 5 mai 2011

TELUS communique ses résultats du premier trimestre de 2011

La forte croissance de 44 % des services de transmission des données mobiles entraîne une augmentation de 3,7 % du PMAA pour les appareils mobiles, ce qui conduit à une hausse de 6,5 % des produits consolidés et à une croissance de 19 % des résultats

Le dividende trimestriel augmente de 4,8 %, à 0,55 \$ par action

Augmentations semestrielles prévues du dividende de quelque 10 % par année jusqu'en 2013

Vancouver, C.-B. – TELUS Corporation a communiqué pour le premier trimestre de 2011 des produits de 2,5 G\$, ce qui représente une hausse de 6,5 %. Cette augmentation a été générée par la croissance de 11 % des produits des services mobiles et par la croissance de près de 2 % des produits du secteur filaire, attribuables dans les deux cas à une forte croissance des produits des services de transmission des données.

La société compte 52 000 nouveaux abonnés aux services mobiles postpayés, alors que les mises en service de téléphones intelligents ont continué de s'accélérer et que le nombre des abonnés aux services prépayés a baissé de 20 000. Il en a résulté que les produits des services de transmission de données mobiles ont bondi de 44 % entraînant une croissance du produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) aux services mobiles de 3,7 % pour un deuxième trimestre de suite en douze mois, et le PMAA le plus élevé depuis la mi-2006. Dans le secteur filaire, la société a obtenu 44 000 abonnés au service Telus TV et 16 000 nouveaux abonnés au service Internet haute vitesse grâce au succès combiné de la marque et des services Télé Optik qui ont contribué à générer une croissance de 11 % des produits liés au matériel et aux services de transmission de données mobiles.

Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) consolidé, qui se chiffre à 986 millions de dollars, a progressé de 4,6 % en raison de la croissance des produits contrebalancée en partie par les coûts d'acquisition et de fidélisation des clients des services mobiles et de soutien à l'augmentation du nombre d'abonnés à Télé Optik.

Le résultat net et le résultat par action (RPA) déclarés au premier trimestre se sont chiffrés à 328 M\$ et 1,01 \$, ce qui représente des gains sur douze mois de 20 % et 19 %, respectivement. Si on exclut le gain après impôts de 4 % par action découlant de l'acquisition du contrôle des activités d'un centre de contact, le RPA a augmenté de 14 %. La croissance du résultat par action a été plus élevée que celle du BAIIA en raison des frais d'amortissement et de financement plus faibles ce trimestre par rapport à la période comparable de l'exercice précédent.

Ce trimestre, les flux de trésorerie disponibles ont baissé de 85 M\$ en raison de la contribution volontaire de 200 M\$ aux régimes de retraite et de la hausse des dépenses en immobilisations, ce qui a été partiellement contrebalancé par la réduction des impôts en espèces en 2011 et la hausse du BAIIA.

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

En dollars canadiens et en millions, sauf les données par action (non audité)	Trimestres terminés les 31 mars		
	2011	2010	Var. en %
Produits	2 531	2 377	6,5
Charges opérationnelles avant amortissement	1 545	1 434	7,7
BAIIA ⁽¹⁾	986	943	4,6
BAIIA ajusté ⁽²⁾	970	943	2,9
Résultat net ⁽³⁾	328	273	20,1
Résultat par action (RPA), de base ⁽³⁾	1,01	0,85	18,8
RPA ajusté ⁽⁴⁾	0,97	0,85	14,1
Dépenses en immobilisations	409	311	31,5
Flux de trésorerie disponibles ⁽⁵⁾	162	247	(34,4)
Total des connexions clients (en millions) ⁽⁶⁾	12,31	11,89	3,5

- (1) Bénéfice avant les intérêts, les impôts et l'amortissement (« BAIIA »). Voir la section 11.1 du rapport de gestion du premier trimestre 2011.
- (2) Le BAIIA ajusté exclut un gain hors caisse de 16 M\$ sur l'augmentation de la participation de TELUS à 51 % dans Transactel (Barbados), Inc., qui exploite des centres d'appel en Amérique centrale, mais le BAIIA ajusté ne tient pas compte de ce gain. Voir la section 2 du rapport de gestion du premier trimestre pour plus de précisions.
- (3) Le résultat net et le RPA pour le premier trimestre de 2011 comprennent le gain après impôts de 12 M\$ ou de 0,04 \$ par action lié à la participation dans Transactel.
- (4) Le RPA ajusté pour le premier trimestre de 2011 ne tient pas compte du gain après impôts de 0,04 \$ par action lié à Transactel.
- (5) Pour la définition, voir la section 11.2 du rapport de gestion du premier trimestre 2011.
- (6) Total des abonnés aux services mobiles, des lignes d'accès au réseau, des clients du service Internet et des abonnés du service TELUS TV (Télé Optik et service de télévision par satellite).

« Ces résultats trimestriels illustrent le succès de la stratégie de TELUS axée sur la croissance de la transmission des données sur nos réseaux sans fil et filaire et sur l'offre d'une importante gamme de produits et de services aux consommateurs comme aux entreprises », a déclaré Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS. « Grâce à nos investissements stratégiques dans le réseau et à notre dynamisme sur le marché, nous enregistrons une augmentation des ventes de téléphones intelligents et d'excellentes ventes pour Télé Optik et pour l'Internet à haute vitesse. Ce dynamisme explique la croissance de 44 % des produits d'exploitation reliés à la transmission mobile des données et de 11 % pour ce qui est de la transmission des données sur le réseau filaire. »

« Compte tenu de nos perspectives financières positives et conformément à notre modèle de croissance des dividendes, TELUS est ravie de porter le dividende trimestriel à 0,55 \$, soit une augmentation de 0,025 \$, ou près de 5 %. Il s'agit de la troisième augmentation du dividende au cours des 12 derniers mois. », a noté M. Entwistle. « Ces augmentations traduisent toute la confiance que nous accordons aux perspectives de croissance de notre bénéfice et de notre trésorerie en 2011 et par après. »

« Je suis aussi ravi d'annoncer que, après discussion avec le conseil d'administration, nous fournissons aux actionnaires plus de renseignements quant à nos intentions relatives au modèle de croissance des dividendes de TELUS », a ajouté M. Entwistle. « Plus précisément, TELUS se fixe comme objectif deux augmentations des dividendes par année jusqu'en 2013, lesquelles s'établiraient à quelque 10 % par année. Néanmoins, toute décision relative aux dividendes devra toujours être approuvée par le conseil d'administration et sera assujettie, tous les trimestres, à la position financière de la société et à ses perspectives. »

« L'excellent rendement d'exploitation de TELUS, la diminution des dépenses en intérêts et sa solide position financière permet à TELUS de financer des immobilisations stratégiques, l'augmentation des dividendes et, au premier trimestre, une contribution volontaire de 200 millions de dollars au fonds de pension », a déclaré Robert McFarlane, vice-président directeur et chef des finances de TELUS. « Nous continuerons de tenir compte des intérêts des actionnaires comme des porteurs de titres d'emprunt en nous conformant à nos politiques financières à long terme, notamment à nos lignes directrices sur le ratio des dividendes et à notre politique sur l'effet de levier de l'endettement. »

La société a confirmé ses prévisions annuelles sectorielles et consolidées pour 2011. Voir la section 9 du rapport de gestion du premier trimestre 2011.

Le présent communiqué contient des énoncés au sujet de futurs événements et résultats financiers et d'exploitation prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Par nature, ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle formule des hypothèses et des prévisions et sont assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs ne soient pas exacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les événements et les résultats futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent communiqué est assujetti à la limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les prévisions pour 2011), des réserves et des facteurs de risque (y compris ceux qui influeraient sur les augmentations semestrielles du dividende jusqu'en 2013) mentionnés dans le rapport de gestion faisant partie du rapport annuel 2010 et dans le rapport du premier trimestre de 2011. Sauf si des lois l'y obligent, TELUS décline toute intention ou obligation de mettre à jour ou de modifier ses énoncés prospectifs et TELUS se réserve le droit de modifier, en tout temps et à sa seule discrétion, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses cibles et prévisions annuelles.

FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Services mobiles de TELUS

- Les produits externes tirés des services mobiles se sont établis à 1,31 G\$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 131 M\$, ou 11 %, comparativement à la même période il y a un an, grâce à l'incidence combinée d'une hausse de 6,5 % du nombre d'abonnés et de la progression des produits par client.
- La croissance des produits liés à la transmission de données s'est accélérée ce trimestre. Ils se sont établis à 366 M\$, en hausse de 112 M\$ ou de 44 %, tandis que le PMAA tiré des services de transmission des données s'est établi à 17,71 \$, en hausse de 4,57 \$ ou de 35 %. Ces hausses sont attribuables à l'adoption accélérée des téléphones intelligents, à l'augmentation du nombre d'appareils Internet mobiles et de tablettes et à l'utilisation des forfaits de données et applications connexes ainsi qu'à la hausse des produits tirés de l'itinérance.
- Le PMAA combiné par mois s'est établi à 57,89 \$, en hausse de 3,7 %. Il s'agit du deuxième trimestre de suite qui affiche une croissance du PMAA trimestriel sur douze mois et le PMAA le plus élevé depuis la mi-2006. La croissance de 35 % du PMAA lié aux services de transmission des données a dépassé le PMAA lié aux services de transmission de la voix en recul de 5,8 %.
- La croissance des abonnés aux services postpayés ce trimestre, soit 52 000 de plus, a été contrebalancée par la perte de 20 000 abonnés aux services prépayés. Le nombre net de nouveaux abonnés, soit 32 000, a reculé de 37 % par rapport à il y a un an, en raison de la perte d'un contrat de services mobiles avec le gouvernement fédéral au profit d'un concurrent (environ 16 000 abonnés aux services postpayés au cours du trimestre), ainsi que d'une intensité accrue du marketing concurrentiel provenant de nouvelles venues et de nouvelles marques d'entreprises en place qui n'étaient pas présentes ou pas totalement présentes sur le marché il y a un an.
- Pour le premier trimestre, les téléphones intelligents ont représenté 54 % des ajouts bruts d'abonnés aux services postpayés, comparativement à 33 % pour la période correspondante du dernier exercice. Les abonnés aux services liés aux téléphones intelligents comptent maintenant pour 38 % du nombre total d'abonnés aux services postpayés par rapport à 22 % il y a un an.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné se sont élevés à 348 \$, une hausse de 8 % sur douze mois attribuable aux coûts plus élevés du financement par appareil, ce qui découle des ventes plus élevées d'appareils intelligents.
- Les frais de fidélisation ont augmenté de 20 %, à 147 M\$, ce qui s'explique principalement par la progression des volumes de fidélisation et par la hausse des coûts de financement de l'équipement associée au nombre accru de clients qui passent aux téléphones intelligents à coût élevé, contrebalancés en partie par les produits générés par le nouveau programme de mise à niveau des appareils clairs et simples.
- Le taux de désabonnement mensuel regroupé a augmenté de 15 points de base, pour se fixer à 1,70 %, ce qui est attribuable à la perte du contrat avec le gouvernement fédéral, à un nombre accru de concurrents par rapport à il y a un an et à un plus grand nombre de promotions sur les prix offertes sur le marché.
- Le BAIIA tiré des services mobiles a atteint 551 M\$, en hausse de 56 M\$, ou 11 %, grâce à la croissance du nombre d'abonnés de 6,5 % et aux produits accrus du réseau, tandis que les marges du BAIIA sont restées stables à 41,8 %.
- Les flux de trésorerie simples (BAIIA moins les dépenses en immobilisations) ont augmenté de 39 M\$, s'établissant à 475 M\$ pour le trimestre en raison d'une forte croissance du BAIIA, augmentation partiellement contrebalancée par une hausse des dépenses en immobilisations.

Services filaires de TELUS

- Les produits externes tirés des services filaires se sont établis à 1,22 G\$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 23 M\$, ou de 2 %, par rapport à la période comparable de 2010. Cette hausse est attribuable à la croissance des produits des services de transmission des données de même qu'au gain hors caisse provenant de l'acquisition du centre d'appel, hausse partiellement contrebalancée par le recul persistant des produits tirés des services locaux de transmission de la voix et des services interurbains.
- Les produits liés à la transmission des données ont augmenté de 61 M\$ ou de 11 %, soutenus par la croissance des services Internet et des services de transmission des données améliorés, par la forte croissance de TELUS TV, par l'augmentation des locations et des ventes de matériel de transmission de données, ainsi que par les produits nouvellement consolidés sur deux mois provenant de Transactel.
- Le nombre net de nouveaux abonnés au service TELUS TV a été de 44 000, soit une augmentation de 52 % par rapport à la période comparable de l'exercice précédent, grâce au succès de la marque Télé Optik, aux capacités d'installation accrues, aux caractéristiques améliorées et à la couverture élargie du service. Le nombre total d'abonnés au service TELUS TV s'établit maintenant à 358 000, en hausse de 80 % par rapport à l'an dernier.
- Le nombre net de nouveaux abonnés au service Internet à haute vitesse Optik a été de 16 000, soit 13 000 de plus qu'il y a un an, grâce à l'effet d'entraînement des ventes du service Télé Optik, ainsi qu'à l'expansion soutenue des services à large bande.
- Le nombre total de lignes d'accès au réseau s'est fixé à 3,7 millions, en baisse de 5,1 %, par rapport à l'exercice précédent, ce qui est le fait de la concurrence et du remplacement par les services mobiles. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau se sont chiffrées à 33 000, soit 17 000 de moins qu'il y a un an, ce qui s'explique par l'effet d'entraînement des forfaits de services Optik. Le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau a augmenté de 2 000 en raison de l'augmentation des lignes réservées aux services de gros, hausse partiellement contrebalancée par la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises.
- Le BAIIA lié aux services filaires s'est établi à 435 M\$, un recul de 13 M\$, ou de 2,9 %, en raison des coûts accrus associés à l'expansion des services Optik et aux coûts de main-d'œuvre externe pour servir une clientèle plus grande, tandis que le BAIIA lié aux services filaires de l'exercice précédent comprenait un résultat ponctuel totalisant 10 M\$. Le BAIIA ajusté pour le gain hors caisse de 16 M\$ sur Transactel a reculé de 6,5 % à 419 M\$.
- Les flux de trésorerie simples ajustés ont diminué de 110 M\$, s'établissant à 86 M\$, en raison d'une hausse des dépenses en immobilisations de 81 M\$ et d'un BAIIA ajusté plus faible.

FAITS NOUVEAUX CONCERNANT L'ENTREPRISE

TELUS et le TWU concluent un accord de principe

En avril, TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications (TWU) se sont entendus sur les modalités d'un projet de convention collective pour environ 11 200 employés de TELUS au pays. Le TWU présentera l'accord à ses membres et leur recommandera de voter en faveur de son acceptation. Le scrutin de ratification devrait être terminé en juin 2011. Les conditions de la convention collective précédente restent en vigueur jusqu'à la ratification des nouvelles conditions.

Les points saillants de l'entente de principe de cinq ans, soit jusqu'au 31 décembre 2015, comprennent des hausses de salaire de 1,5 % le 1^{er} juillet 2011, de 2 % les 1^{er} juillet 2012, 2013 et 2014, et de 2,5 % le 1^{er} juillet 2015. Après la ratification, un montant forfaitaire de 400 \$ pour les employés à temps plein et de 200 \$ pour les employés à temps partiel leur sera versé. Un montant représentant un ajustement éventuel en fonction du coût de la vie et de l'inflation de 1 % pourrait être versé le 1^{er} janvier 2015.

TELUS investit dans les réseaux mobiles de prochaine génération

À la suite d'une mise à niveau de son réseau, TELUS a commencé en mars 2011 à proposer, dans certaines villes canadiennes, des services utilisant la technologie à deux canaux (DC-HSPA+) sur son réseau national mobile HSPA+ de quatrième génération (4G). DC-HSPA+ permet une vitesse nominale de téléchargement maximale selon les données du fabricant pouvant atteindre jusqu'à 42 mégabits par seconde (Mbit/s)*. Les appareils prenant en charge la technologie à deux canaux qui sont mis à la disposition des clients de TELUS comprennent la clé Internet mobile 4G de Sierra Wireless AirCard 319U et la clé Internet mobile de Huawei E372 . L'investissement de TELUS dans les technologies HSPA+ a été effectué pour permettre un passage optimal à la technologie LTE (évolution à long terme).

En avril, TELUS a annoncé qu'elle prévoit lancer son réseau mobile LTE 4G+ de prochaine génération en 2012. La technologie LTE prend en charge des vitesses nominales de téléchargement selon les données du fabricant pouvant atteindre jusqu'à 150 Mbit/s vers l'aval et jusqu'à 70 Mbit/s* vers l'amont. Cette initiative constitue la plus récente évolution technologique vers la mise à niveau du réseau mobile. Celle-ci est possible grâce au lancement en 2009 du réseau mobile HSPA+ le plus rapide** à l'échelle du pays, lequel permet de desservir aujourd'hui plus de 95 % de la population canadienne. La construction du réseau LTE 4G+ de prochaine génération de TELUS commencera pendant la seconde moitié de 2011 dans les principaux marchés urbains. Le réseau LTE de TELUS fonctionnera sur le spectre des services sans fil évolués que TELUS a acquis pour 882 M\$ dans le cadre de la mise aux enchères d'Industrie Canada en 2008.

Le lancement du réseau 4G+ sur le spectre des services sans fil évolués représente la première étape de la mise à niveau vers la technologie LTE. Alors que les services qui devraient être offerts en 2012 marqueront l'évolution du réseau de TELUS vers la technologie LTE dans les principaux centres urbains, le déploiement éventuel dans les régions rurales du Canada dépendra de la possibilité pour TELUS d'avoir une chance équitable d'acquérir le spectre de 700 MHz lors de la mise aux enchères prévue fin 2012 par Industrie Canada.

Le déploiement du réseau LTE dans tout le Canada permettrait à TELUS de jouer un rôle de chef de file afin de combler le fossé qui divise le Canada urbain et le Canada rural en matière de technologie numérique, et ce, afin que tous les Canadiens puissent profiter de la technologie mobile LTE à large bande. TELUS croit que l'ampleur de cette construction rurale ne peut se concrétiser qu'avec un fournisseur ayant l'envergure, les capacités opérationnelles et la portée géographique de TELUS, le tout se jumelant à des antécédents exemplaires dans la livraison successive de plateformes technologiques aux Canadiens partout au pays.

L'investissement dans la construction urbaine du réseau LTE 4G+ respecte les cibles de TELUS au chapitre des dépenses en immobilisations consolidées pour 2011.

TELUS étend la zone de couverture de Télé Optik, propose de nouvelles chaînes et une application Facebook

TELUS a poursuivi l'expansion de Télé Optik au cours du trimestre grâce à l'ajout de 44 000 nouveaux abonnés, à l'arrivée du service au Québec, à l'ajout de nouvelles chaînes d'Asie du Sud et au lancement de nouveaux services, dont la possibilité pour les clients d'avoir accès à Facebook sur leur téléviseur. Facebook sur Télé Optik constitue une première au Canada, en permettant aux clients de visionner en grand format sur leur écran les photos présentées dans Facebook, de partager ce qu'ils regardent sur leur mur Facebook, et de parcourir les mises à jour tout en regardant leurs émissions préférées à la télévision. TELUS a ajouté 11 nouvelles chaînes sud-asiatiques, élargissant à 19 la gamme des chaînes sud-asiatiques proposées par Télé Optik, ce qui représente la plus grande sélection proposée par les fournisseurs de services dans l'Ouest canadien. Ces chaînes offrent des émissions en différentes langues comme l'hindi, le pendjabi, l'urdu, le tamil et l'anglais.

Au cours du trimestre, TELUS a annoncé l'embauche de 250 nouveaux techniciens et agents pour son service à la clientèle à Calgary, de 100 nouveaux agents pour son service à la clientèle à Prince George, et de 70 nouveaux membres de son équipe au Québec. Ces postes soutiendront les services en croissance, notamment l'expansion de Télé Optik.

Le projet de développement immobilier de TELUS à Vancouver : Jardin TELUS

En mars, TELUS a annoncé qu'elle a établi un partenariat avec Westbank, un important promoteur, et fait appel au bureau d'architectes Henriquez Partners pour son projet de réaménagement d'un îlot d'édifices à usage résidentiel, professionnel et commercial au centre-ville de Vancouver, appelé le Jardin TELUS, îlot dans lequel se trouve le siège social national actuel de la société. Les bâtiments commerciaux et résidentiels seront construits respectivement selon les normes platine et or de la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) et comprendront des initiatives vertes qui devraient réduire la consommation d'énergie.

Sous réserve de l'approbation de zonage et de la finalisation des accords, la construction devrait commencer à l'automne 2011 et s'achever en 2015. TELUS prévoit investir dans le projet principalement sous la forme de son siège social actuel situé dans cet îlot urbain combiné à un emprunt. Le projet consistera à réunir des biens immobiliers de tiers de l'îlot et les biens immobiliers de TELUS au-dessus desquels seront bâties une tour résidentielle et une tour à bureaux, ainsi qu'à rénover le siège social actuel de huit étages pour le transformer en espaces locatifs à usage de bureaux ou de commerces de détail. TELUS prévoit louer un espace dans la nouvelle tour à bureaux. Ce projet constitue une occasion pour TELUS de tirer profit de ses avoirs immobiliers. Après la construction et la vente de copropriétés, la société ne prévoit pas garder une participation dans la tour résidentielle à l'exception de locaux pour le commerce de détail.

TELUS présente le Samsung Galaxy S Fascinate 4G, le téléphone intelligent le plus rapide au Canada

TELUS a lancé de nombreux appareils très attendus pendant la première partie de 2011, dont le premier téléphone intelligent compatible avec le réseau 4G au Canada, le Samsung Galaxy S Fascinate 4G, offrant une vitesse de téléchargement nominale selon les données du fabricant pouvant atteindre 21 mégabits par seconde (Mbit/s)*. Le Samsung Galaxy S Fascinate 4G, proposé uniquement par TELUS, est environ 50 % plus rapide que les autres téléphones intelligents au Canada selon les données du fabricant, permettant aux utilisateurs de naviguer et de télécharger et transmettre du contenu vidéo plus vite que jamais auparavant.

Parmi les autres appareils lancés récemment, citons le HTC HD Desire, le robuste Motorola Defy avec MOTOBLUR, le Samsung Nexus S, la tablette Motorola Xoom, et en avril, la tablette Playbook de Research in Motion.

Espace Santé de TELUS élargit sa portée en établissant un partenariat avec des fournisseurs de solutions de dossiers médicaux électroniques

TELUS a annoncé une autre étape déterminante dans son engagement à contribuer à la transformation des soins de santé au Canada. Des ententes ont été conclues avec trois des plus importants fournisseurs de solutions de dossiers médicaux électroniques en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec afin d'intégrer leurs solutions à la plateforme Espace Santé TELUS. L'intégration des dossiers médicaux électroniques permettra aux patients et aux fournisseurs de service de santé de consulter et de partager de manière sécuritaire, par voie électronique, des renseignements médicaux, grâce à une connexion Internet, à partir de n'importe quel endroit et en tout temps.

TELUS a également lancé *bant*, une application iPhone conçue pour aider les adolescents à améliorer l'autogestion de leur diabète en leur permettant de saisir, d'analyser et de partager leurs données de glycémie. Elle est mise à l'essai par des jeunes à The Hospital for Sick Children Diabetes Clinic à Toronto. Le programme pilote évalue l'incidence du réseautage social et des récompenses qui encouragent et renforcent les comportements d'autogestion sur les jeunes alors qu'ils deviennent plus indépendants dans la gestion de leur diabète.

TELUS atteint une étape importante au chapitre de la sécurité des transactions par cartes de crédit de ses clients

TELUS a récemment atteint une étape importante en matière de protection des données des cartes de crédit de ses clients. En mars, l'Industrie des cartes de paiement, une association à laquelle appartiennent les sociétés de cartes de crédit Visa, MasterCard et American Express, a attesté que TELUS a respecté ou dépassé toutes les normes de contrôles spécifiées dans les lignes directrices des pratiques exemplaires mondiales de l'association. Les sociétés comme TELUS, qui traitent un volume élevé de transactions par carte de crédit, sont tenues de se conformer à ces normes rigoureuses.

Ce bon résultat conclut une initiative menée pendant cinq ans à l'échelle de l'entreprise pour évaluer systématiquement et renforcer les contrôles internes et la sécurité des données sur tous les aspects du traitement et des données des cartes de crédit des clients de TELUS. Plus de 100 applications ont été mises à niveau pour répondre à des normes rigoureuses reconnues à titre de pratiques exemplaires mondiales.

Le chef de la direction de TELUS, Darren Entwistle, lauréat du prix du chef d'entreprise canadien de l'année

Le président et chef de la direction de TELUS, Darren Entwistle, a obtenu en mars le 30^e prix du chef d'entreprise canadien de l'année décerné par l'Université de l'Alberta. Depuis 1982, les lauréats de ce prix ont été des chefs de file, des entrepreneurs et des pionniers en matière de progrès dans le monde des affaires. Le prix souligne les réalisations exceptionnelles et le sens des affaires des lauréats qui ont été choisis par les 34 membres du conseil consultatif international de l'Alberta School of Business de l'Université de l'Alberta.

Le chef des finances de TELUS, Robert McFarlane, lauréat du prix Kathleen Beaumont Hill

Robert McFarlane, chef des finances de TELUS, a été récompensé en avril par le prix Kathleen Beaumont Hill 2011 de l'Université Queen pour les services exceptionnels qu'il rend et les causes qu'il défend qui ont contribué à la prospérité du pays et à la croissance des secteurs des affaires, de l'éducation et du développement communautaire. Ce prix rappelle le dévouement et la générosité dont Kathleen (Beaumont) Hill, ancienne étudiante de l'Université Queen, a fait preuve envers son université et sa communauté pendant plus de 50 ans. Ce prix, qui a été créé en 2009 par l'Université Queen, est décerné chaque année, à la personne qui illustre le mieux les services exceptionnels rendus, les causes qu'elle a passionnément défendues, son soutien dévoué et ses contributions à l'amélioration de l'Université Queen et du Canada.

TELUS et l'Alberta School of Business créent le prix de philanthropie de la famille Westbury

En mars, TELUS et l'Alberta School of Business ont annoncé la création du prix de philanthropie de la famille Westbury. Ce prix a été nommé en l'honneur du D^r Bob Westbury et de la D^{re} Marilyn Westbury et de leur famille. Il rappelle le rôle qu'ils ont joué pour encourager et soutenir la philanthropie dans le développement communautaire à Edmonton et dans tout le Canada. TELUS et les membres du milieu des affaires d'Edmonton ont donné 150 000 \$ pour créer ce prix.

Deux prix de philanthropie de la famille Westbury seront décernés chaque année. Le premier prix sera remis à un étudiant de troisième ou quatrième année du premier cycle de l'Alberta School of Business de l'Université de l'Alberta qui aura démontré de l'intérêt dans des activités qui contribuent à développer sa communauté par des moyens philanthropiques. Le deuxième prix sera décerné à une personne du secteur sans but lucratif qui reprend ses études pour acquérir des compétences en gestion des affaires. Ce prix pourra récompenser des étudiants à temps plein et à temps partiel inscrits aux programmes de MBA pour cadres et de maîtrise en gestion des affaires de l'Alberta School of Business.

TELUS figure parmi les meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens

En mars, TELUS a été classée parmi les Meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens dans un concours annuel reconnaissant les employeurs chefs de file qui se sont démarqués en aidant les nouveaux immigrants dans leur transition vers un nouveau milieu de travail et une nouvelle vie au Canada. La liste de cette année a rendu hommage à 40 organisations. Lancé en 2007, le concours des Meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens est géré par les éditeurs des 100 Meilleurs employeurs du Canada en partenariat avec ALLIES, une initiative conjointe de The Maytree Foundation et de la J.W. McConnell Family Foundation.

TELUS présente son dixième comité d'investissement communautaire à Québec

TELUS a créé son dixième comité d'investissement communautaire à Québec. Il gère un budget annuel de 400 000 \$ pour soutenir des projets caritatifs locaux afin d'aider les organisations sans but lucratif et les organismes de charité de la région. Le comité d'investissement communautaire sera présidé par Marc Coulombe, président-directeur général d'Alex Coulombe Ltée et philanthrope bien connu à Québec. Parmi les autres chefs de file influents dans le secteur des affaires et le secteur communautaire, citons Jacques Tanguay, vice-président et directeur général d'Ameublement Tanguay, Denis Brière, recteur de l'Université Laval, et Pierre Harvey, médaillé olympique et ingénieur à Services Preciad.

Depuis le lancement du premier comité d'investissement communautaire de TELUS en 2005, ces comités novateurs ont alloué 25 M\$ à des organismes sans but lucratif et caritatifs locaux et soutenu 1 800 projets communautaires dans tout le Canada. Les autres comités sont situés à Victoria, à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal, à Rimouski et au Canada atlantique.

TELUS appuie des programmes et des organismes caritatifs locaux au moyen des abonnements à Télé Optik et des ventes de téléphones intelligents

Dans certains marchés au Canada, TELUS fait un don de 100 \$ à un organisme caritatif local au nom de chaque client qui signe un abonnement à Télé Optik. Les projets caritatifs locaux ayant bénéficié de ces dons comprennent le nouveau parc aquatique familial du Parc Rotary à Whitecourt, en Alberta, la Fondation David Foster à Victoria, en Colombie-Britannique et l'agrandissement de l'Hôpital général de Kelowna.

Par ailleurs, pour une durée limitée, les clients de TELUS peuvent appuyer d'autres bonnes causes lorsqu'ils se procurent un nouveau téléphone intelligent dans certains marchés de TELUS. Les dons offerts à des organismes de charité au nom des nouveaux clients comprennent : un don de 100 \$ à la campagne d'Edmonton pour la santé de la prostate; un don de 25 \$ à la Saskatchewan Cancer Agency pour aider les enfants et les jeunes de la Saskatchewan dans leur combat contre le cancer; et un don de 25 \$ à Action cancer Manitoba pour le diagnostic et le traitement du cancer chez les enfants. Pour une deuxième année consécutive, TELUS appuiera Opération Enfant Soleil, en faisant un don de 25 \$ pour chaque vente d'appareil mobile ou de clé Internet effectuée au Québec entre le 15 mars et le 15 mai. L'argent recueilli contribuera au développement des soins pédiatriques au Québec.

TELUS et les membres de son équipe soutiennent les efforts de secours au Japon

Quand la catastrophe a frappé le Japon le 11 mars, TELUS a immédiatement offert son soutien aux efforts de secours. TELUS a permis à ses clients de faire des appels internationaux gratuits vers le Japon jusqu'au 30 avril au moyen de leurs appareils mobiles et de leurs appareils filaires. Les clients de Télé Optik de TELUS ont par ailleurs eu gratuitement accès à une chaîne présentant des extraits de TV Japan leur permettant de se tenir au courant des dernières nouvelles en provenance du Japon. En outre, TELUS et les membres de son équipe ont fait un don de 100 000 \$ à la Croix-Rouge, à l'Armée du Salut et à l'UNICEF pour aider les victimes du tremblement de terre. TELUS doublera également les fonds recueillis par les membres de son équipe au Canada.

Les abonnés de TELUS peuvent aussi prendre part aux efforts de secours en faisant un don par message texte sur leur appareil mobile :

- textez « QUAKE » au 45678 pour faire un don de 10 \$ à l'Armée du Salut du Canada;
- textez « ASIE » au 30333 pour faire un don de 5 \$ à la Croix Rouge canadienne.
- textez « GIVE » au 45678 pour faire un don de 5 \$ à l'UNICEF

TELUS a déjà offert son aide lors de catastrophes antérieures. Depuis 2000, TELUS a fait don de plus d'un million de dollars à des organismes canadiens de bienfaisance enregistrés, afin de soutenir les efforts de secours humanitaires déployés en Haïti, au Chili, aux Philippines, à Terre-Neuve-et-Labrador et à Kelowna, en Colombie-Britannique.

Déclaration de dividendes et annonce du modèle TELUS de croissance des dividendes jusqu'en 2013

Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 55 cents (0,55 \$ CA) par action sur les actions ordinaires émises et en circulation et de 55 cents (0,55 \$ CA) par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, dividendes qui seront versés le 4 juillet 2011 aux détenteurs inscrits à la clôture des registres le 10 juin 2011.

Ce dividende trimestriel représente une hausse de 2,5 cents ou 4,8 % par rapport aux dividendes trimestriels de 0,525 \$ versés les 4 janvier et 1^{er} avril 2011 et une hausse de 5 cents ou 10 % par rapport au dividende de 50 cents versé à l'exercice précédent, le 2 juillet 2010.

TELUS expliquera plus clairement à ses actionnaires ses intentions relatives à son modèle de croissance des dividendes. Tout spécialement, la société prévoit annoncer deux augmentations du dividende par année jusqu'en 2013, déclarées normalement en mai et en novembre, et s'attend à ce que cette augmentation se situe aux alentours de 10 % par année. Néanmoins, les décisions relatives aux dividendes continueront d'être assujetties à l'appréciation du conseil d'administration et à son analyse trimestrielle de la situation financière et des perspectives de la société.

* La vitesse peut varier en fonction de la taille du canal, de l'appareil utilisé, du trafic sur le réseau, de la distance du site cellulaire, des conditions locales et d'autres facteurs.

** Selon les vitesses de transmission de données offertes par les fournisseurs canadiens de services de réseau HSPA+ et testées par TELUS dans de grands centres urbains du pays. La vitesse de l'accès à Internet fourni par l'opérateur du réseau peut varier en fonction de l'appareil utilisé, du trafic sur le réseau, de la distance du site cellulaire, des conditions locales et d'autres facteurs. La vitesse d'Internet n'est pas contrôlée par l'opérateur du réseau mobile et peut varier en fonction de la configuration du réseau, du trafic Internet, du serveur du site Web, des politiques de gestion et d'autres facteurs.

Relations avec les médias :

Shawn Hall
604-619-7913
shawn.hall@telus.com

Relations avec les investisseurs :

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

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, des diapositives, des documents audio et la transcription de la conférence téléphonique pour les investisseurs sur ces résultats trimestriels, ainsi que des renseignements financiers supplémentaires et la version intégrale de notre rapport annuel 2010 sur notre site Web à telus.com/investors (en anglais seulement).

La **conférence téléphonique** de TELUS pour le premier trimestre, **fixée au 5 mai 2011 à 15 h (HE)**, comprendra un exposé sur les résultats du premier trimestre suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent avoir accès à la webdiffusion à : telus.com/investors. En outre, un enregistrement sera accessible du 5 au 15 mai 2011 en ligne, à telus.com/investors, ou par téléphone (403-699-1055 ou 1-877-353-9587, n° de réservation 541096 suivi du carré). La transcription de la conférence sera affichée sur le site Web pendant plusieurs jours ouvrables.

TELUS

TELUS (TSX: T, T.A; NYSE: TU) est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada, grâce à des produits annuels de 9,9 milliards de dollars et à 12,3 millions de connexions clients, dont 7 millions d'abonnés à des services mobiles, 3,7 millions de lignes d'accès pour réseau filaire, 1,2 million d'abonnés à des services Internet et plus de 350 000 clients de TELUS TV. Dirigée depuis 2000 par le président et chef de la direction, Darren Entwistle, TELUS offre une gamme complète de produits et de services de communication mobile et filaire, notamment des services de transmission de données et de la voix, des services IP, et des services vidéo et de divertissement.

Fidèle à sa philosophie consistant à donner dans les collectivités, TELUS et les membres actuels et retraités de son équipe auront versé, d'ici la fin de l'exercice 2011, 245 millions de dollars à de nombreux organismes caritatifs et sans but lucratif, et offert 4,1 millions d'heures de bénévolat dans les collectivités depuis 2000. Dix comités d'investissement communautaire d'un bout à l'autre du pays dirigent les initiatives philanthropiques locales de TELUS. TELUS a eu l'honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde en 2010 par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette prestigieuse marque de reconnaissance internationale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur TELUS, veuillez consulter le site telus.com.

TELUS CORPORATION

Rapport de gestion

Premier trimestre de 2011

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, ses filiales). De par leur nature, les énoncés prospectifs exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses et ils peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, la société n'a pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et à son gré, sa pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de ses objectifs et de ses indications pour l'exercice. Les objectifs annuels, les indications et les hypothèses connexes pour 2011 sont décrits à la rubrique 9, « Indications pour l'exercice 2011 ».

Les facteurs pouvant faire en sorte que le rendement réel diffère considérablement du rendement prévu incluent, sans toutefois s'y limiter :

La concurrence (y compris la capacité de la société à offrir une expérience client améliorée; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; les prédictions selon lesquelles de nouveaux concurrents commenceront à offrir des services mobiles ou accroîtront leurs services mobiles en 2011 ou en 2012, aux termes de leurs licences de spectre pour les services sans fil évolués [les « SSFE »], ou bénéficieront d'une position plus solide par suite de regroupements; les taux de croissance au sein de l'industrie, y compris les gains au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles; les pertes réelles de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés aux services mobiles, à TELUS TV^{MD} et au service Internet OPTIK High SpeedTM; la variabilité des produits mensuels moyens par appareil d'abonné [les « PMAA »] des services mobiles ainsi que la variabilité des coûts d'acquisition des abonnés et des frais de fidélisation, des ventes de téléphones intelligents et des niveaux de financement; la variabilité des volumes au chapitre de la mise en service d'abonnés à TELUS TV et de la fidélisation, de même que des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation; le risque lié à l'intégration verticale accrue de concurrents en ce qui a trait à la propriété du contenu de radiodiffusion); le remplacement de la technologie (qui s'est traduit par l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels ainsi que l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles; les services IP OTT [d'après l'anglais Over-The-Top] qui pourraient cannibaliser les services de télévision et de divertissement); la technologie (y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau mobile, des niveaux de service et de la capacité spectrale dans l'avenir; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information, les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles et les plans relatifs au lancement, ainsi que le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les nouvelles technologies et l'évolution de ces technologies; les avantages futurs prévus et le rendement des technologies sans fil HSPA+ [d'après l'anglais High Speed Packet Access] double cellule et LTE [d'après l'anglais Long Term Evolution]; la dépendance envers l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz aux fins de la stratégie de lancement de la technologie LTE dans les zones rurales; la mise en œuvre réussie des ententes visant le service d'itinérance internationale; le déploiement et l'exploitation fructueux de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le lancement réussi de nouveaux produits [tels que les appareils fondés sur les technologies HSPA+ et LTE et les tablettes], de nouveaux services et systèmes de soutien; et la mise à niveau réussie de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV); la croissance et les fluctuations de l'économie (y compris la vigueur et la persistance de la reprise économique au Canada, les taux d'intérêt futurs ainsi que le rendement et la capitalisation du régime de retraite et les charges afférentes); les dépenses en immobilisations en 2011 et au cours des exercices ultérieurs (en raison des initiatives de la société liées aux services à large bande filaires, de la stratégie de déploiement de futures technologies mobiles, y compris la technologie LTE, et des futures enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, y compris celles concernant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz); les exigences en matière de financement et d'endettement (y compris la capacité d'effectuer des refinancements); la capacité de maintenir un modèle de croissance des dividendes de quelque 10 % par année jusqu'en 2013 (y compris la capacité de générer une trésorerie disponible et un bénéfice après impôt suffisants, lesquels peuvent subir les effets de facteurs comme des immobilisations et les exigences relatives aux enchères du spectre, des évolutions et des décisions réglementaires et gouvernementales, de l'environnement concurrentiel, de la performance économique au Canada et de la performance de la société); les approbations réglementaires et les changements à la réglementation (y compris l'obligation des entreprises de services locaux titulaires [« ESLT »] de fournir des services; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; la mise en place et l'incidence d'enchères de licences de spectre futures [y compris les règles visant les enchères de licences de spectre et les coûts engagés pour acquérir du spectre visant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz]; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger des nouveaux venus dans le secteur des services mobiles tenant au fait que le gouvernement fédéral n'a pas encore fait connaître sa décision concernant les restrictions à la propriété étrangère); les développements touchant les ressources humaines (y compris l'issue des négociations collectives et du processus de ratification de même que les interruptions de travail possibles concernant une convention collective nationale arrivée à échéance en novembre 2010, ainsi que la fidélisation et l'engagement du personnel); 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 (découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités

internes de délocalisation et de réorganisation, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et sans que ces activités aient des répercussions défavorables sur le service à la clientèle); les risques liés aux processus (y compris la dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services, et la mise en œuvre de contrats d'entreprise d'envergure qui pourraient être touchés de façon défavorable par les ressources disponibles et par le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services); les questions fiscales (y compris la possibilité que l'impôt sur le résultat des sociétés soit majoré à la suite des élections fédérales du 2 mai 2011); les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement; les litiges et les questions d'ordre juridique; les événements touchant la poursuite des activités (y compris les menaces provenant de l'activité humaine et les menaces naturelles); les acquisitions ou les dessaisissements futurs (y compris la concrétisation des avantages stratégiques prévus); et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports et dans les documents d'information publiés par TELUS, y compris son rapport annuel et sa notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse sedar.com) et aux États-Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse sec.gov).

Pour plus de détails, se reporter à la rubrique 10, « Risques et gestion des risques », du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS ainsi qu'aux mises à jour présentées dans le présent rapport de gestion du premier trimestre.

Rapport de gestion

Le 5 mai 2011

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et du rendement opérationnel consolidés de TELUS Corporation pour les trimestres clos les 31 mars 2011 et 2010, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés intermédiaires résumés de TELUS concernant ces trimestres. Cette analyse contient des données prospectives qui sont assujetties par renvoi à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci.

Les états financiers consolidés intermédiaires résumés de TELUS ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »). Les expressions IFRS de l'IASB et IFRS utilisées dans le présent document font référence à ces normes. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *rubrique 8.2, « Faits nouveaux concernant les méthodes comptables »*.

Sauf indication contraire, tous les montants sont libellés en dollars canadiens. Les états financiers consolidés intermédiaires résumés de TELUS comprennent les comptes de la société et de toutes ses filiales, dont la principale est TELUS Communications Inc. (« TCI »). Actuellement, par l'intermédiaire de Société TELUS Communications et de SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, TCI comprend la presque totalité des activités de la société dans le secteur des services filaires et la totalité des activités dans le secteur des services mobiles.

Rapport de gestion

Rubrique	Description
1. Introduction	Résumé des résultats consolidés de TELUS pour le premier trimestre de 2011.
2. Activités principales et stratégie	Analyse des activités visant à soutenir les six impératifs stratégiques de TELUS.
3. Catalyseurs clés de rendement	Liste des priorités de la société pour 2011.
4. Capacités	Mise à jour des facteurs qui influent sur la capacité de mettre en œuvre les stratégies, de gérer les catalyseurs clés de rendement et d'obtenir des résultats.
5. Analyse des résultats opérationnels	Analyse détaillée du rendement opérationnel du premier trimestre de 2011.
6. Évolution de la situation financière	Analyse des modifications apportées aux états consolidés de la situation financière pour le trimestre clos le 31 mars 2011.
7. Situation de trésorerie et sources de financement	Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des placements, des financements, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir.
8. Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables	Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers et modifications de méthodes comptables.
9. Indications pour l'exercice 2011	Objectifs confirmés de TELUS pour l'exercice complet et hypothèses connexes.
10. Risques et gestion des risques	Mise à jour concernant certains risques et incertitudes auxquels TELUS est exposée.
11. Définitions et rapprochements	Définitions des indicateurs opérationnels et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction.

1. Introduction

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les contrôles et procédures de communication de l'information de la société sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. La direction décide si une information est significative ou non en jugeant si la décision d'un investisseur raisonnable d'acheter, de vendre ou de conserver des titres de la société pourrait être influencée ou modifiée si l'information était omise ou erronée. Le rapport de gestion et les états financiers consolidés intermédiaires résumés ont été revus par le comité d'audit de TELUS et approuvés par le conseil d'administration de cette dernière.

La direction présente certaines mesures non définies par les PCGR et fournit des indications à ce sujet parce qu'elles constituent des mesures auxquelles elle a recours pour évaluer le rendement de la société et de ses secteurs opérationnels. Les mesures non définies par les PCGR servent aussi à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt et à gérer la structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables (se reporter à la *rubrique 11*). Le terme BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement) dont il est fait mention dans le présent document s'entend du BAIIA normalisé tel qu'il est défini par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA »). Le terme BAIIA ajusté dont il est fait mention dans le présent document déduit du BAIIA normalisé les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités poursuivies liées aux télécommunications. Se reporter à la *rubrique 11.1* pour la définition, le calcul et le rapprochement du BAIIA.

1.2 Économie canadienne

Le 12 avril 2011, la Banque du Canada a annoncé qu'elle avait maintenu le taux de financement à un jour à 1 % et a déclaré qu'elle s'attend à ce que l'économie canadienne affiche une croissance de 2,9 % en 2011 et de 2,6 % en 2012. La Banque a également indiqué que la vigueur persistante du dollar canadien pourrait créer encore plus de turbulences pour l'économie canadienne, ce qui exercerait des pressions à la baisse additionnelles sur l'inflation, en raison des exportations nettes plus faibles qu'il était prévu et d'un recul plus marqué des prix à l'importation.

Les niveaux de chômage au Canada ont diminué au cours des 12 derniers mois, selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de mars. Le taux de chômage en mars 2011 s'est élevé à 7,7 %, en baisse par rapport à 8,2 % à l'exercice précédent, et légèrement en hausse comparativement à 7,6 % en décembre 2010.

1.3 Sommaire du résultat consolidé

(en millions de dollars, sauf indication contraire)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Comptes consolidés de résultat			
Produits opérationnels	2 531	2 377	6,5 %
Résultat opérationnel	542	489	10,8 %
Résultat avant impôt sur le résultat	438	374	17,1 %
Résultat net	328	273	20,1 %
Résultat par action ¹ , de base (en dollars)	1,01	0,85	18,8 %
Résultat par action ¹ , dilué (en dollars)	1,00	0,85	17,6 %
Dividendes en espèces déclarés par action ¹ (en dollars)	0,525	0,475	10,5 %
Nombre moyen d'actions ¹ en circulation, de base (en millions)	324	318	1,9 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Rentrées liées aux activités opérationnelles	393	514	(23,5) %
Sorties liées aux activités d'investissement	(455)	(307)	(48,2) %
• Dépenses en immobilisations	(409)	(311)	(31,5) %
• Acquisitions	(50)	—	n.s.
Rentrées (sorties) liées aux activités de financement	68	(202)	n.s.
Abonnés et autres mesures			
Nombre de connexions ² (en milliers)	12 308	11 893	3,5 %
BAIIA ³	986	943	4,6 %
BAIIA ajusté ³	970	943	2,9 %
Marge du BAIIA (en %) ⁴	39,0	39,7	(0,7) pt
Marge du BAIIA ajusté (en %) ⁵	38,6	39,7	(1,1) pt
Flux de trésorerie disponibles ⁶	162	247	(34,4) %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration (fois) ^{7, 8}	1,9	2,0	(0,1)

n.s. – non significatif; points – points de pourcentage

- Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
- Le total du nombre d'abonnés aux services mobiles, de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés aux services OPTIK TV^{MC} et TELUS TV Satellite^{MD}) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes.
- Le BAIIA et le BAIIA ajusté sont des mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la rubrique 11.1, « Bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement (BAIIA) ». Le BAIIA ajusté du premier trimestre de 2011 exclut le profit de 16 millions de dollars découlant de l'acquisition du contrôle de Transactel (Barbados), Inc.
- BAIIA divisé par les produits opérationnels.
- BAIIA ajusté divisé par les [produits opérationnels déduction faite du profit sur la participation dans Transactel (Barbados), Inc.]
- Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles ».
- Se reporter à la rubrique 7.4, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement », ainsi qu'à la rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».
- La mesure pour la période de 12 mois close le 31 mars 2010 est celle présentée conformément aux PCGR du Canada antérieurs.

Faits saillants opérationnels – résultats du premier trimestre de 2011, ou mesures au 31 mars 2011, par rapport aux résultats de 2010 :

- Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 154 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010.

Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus de 141 millions de dollars, ou 6,0 %, d'un exercice à l'autre, en raison principalement i) de la croissance des produits tirés du réseau mobile de transmission de données découlant de la croissance de 4,57 \$, ou 35 %, d'un exercice à l'autre des PMAA (produits mensuels moyens par appareil d'abonné) liée à l'adoption accélérée de téléphones intelligents, ainsi que de la croissance du nombre d'abonnés; ii) de l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile tenant au nombre plus élevé d'ajouts bruts d'abonnés et aux volumes de fidélisation accrus, ainsi qu'aux plus importantes ventes d'appareils intelligents, qui représentent maintenant 54 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés; iii) de l'augmentation des produits tirés des services filaires de transmission de données découlant des ventes d'équipement à d'importantes entreprises clientes, ainsi que de l'accroissement des activités de vente et de location de décodeurs pour le service TELUS TV au premier trimestre de 2011, de la hausse des produits tirés du service TELUS TV et de la croissance du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse, ainsi que des produits tirés des activités opérationnelles de Transactel (Barbados), Inc. consolidées depuis le 1^{er} février 2011 (« Transactel » – se reporter à la rubrique 2, « Créer des partenariats et procéder à des acquisitions »). La croissance des produits tirés des services mobiles et filaires de transmission de données a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants, laquelle est imputable à la concurrence et au remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles.

Les autres produits opérationnels, qui sont présentés comme une composante distincte des produits, ont augmenté de 13 millions de dollars d'un exercice à l'autre, ce qui comprend un profit hors trésorerie de 16 millions de dollars, au premier trimestre de 2011, sur la participation financière de 51 % de TELUS dans Transactel, une société qui exploite des centres d'appels en Amérique centrale. Le profit reflète la réévaluation à la juste valeur effectuée lorsque TELUS a exercé son option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société. (Se reporter à la *rubrique 2*, « *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions* ».)

Les produits opérationnels consolidés compte non tenu du profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel ont augmenté de 138 millions de dollars, ou 5,8 %, d'un exercice à l'autre.

- Le nombre de connexions d'abonnés a augmenté de 415 000 au cours de la période de 12 mois close le 31 mars 2011, en raison d'une croissance de 6,5 % des abonnés aux services mobiles, d'une croissance de 80 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi que d'une hausse de 2,3 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 5,1 % du total des lignes d'accès au réseau. Au 31 mars 2011, la société a atteint un nombre historique de sept millions d'abonnés aux services mobiles et de 358 000 abonnés au service TELUS TV. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué de 17 000, ou 34 %, au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison de l'incidence favorable de l'offre de produits groupés incluant le service OPTIK TV et le service Internet OPTIK High Speed, dont le lancement sur le marché a eu lieu en juin 2010.

Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est élevé à 1,70 % au premier trimestre de 2011, soit un résultat semblable au taux de 1,72 % enregistré au quatrième trimestre de 2010 et en hausse par rapport à celui de 1,55 % enregistré au premier trimestre de 2010. La hausse d'un exercice à l'autre tient au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à un concurrent (perte d'environ 16 000 abonnés au premier trimestre de 2011), ainsi qu'à l'intensification des pressions concurrentielles sur le plan du marketing de la part de nouveaux venus et de nouvelles entreprises titulaires qui n'avaient pas pénétré le marché l'an dernier ou qui l'avaient uniquement pénétré en partie.

Les PMAA combinés tirés des services mobiles se sont établis à 57,89 \$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 2,09 \$, ou 3,7 %, par rapport à la période correspondante de 2010, résultat qui reflète une croissance de 35 % des PMAA tirés des services de transmission de données. Le taux de croissance de 3,7 % enregistré constitue une hausse par rapport au taux de croissance de 1,9 % enregistré au quatrième trimestre de 2010. Il s'agit du deuxième trimestre consécutif au cours duquel une hausse d'un exercice à l'autre des PMAA est enregistrée; précédemment, les PMAA avaient affiché une baisse depuis la mi-année 2007.

- Le résultat opérationnel a augmenté de 53 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, essentiellement en raison de la hausse de 43 millions de dollars du BAlIA, ainsi que de la diminution de 10 millions de dollars du montant net de la dotation aux amortissements. Le BAlIA ajusté s'est accru d'un exercice à l'autre de 27 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison principalement de l'amélioration du BAlIA du secteur des services mobiles tenant à une hausse de 10,5 % des produits tirés du réseau et du maintien d'une marge du BAlIA de 41,8 %, facteurs qui ont été neutralisés en partie par l'augmentation des coûts liés à la croissance des services filaires OPTIK TV, ainsi que par la comptabilisation, à l'exercice précédent, d'une marge élevée au titre de la vente de logiciels et d'économies non récurrentes au titre du Programme d'efficacité opérationnelle. Le BAlIA ajusté du premier trimestre de 2011 exclut le profit sur la participation dans Transactel et il est davantage représentatif des activités poursuivies. La marge du BAlIA ajusté a diminué de 1,1 point de pourcentage, en raison essentiellement de la hausse des coûts liés à la croissance des services OPTIK TV.
- Le résultat avant impôt sur le résultat a progressé de 64 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison de l'amélioration du résultat opérationnel et de la diminution de 11 millions de dollars des coûts de financement reflétant la baisse du taux d'intérêt effectif et la diminution du solde moyen de la dette.
- L'impôt sur le résultat a augmenté de 9 millions de dollars, ou 8,9 %, au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de la hausse de 17 % du résultat avant impôt sur le résultat, facteur neutralisé en partie par la diminution des taux d'imposition combinés prévus par la loi.
- Le résultat net a augmenté de 55 millions de dollars, ou 20 %, au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Le résultat net ajusté de manière à exclure le profit sur la participation dans Transactel et les ajustements liés à l'impôt sur le résultat s'est accru de 44 millions de dollars, ou 16 %.

Analyse du résultat net (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Résultat net	328	273	55
Déduire : Profit après impôt sur la participation dans Transactel au 1 ^{er} février 2011	(12)	—	(12)
Déduire : Ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le résultat, y compris les produits d'intérêts connexes (se reporter à la rubrique 5.2)	—	(1)	1
Résultat net compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	316	272	44

- Le résultat par action de base a augmenté de 16 cents, ou 19 %, au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Le résultat par action de base ajusté de manière à exclure le profit sur la participation dans Transactel s'est accru de 12 cents, ou 14 %.

Analyse du résultat par action de base (en dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Résultat par action de base	1,01	0,85	0,16
Déduire : Profit par action sur la participation dans Transactel au 1 ^{er} février 2011	(0,04)	—	(0,04)
Résultat par action compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	0,97	0,85	0,12

- Les dividendes en espèces par action déclarés au premier trimestre de 2011 se sont élevés à 52,5 cents, en hausse de cinq cents, ou 10,5 %, par rapport à la période correspondante de 2010. Le 4 mai 2011, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 55 cents par action sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 4 juillet 2011 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 juin 2011. Il s'agit d'une augmentation de 4,8 % sur le dividende payé le 1^{er} avril 2011 et de 10 % sur le dividende payé le 2 juillet 2010.
- TELUS expliquera plus clairement à ses actionnaires ses intentions relatives à son modèle de croissance des dividendes. Tout spécialement, la société prévoit annoncer deux augmentations du dividende par année jusqu'en 2013, déclarées normalement en mai et en novembre, et s'attend à ce que cette augmentation annuelle se situe aux alentours de 10 %. Néanmoins, les décisions relatives aux dividendes continueront d'être assujetties à l'appréciation du conseil d'administration et à son analyse trimestrielle de la situation financière et des perspectives de la société.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement – résultats du premier trimestre de 2011, ou mesures au 31 mars 2011, par rapport aux résultats de 2010 :

- Au 31 mars 2011, TELUS disposait de facilités de crédit inutilisées de 1,67 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances de la société, ce qui est conforme à son objectif, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars.
- Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration) au 31 mars 2011 était de 1,9 fois, soit une hausse par rapport à 1,8 fois au 31 décembre 2010, qui tient essentiellement à l'augmentation du papier commercial aux fins du financement de la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, ainsi qu'aux fins des acquisitions effectuées au premier trimestre de 2011. Le ratio demeure dans la fourchette à long terme visée de la société, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont diminué de 121 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. La diminution est principalement imputable à la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011, aux remises de 53 millions de dollars au titre du régime de plafonnement des prix versées au premier trimestre de 2011, conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639, et aux investissements accrus dans les stocks, facteurs neutralisés en partie par la réduction des paiements d'impôt sur le résultat.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont augmenté de 148 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Les dépenses en immobilisations se sont accrues de 98 millions de dollars, en raison essentiellement des initiatives liées aux services à large bande filaires et mobiles (se reporter à la rubrique 2, « *Se doter de moyens nationaux* »), et les acquisitions au premier trimestre de 2011 se sont établies à 50 millions de dollars (se reporter à la rubrique 2, « *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions* »).
- Les flux de trésorerie provenant des activités de financement se sont établis à 68 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à des flux de trésorerie affectés aux activités de financement de 202 millions de dollars au premier trimestre de 2010. La variation de 270 millions de dollars tient principalement à une hausse

de 150 millions de dollars du papier commercial émis au premier trimestre de 2011, aux fins du financement de la cotisation discrétionnaire aux régimes de retraite à prestations définies et des acquisitions effectuées au cours de ce trimestre, par opposition au remboursement d'une tranche de 100 millions de dollars de la dette à court terme (une réduction du produit tiré des créances titrisées) au premier trimestre de 2010.

- Les flux de trésorerie disponibles ont diminué de 85 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. La diminution est en grande partie imputable à la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies versée en janvier 2011 et à la hausse des dépenses en immobilisations, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation du BAIIA ajusté et par la baisse des paiements d'impôt sur le résultat. Les flux de trésorerie disponibles au premier trimestre de 2011 ont été complétés par les flux de trésorerie provenant des activités de financement dont il est fait mention ci-dessus.

2. Activités principales et stratégie

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

Les activités principales et la stratégie de TELUS sont décrites dans son rapport de gestion annuel 2010. Les activités mises en œuvre au premier trimestre de 2011 à l'appui des six impératifs stratégiques de la société comprennent ce qui suit.

Se doter de moyens nationaux pour les services de transmission de données, IP, de transmission de la voix et mobiles

Services filaires

La société continue d'investir dans son réseau à large bande filaire et d'en accroître la capacité, la vitesse et la couverture, et elle poursuit notamment le lancement des services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed dans d'autres collectivités. TELUS procède à la mise en œuvre d'une couche superposée de la technologie VDSL2 sur son réseau ADSL2+, de manière à fournir des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 30 Mbps. La mise à niveau selon la technologie VDSL2 devrait être en grande partie terminée d'ici la fin de 2011. Au 31 mars 2011, 2,1 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec bénéficiaient de la programmation haute définition offerte par la société à l'aide du réseau à large bande, y compris celle offerte à l'aide du réseau ADSL2+. La société a également poursuivi le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile dans de nouveaux secteurs résidentiels, et le déploiement de la fibre optique jusqu'aux immeubles dans de nouveaux immeubles d'habitation.

Services mobiles

TELUS continue d'investir dans l'accroissement de la capacité, de la couverture et de la vitesse de son réseau sans fil HSPA+. En mars 2011, TELUS a lancé des services fondés sur la mise à niveau de la technologie sans fil HSPA+ double cellule de quatrième génération (la « technologie DC-HSPA+ ») dans la région du Grand Vancouver, à Calgary, à Edmonton, à Fort McMurray, à Whistler, à Camrose, à Winnipeg et dans la région du Grand Toronto. Les appareils fondés sur la technologie double cellule offerts aux clients de TELUS incluent la clé Internet de quatrième génération Sierra Wireless AirCard 319U et la clé Internet mobile Huawei E372. La mise à niveau selon la technologie DC-HSPA+ a doublé les vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant jusqu'à 42 Mbps. Les investissements de TELUS dans les technologies HSPA+ visent à assurer une transition optimale à la technologie LTE.

En avril 2011, TELUS a annoncé qu'elle prévoit lancer son réseau mobile 4G+ LTE de prochaine génération dans des régions urbaines en 2012. La technologie LTE permet des vitesses de téléchargement de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 150 Mbps et des vitesses de téléversement pouvant atteindre 70 Mbps. La société prévoit terminer ses essais sur le terrain en 2011 et elle a amorcé le processus d'appel d'offres afin que la construction du réseau puisse débuter au second semestre de 2011. Le réseau LTE de TELUS fonctionnera sur le spectre pour les services sans fil évolués (les « SSFE ») que la société a acquis pour 882 millions de dollars dans le cadre des enchères tenues par Industrie Canada en 2008. L'investissement dans la construction du réseau urbain 4G+ LTE respecte les objectifs de TELUS au chapitre des dépenses en immobilisations consolidées pour 2011.

Le lancement prévu du réseau 4G+ sur le spectre pour les SSFE constitue la première étape de la mise à niveau vers la technologie LTE. Les services, qui devraient être offerts en 2012, permettront le passage à cette technologie dans les principaux centres urbains, mais le lancement possible de ce réseau dans les régions rurales du Canada dépendra des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz qu'Industrie Canada

prévoit tenir à la fin de 2012. TELUS s'est engagée à accroître la couverture et la capacité de son réseau mobile en déployant la technologie 4G+ LTE dans les régions rurales du Canada, à l'aide du spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz. Contrairement au spectre pour les SSFE, le spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments dans les régions urbaines. Pour que TELUS puisse étendre comme elle l'entend son offre de réseau mobile 4G+ LTE dans les marchés ruraux, il sera important que le gouvernement fédéral donne à TELUS une occasion équitable de présenter des soumissions et d'acquérir du spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu en 2012. Se reporter à l'analyse des risques présentée à la rubrique 10.3, « Réglementation ».

Cibler inlassablement les marchés en croissance pour les services de transmission de données, IP et mobiles

Les produits tirés des services et de l'équipement mobiles ainsi que des services et de l'équipement filaires de transmission de données au premier trimestre de 2011 témoignent de la mise en œuvre de la stratégie de la société visant les secteurs de croissance. Ces produits ont totalisé 1,93 milliard de dollars, ce qui représente une augmentation de 192 millions de dollars, ou 11 %, par rapport à la période correspondante de 2010. Les produits tirés des marchés en croissance ont largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et de ceux tirés de l'équipement et autres services, qui ont totalisé 579 millions de dollars, soit un résultat en baisse de 51 millions de dollars, ou 8,1 %.

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

Transactel

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2011, la société a acquis le contrôle de Transactel (Barbados), Inc., une société de services d'impartition de processus opérationnels et de centres d'appels, disposant d'installations dans deux pays d'Amérique centrale. L'investissement a été effectué dans le but d'accroître la capacité de la société à offrir des services d'impartition de processus opérationnels, particulièrement en espagnol, et à acquérir des capacités de redondance multisites pour soutenir d'autres installations. L'acquisition a été réalisée comme suit :

Au 31 décembre 2010, TELUS détenait une participation financière de 29,99 % dans Transactel (Barbados), Inc. Le 7 janvier 2011, la société a exercé sa première option d'achat position acheteur et acquis une participation financière additionnelle de 21,01 % dans Transactel, pour une contrepartie de 20 millions de dollars. Par suite de l'exercice de cette option, la société a continué de comptabiliser sa participation financière directe de 51 % dans Transactel au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Subséquemment, Transactel (Barbados), Inc. a atteint l'objectif de croissance requis pour que TELUS exerce sa deuxième option d'achat position acheteur. La société a exercé cette deuxième option d'achat et acquis le contrôle de Transactel le 1^{er} février 2011 (la date d'acquisition). Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note annexe 16 e) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

Par suite de l'exercice de la deuxième option d'achat position acheteur, la société :

- a comptabilisé sa participation financière de 51 % dans Transactel (Barbados), Inc. sur une base consolidée et pris ces résultats en compte dans les résultats de son secteur des services filaires avec prise d'effet le 1^{er} février 2011;
- a dû réévaluer la participation financière de 51 % détenue précédemment par la société en fonction de la juste valeur à la date d'acquisition, ce qui a donné lieu à la comptabilisation d'un profit de 16 millions de dollars inscrit au poste Autres produits opérationnels;
- a dû réévaluer la participation financière ne donnant pas le contrôle de 49 % en fonction de la juste valeur à la date d'acquisition, ce qui a donné lieu à une augmentation de 60 millions de dollars du solde des participations ne donnant pas le contrôle présenté dans l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2011;
- prévoit comptabiliser, au deuxième trimestre de 2011, une transaction sur capitaux propres postérieure à l'acquisition concernant l'acquisition d'une participation financière additionnelle de 44 % pour une contrepartie d'environ 50 millions de dollars, et accroître sa participation financière dans Transactel (Barbados), Inc. à 95 %.

Acquisition des activités d'un détaillant de services mobiles

Par ailleurs, au premier trimestre de 2011, la société a acquis une participation financière avec droit de vote de 100 % dans les activités d'un détaillant de services mobiles TELUS, pour un montant de trésorerie de 30 millions

de dollars (30 millions de dollars déduction faite de la trésorerie acquise). L'investissement a été effectué dans le but d'accroître la distribution des produits et des services mobiles de la société dans l'ouest du Canada.

Solutions de dossiers médicaux électroniques

En février 2011, TELUS a annoncé la signature d'ententes avec KinLogix Medical, Healthscreen Solutions et Wolf Medical Systems, afin d'intégrer leurs solutions de dossiers médicaux électroniques à la plateforme Espace Santé^{MC} de TELUS, qui permet aux patients et aux fournisseurs de services de consulter et de partager de manière sécuritaire des renseignements médicaux. Le projet pilote devrait couvrir jusqu'à six millions de consommateurs au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique en 2011. La plateforme Espace Santé de TELUS, qui est optimisée par Microsoft HealthVault, est une plateforme sécurisée et confidentielle qui permet aux patients d'avoir accès à leurs propres renseignements de santé et de gérer ces renseignements. Elle devrait améliorer le flux des renseignements d'un bout à l'autre du continuum des soins de santé, peu importe l'endroit où les patients se trouvent.

TELUS Garden

En mars 2011, TELUS a annoncé la conclusion d'un partenariat visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, d'un immeuble commercial et de commerces de détail situés au centre-ville de Vancouver. Ce projet, nommé TELUS Garden, transformera le pâté de maisons où se trouve actuellement le siège social de la société. L'immeuble d'habitation et l'immeuble commercial seront construits conformément aux normes LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine et Or, respectivement, et intégreront des initiatives vertes qui devraient réduire la consommation d'énergie.

Le zonage n'a pas encore été approuvé et la version définitive des ententes n'a pas encore été mise au point, mais la société s'attend à ce que les travaux de construction débutent à l'automne 2011 et se terminent en 2015. TELUS prévoit investir dans ce projet principalement au moyen de l'apport des biens immobiliers situés sur le pâté de maisons qu'elle détient ainsi que d'un financement de projet. Le projet vise notamment à réunir des biens immobiliers détenus par des tiers situés sur le pâté de maisons et les biens immobiliers détenus par TELUS et à y construire une tour d'habitation et une tour de bureaux ainsi qu'à rénover l'immeuble de huit étages abritant actuellement le siège social de TELUS de manière à y aménager des locaux à bureaux et des locaux pour commerces de détail pouvant être loués. TELUS prévoit louer des locaux dans la nouvelle tour de bureaux détenue en copropriété. Ce projet fournit à TELUS une occasion de monétiser une portion de ses biens immobiliers, et la société ne prévoit pas maintenir un droit de propriété dans l'immeuble d'habitation, à l'exclusion de certains locaux pour commerces de détail, lorsque la construction et la vente des condominiums auront pris fin.

Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents

Le 15 février 2011, la société a annoncé que les abonnés des services postpayés de TELUS utilisant des appareils munis de cartes SIM fondés sur les technologies iDEN et HSPA pourraient dans la plupart des cas utiliser un service mobile de déverrouillage d'appareil. Les abonnés qui ont un forfait mensuel et qui utilisent un appareil muni d'une carte SIM admissible pendant au moins 90 jours peuvent demander que leur appareil soit déverrouillé, moyennant des frais de 50 \$. Avec un appareil déverrouillé, un abonné peut acheter une carte SIM locale pendant qu'il voyage à l'étranger et éviter de payer des frais d'itinérance ou réduire ces frais. Ce nouveau service s'ajoute à une série de services visant à améliorer l'expérience client en donnant aux abonnés de TELUS une plus grande liberté et une plus grande souplesse d'utilisation de leurs appareils mobiles. Au cours des deux dernières années, TELUS a réduit ses tarifs et lancé des forfaits plus simples ne comportant pas de frais d'accès au système ni de frais pour le service 911, elle a lancé un service d'avis proactif qui informe les abonnés lorsqu'ils approchent de leurs seuils de consommation de données, et elle a mis au point des options visant à accélérer la mise à niveau des appareils.

TELUS continue d'améliorer le service OPTIK TV; elle a notamment accru le nombre de canaux offerts à la communauté sud-asiatique et ajouté une application Facebook qui permet aux abonnés d'accéder à leur compte Facebook et d'utiliser ce dernier pendant qu'ils regardent la télévision.

Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir l'efficacité opérationnelle

Afin de soutenir la croissance du service OPTIK TV et des services mobiles, TELUS a embauché environ 250 représentants du service à la clientèle, techniciens et professionnels à Calgary. Elle compte également accroître les activités de son centre d'appels de Prince George en 2011 et embaucher environ 100 membres du personnel afin de soutenir le service OPTIK TV.

Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque, et en mettant en œuvre une stratégie unique

En avril 2011, TELUS et le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») ont conclu un accord de principe concernant la convention collective. Le STT compte présenter cet accord à ses membres aux fins d'un scrutin de ratification et recommander aux membres de voter pour son acceptation. Le scrutin de ratification devrait prendre fin en juin 2011. L'ancienne convention collective demeurera en vigueur jusqu'à ce que les nouvelles modalités aient été ratifiées. Se reporter à l'analyse des risques présentée à la *rubrique 10.4, « Ressources humaines »*.

L'accord de principe concernant la convention collective d'une durée de cinq ans jusqu'au 31 décembre 2015 prévoit des hausses de salaire de 1,5 % le 1^{er} juillet 2011, de 2,0 % les 1^{er} juillet 2012, 2013 et 2014, et de 2,5 % le 1^{er} juillet 2015. Au moment de la ratification, la société devra verser des sommes forfaitaires de 400 \$ pour les salariés à plein temps et de 200 \$ pour les salariés à temps partiel. Un ajustement au coût de la vie d'au plus 1 % pour tenir compte de l'inflation pourrait être payable le 1^{er} janvier 2015.

3. Catalyseurs clés de rendement

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

La direction renouvelle ses priorités ou en établit de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les priorités stratégiques à long terme de TELUS, et de se pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme.

Priorités de la société pour 2011
<p>Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple »^{MD} de TELUS</p> <p>Optimiser les réseaux à large bande mobiles et filaires de pointe de TELUS</p> <p>Stimuler la position de chef de file de la société sur les marchés des PME et des soins de santé</p> <p>Continuer d'améliorer l'efficacité opérationnelle de TELUS de manière à assurer une concurrence efficace et à financer la croissance future de la société</p> <p>Accroître l'engagement de l'équipe de TELUS pour l'amener à un niveau supérieur et poursuivre l'esprit de notre principe « notre entreprise, notre clientèle, notre collectivité, notre équipe, ma responsabilité »</p>

4. Capacités

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

4.1 Principaux marchés et concurrents

Une description des principaux marchés et concurrents de la société est présentée à la *rubrique 4.1* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. Se reporter à la mise à jour concernant la concurrence présentée à la section « *Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011* », à la *rubrique 9*.

4.2 Ressources opérationnelles

Les ressources opérationnelles sont décrites à la *rubrique 4.2* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

La société gère le capital dans le but i) de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable; ii) de tenir compte des intérêts des détenteurs de titres de participation et de ceux des détenteurs de titres de créance.

Aux fins de la gestion du capital, la définition de capital inclut les actions ordinaires et les actions sans droit de vote (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris tous les actifs ou passifs de couverture connexes, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les créances titrisées.

La société gère la structure du capital et ajuste celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés aux actifs sous-jacents. Afin de maintenir ou d'ajuster la structure du capital, la société peut ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote, peut racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres permises de rachat dans le cours normal des activités, peut émettre de nouvelles actions, peut émettre de nouveaux titres de créance, peut émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou peut accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

La société surveille le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/BAlIA excluant les coûts de restructuration, ainsi que les ratios de distribution. Se reporter à la *rubrique 7.4, « Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2011

<p>Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de TELUS</p> <p>Le dividende du premier trimestre versé le 1^{er} avril 2011 se chiffre à 52,5 cents par action, soit une hausse de 10,5 % comparativement au dividende versé à la période correspondante de 2010. Un dividende de 55 cents par action a été déclaré pour le deuxième trimestre et est payable le 4 juillet 2011 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 juin 2011. Le dividende du deuxième trimestre constitue une hausse de 10 % par rapport au dividende de 50 cents par action versé au deuxième trimestre de 2010.]</p> <p>TELUS prévoit annoncer deux augmentations du dividende par année jusqu'en 2013, déclarées normalement en mai et en novembre, et s'attend à ce que cette augmentation annuelle se situe aux alentours de 10 %. Néanmoins, les décisions relatives aux dividendes continueront d'être assujetties à l'appréciation du conseil d'administration et à son analyse trimestrielle de la situation financière et des perspectives de la société. TELUS maintient ses lignes directrices relatives au ratio à long terme dividende/bénéfice net durable de 55 à 65 %.</p>
<p>Utiliser le produit des créances titrisées (présenté comme des emprunts à court terme), les facilités bancaires, le papier commercial et le réinvestissement des dividendes, au besoin, pour compléter les flux de trésorerie disponibles et combler les autres besoins de trésorerie</p> <p>Le papier commercial émis a augmenté de 150 millions de dollars au premier trimestre de 2011, aux fins du financement de la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies et des acquisitions effectuées au cours de la période.</p>
<p>Maintenir la conformité aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier</p> <p><u>Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars</u> – La société disposait de facilités de crédit inutilisées de 1,67 milliard de dollars au 31 mars 2011, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances.</p> <p><u>Ratio de la dette nette par rapport au BAlIA excluant les coûts de restructuration de 1,5 à 2,0 fois</u> – Le ratio était de 1,9 fois au 31 mars 2011.</p> <p><u>Ratio de distribution se situant dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective</u> – Se reporter à la <i>rubrique 7.4</i>.</p>
<p>Maintenir sa position de pleine couverture du risque de change à l'égard de sa dette</p> <p>Maintenue en ce qui concerne les billets en dollars américains à 8,00 % échéant le 1^{er} juin 2011, soit la seule émission restante de titres de créance libellés en devises.</p>
<p>Préserver l'accès aux marchés financiers à des coûts raisonnables en maintenant des cotes de crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+ à A-, ou des cotes équivalentes, à l'avenir</p> <p>Au 5 mai 2011, les cotes de crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée.</p>

4.4 Changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

5. Analyse des résultats opérationnels

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

5.1 Généralités

Les secteurs opérationnels de la société constituant des secteurs à présenter sont les services filaires et les services mobiles. La segmentation s'appuie sur des similitudes au chapitre de la technologie, des compétences techniques exigées pour fournir les produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution

utilisés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange. L'information sectorielle présentée à la note 5 annexe des états financiers consolidés intermédiaires résumés est régulièrement communiquée au chef de la direction de la société (le principal décideur opérationnel).

5.2 Sommaire des résultats trimestriels

La date du passage aux IFRS par la société est le 1^{er} janvier 2011, et la date de transition, le 1^{er} janvier 2010. Se reporter à la rubrique 8.2, « *Faits nouveaux concernant les méthodes comptables* », du présent rapport de gestion et à la note annexe 24, « *Explication de la transition aux IFRS de l'IASB* », des états financiers consolidés intermédiaires résumés datés du 31 mars 2011. Les résultats trimestriels de 2010 selon les IFRS présentés ci-dessous ne comportent pas de différences significatives par rapport aux résultats présentés conformément aux PCGR du Canada antérieurs. Se reporter à la rubrique 8.2.3 du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS pour une description des différences quantifiées dans les postes Produits d'exploitation, Bénéfice net et Bénéfice par action de base et dilué pour chaque trimestre de 2010. Dans le tableau ci-dessous, les résultats pour les trimestres de 2009 sont basés sur les PCGR du Canada antérieurs et seule l'analyse plus générale des tendances renvoie à ces résultats.

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	IFRS de l'IASB					PCGR du Canada antérieurs		
	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010	T4 2009	T3 2009	T2 2009
Produits opérationnels	2 531	2 554	2 461	2 400	2 377	2 443	2 411	2 377
Charges opérationnelles								
Achat de biens et services ¹	1 098	1 235	1 036	997	968	1 081	988	956
Charge au titre des avantages du personnel ²	447	478	484	478	466	573	500	548
Dotation aux amortissements	444	445	433	409	454	441	430	424
	1 989	2 158	1 953	1 884	1 888	2 095	1 918	1 928
Résultat opérationnel	542	396	508	516	489	348	493	449
Autres charges, montant net	—	—	—	—	—	10	6	11
Coûts de financement	104	105	185	117	115	230	101	106
Résultat avant impôt sur le résultat	438	291	323	399	374	108	386	332
Charge (économie) d'impôt sur le résultat	110	65	72	97	101	(48)	106	88
Résultat net	328	226	251	302	273	156	280	244
Résultat net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	327	225	250	301	272	155	279	243
Résultat net par action ordinaire et action sans droit de vote								
– De base	1,01	0,70	0,78	0,94	0,85	0,49	0,88	0,77
– Dilué	1,00	0,70	0,78	0,94	0,85	0,49	0,87	0,77
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	0,525	0,525	0,50	0,50	0,475	0,475	0,475	0,475
Information supplémentaire								
BAIIA ³	986	841	941	925	943	789	923	873
Autres coûts de restructuration	1	30	1	—	—	1	2	1
Coûts de restructuration liés à l'effectif	3	8	16	19	6	76	30	52

- En ce qui concerne les chiffres des trimestres de 2009 présentés selon les PCGR du Canada, charges opérationnelles plus coûts de restructuration, tels qu'ils sont présentés dans les comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global, moins charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la note 2 ci-dessous). Comprend les autres coûts de restructuration qui ont varié d'un trimestre à l'autre, tels qu'ils sont illustrés ci-dessus dans l'Information supplémentaire.
- En ce qui concerne les chiffres des trimestres présentés selon les PCGR du Canada antérieurs, la charge au titre des avantages du personnel a initialement été présentée dans la note sur les renseignements financiers supplémentaires figurant aux états financiers consolidés pour ces trimestres. Comprend les coûts de restructuration liés à l'effectif qui ont varié d'un trimestre à l'autre, tels qu'ils sont illustrés ci-dessus dans l'Information supplémentaire.
- Chiffres tels qu'ils ont initialement été présentés pour les trimestres de 2009.

Tendances

La tendance observée au chapitre des produits opérationnels consolidés reflète i) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés et de l'augmentation des produits tirés de l'équipement; ii) la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données, largement neutralisée par la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services. Avec prise d'effet au premier

trimestre de 2011, les transactions liées à Transactel et les activités d'un détaillant de services mobiles acquises sont consolidées, ce qui a donné lieu à la comptabilisation de produits supplémentaires d'environ 11 millions de dollars et n'a eu aucune incidence sur le résultat net de la période.

Les produits tirés du réseau mobile reflètent la tendance au chapitre de la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance d'un exercice à l'autre de 44 % au premier trimestre de 2011), pour laquelle une analyse est présentée à la *rubrique 5.4*. La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données en raison de l'utilisation accrue de téléphones intelligents. L'accroissement de la demande visant les services mobiles de transmission de données pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau et de la capacité spectrale dans l'avenir. Les produits tirés de l'équipement mobile se sont de façon générale accrus d'un exercice à l'autre, en raison des volumes à la hausse d'acquisition d'abonnés et de fidélisation, ainsi que de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents.

L'arrivée sur le marché de nouveaux concurrents offrant des services mobiles, conjuguée au lancement de nouvelles marques défensives par des fournisseurs de services mobiles titulaires concurrents et par le relancement de marques par un concurrent, pourrait perturber les résultats saisonniers habituels au chapitre des ajouts d'abonnés des services mobiles dans l'avenir. Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, les frais d'acquisition connexes et les ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats ont, dans le passé, revêtu un caractère hautement saisonnier au quatrième trimestre, donnant lieu à un BAIIA du secteur des services mobiles moins élevé au quatrième trimestre. Le troisième trimestre a lui aussi gagné en importance en ce qui a trait aux ajouts d'abonnés et aux coûts d'acquisition connexes, en raison des promotions pour la rentrée scolaire. Les ajouts d'abonnés sont habituellement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Par ailleurs, les PMAA tirés des services mobiles subissent généralement des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, et des baisses séquentielles aux quatrième et premier trimestres.

La tendance au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services de transmission de données découlant de l'augmentation continue du nombre d'abonnés à TELUS TV (80 % au cours de la période de 12 mois close le 31 mars 2011), ainsi que la croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires, atténuées par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants. La tendance à la baisse générale des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des lignes d'accès au réseau tient au passage aux services mobiles et aux services IP, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué au cours des trois trimestres les plus récents, en raison des services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed de TELUS et de l'offre de produits groupés améliorés. La tendance à la baisse générale des lignes d'affaires d'accès au réseau reflète l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces.

La tendance au chapitre de l'achat de biens et services reflète l'augmentation des coûts engagés à l'appui du nombre à la hausse d'abonnés des services mobiles et du service OPTIK TV de TELUS, ainsi que l'augmentation saisonnière des charges liées aux services mobiles aux troisième et quatrième trimestres, dont il est fait mention ci-dessus. De plus, les résultats au quatrième trimestre de 2010 reflètent la comptabilisation d'importants autres coûts de restructuration de 30 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle.

La tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel reflète la diminution du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle et de l'attrition, ainsi que la réduction des coûts de restructuration liés à l'effectif après 2009, facteurs neutralisés en partie par une augmentation du nombre d'employés ETP de TELUS International aux fins de la prestation de services aux abonnés des services de gros et à des fins internes, ainsi que par une hausse des taux de rémunération en 2010 et en 2011.

La baisse séquentielle de la dotation aux amortissements trimestrielle au deuxième trimestre de 2010 tenait compte d'un ajustement ayant occasionné l'augmentation de la durée d'utilité estimative des décodeurs pour la télévision, ainsi que de la diminution d'environ 5 millions de dollars des crédits d'impôt à l'investissement ayant été portés en réduction de la charge d'amortissement touchant des immobilisations capitalisées lors d'exercices antérieurs qui sont maintenant entièrement amorties, suivant l'établissement de leur admissibilité par l'administration fiscale. La hausse séquentielle de la dotation aux amortissements à compter du quatrième trimestre de 2009 est imputable au nombre plus élevé d'immobilisations en service, y compris le réseau sans fil HSPA+ dont

le lancement a eu lieu en novembre 2009, facteur neutralisé en partie par la comptabilisation de crédits d'impôt à l'investissement d'environ 10 millions de dollars.

Les coûts de financement en 2011 devraient être inférieurs à ceux comptabilisés en 2010 (se reporter à la rubrique 9, « Hypothèses »). Les coûts de financement pour chaque période sont présentés déduction faite des montants variables de produits d'intérêts, y compris les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les coûts de financement comptabilisés au troisième trimestre de 2010 incluent une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation d'une tranche d'environ 45 % du montant en capital des billets à 8 % libellés en dollars américains (échéant en juin 2011) et au dénouement des swaps de devises connexes. Les coûts de financement au quatrième trimestre de 2009 incluaient une perte de 99 millions de dollars découlant du remboursement par anticipation semblable d'une tranche du montant en capital de ces billets. Ces deux remboursements ont été financés par l'émission, pour un coût moindre, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans.

Les tendances observées au chapitre du résultat net et du résultat par action reflètent les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements liés aux variations de l'impôt sur le résultat, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes sur les redressements.

Ajustements liés à l'impôt sur le résultat

	IFRS de l'IASB					PCGR du Canada antérieurs		
	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010	T4 2009	T3 2009	T2 2009
(en millions de dollars, sauf le résultat par action)								
Incidence approximative sur le résultat net	—	10	9	10	1	71	14	18
Incidence approximative sur le résultat par action	—	0,03	0,03	0,03	—	0,23	0,04	0,06
Résultat par action de base approximatif excluant les incidences fiscales	—	0,67	0,75	0,91	0,85	0,26	0,84	0,71

5.3 Comptes consolidés de résultat et états consolidés des autres éléments du résultat global

L'analyse qui suit porte sur le rendement financier consolidé de TELUS. Des informations sectorielles sont fournies à la rubrique 5.4, « Secteur des services filaires », à la rubrique 5.5, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations ».

Produits opérationnels (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Services	2 337	2 228	4,9 %
Équipement	169	137	23,4 %
	2 506	2 365	6,0 %
Autres produits opérationnels	25	12	108,3 %
	2 531	2 377	6,5 %

Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 154 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010.

- Les produits tirés des services comprennent les produits tirés des services de réseau mobile, les produits tirés des services filaires de transmission de données, les produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix ainsi que les produits tirés des autres services. Les produits tirés des services ont augmenté de 109 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile, lesquels se sont accrus de 114 millions de dollars en raison de la croissance d'un exercice à l'autre de 35 % des PMAA tirés des services de transmission de données découlant de l'adoption accélérée de téléphones intelligents ainsi que de la croissance du nombre d'abonnés. Les produits tirés des services filaires ont diminué de 5 millions de dollars, résultat qui tient au fait que la croissance des produits tirés des services Internet et TV par suite de l'augmentation du nombre d'abonnés a été largement neutralisée par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix.

- Les produits tirés de l'équipement comprennent les ventes d'appareils et accessoires mobiles, ainsi que la vente et la location d'équipement filaire de transmission de données et de la voix. Les produits tirés de l'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 32 millions de dollars au premier trimestre de 2011, et les ventes d'équipement mobile se sont accrues de 17 millions de dollars, en raison des volumes à la hausse d'acquisition d'abonnés et de fidélisation, ainsi que de l'utilisation accrue de téléphones intelligents. Les ventes d'équipement filaire ont augmenté de 15 millions de dollars en raison des ventes d'équipement à d'importantes entreprises clientes, ainsi que de la hausse des activités de vente et de location de décodeurs pour le service TELUS TV, au premier trimestre de 2011.

Les autres produits opérationnels comprennent l'aide publique, ainsi que les profits, le bénéfice ou les pertes sur placements, et les profits ou pertes à la cession de biens immobiliers. Les autres produits opérationnels ont augmenté d'un exercice à l'autre de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison essentiellement d'un profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel (se reporter à la rubrique 2, « *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions* »). La variation tient aussi à une réduction de l'aide publique sous forme de subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé et au recouvrement de coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles. Se reporter à la note annexe 6 des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

Charges opérationnelles (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Achat de biens et services	1 098	968	13,4 %
Charge au titre des avantages du personnel	447	466	(4,1) %
Amortissement des immobilisations corporelles	332	346	(4,0) %
Amortissement des immobilisations incorporelles	112	108	3,7 %
	1 989	1 888	5,3 %

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 101 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010.

- L'achat de biens et services a augmenté d'un exercice à l'autre de 130 millions de dollars au premier trimestre de 2011, résultat qui reflète l'accroissement des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation dans le secteur des services mobiles, l'augmentation des coûts engagés pour soutenir et accroître les services filaires OPTIK TV, et les économies non récurrentes de 10 millions de dollars au titre de l'efficacité opérationnelle réalisées au premier trimestre de 2010.
- La charge au titre des avantages du personnel a diminué d'un exercice à l'autre de 19 millions de dollars au premier trimestre de 2011, résultat qui reflète la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies, le plus important coût de la main-d'œuvre capitalisé découlant de l'accroissement des dépenses en immobilisations au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, la réduction de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, qui tient principalement au fait que des salariés ont choisi de régler leurs options autrement qu'aux termes de l'option de règlement en espèces net, ainsi que la diminution des coûts de restructuration liés à l'effectif. La charge au titre des salaires est demeurée inchangée, car les augmentations de taux et la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis le 1^{er} février 2011 ont été neutralisées par la réduction de la charge de rémunération découlant de la diminution du nombre d'employés ETP au pays.
- L'amortissement des immobilisations corporelles a diminué d'un exercice à l'autre de 14 millions de dollars au premier trimestre de 2011, résultat qui tient principalement à une augmentation des actifs entièrement amortis et toujours utilisés (y compris les stations cellulaires numériques et le matériel informatique) et à une diminution de l'amortissement des décodeurs pour le service TELUS TV tenant à la hausse, au deuxième trimestre de 2010, de la durée d'utilité attendue, facteur neutralisé en partie par la croissance nette du réseau sans fil HSPA+ et des autres immobilisations corporelles, ainsi que des actifs de Transactel acquis.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté d'un exercice à l'autre de 4 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison principalement des dépenses en immobilisations continues dans le réseau et dans les logiciels administratifs, ainsi que de l'amortissement des listes de clients découlant de l'acquisition au premier trimestre de 2011 de Transactel et des activités d'un détaillant fournisseur de services mobiles.

Résultat opérationnel (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
	542	489	10,8 %

Le résultat opérationnel a augmenté de 53 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison d'une hausse de 56 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles (se reporter à la *rubrique 5.4*), facteur neutralisé en partie par une baisse de 13 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires (se reporter à la *rubrique 5.5*) et par la diminution nette de 10 millions de dollars de la dotation aux amortissements.

Coûts de financement (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Charges d'intérêts	106	116	(8,6) %
Produits d'intérêts et gains de change	(2)	(1)	n.s.
	104	115	(9,6) %

Les coûts de financement ont diminué de 11 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Les charges d'intérêts ont reculé de 10 millions de dollars, résultat qui reflète la baisse du taux d'intérêt effectif et la diminution du solde moyen des titres de créance, qui tient essentiellement au remboursement par anticipation, en septembre 2010, de billets à 8 % libellés en dollars américains et au dénouement des swaps de devises connexes, transactions qui ont été financées à l'avance par l'émission, en juillet 2010, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars libellés en dollars canadiens.

Charge d'impôt sur le résultat (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Impôts fédéral et provinciaux combinés de base aux taux d'imposition prévus par la loi	119	108	10,2 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	(8)	(7)	n.s.
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	—	(1)	n.s.
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	—	1	n.s.
Autres	(1)	—	n.s.
	110	101	8,9 %
Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %)	27,2	28,9	(1,7) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	25,1	26,9	(1,8) pt

La hausse de 11 millions de dollars de la charge d'impôts fédéral et provinciaux combinés au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, découle de l'augmentation de 17 % du résultat avant impôt sur le résultat, facteur neutralisé en partie par la diminution des taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi. Les taux d'imposition effectifs étaient moins élevés que les taux prévus par la loi, en raison de la réévaluation des passifs d'impôt différé, de l'écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs et des ajustements corrélatifs à ce redressement, ainsi que des autres écarts au chapitre du résultat imposable.

Résultat net (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
	328	273	20,1 %

Le résultat net a augmenté de 55 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Se reporter à l'analyse sommaire présentée à la *rubrique 1.3*.

Autres éléments du résultat global (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	4	16	(75,0) %
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat	44	(6)	n.s.
	48	10	n.s.

Les autres éléments du résultat global qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie et liés principalement aux billets libellés en dollars américains venant à échéance le 1^{er} juin 2011, ainsi que les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger.

L'autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat concerne les écarts actuariels après impôt au titre des régimes à prestations définies qui se produisent lorsque le taux de rendement réel des régimes pour la période diffère des taux de rendement à long terme attendus, et qui fluctueront probablement d'une période à l'autre.

5.4 Secteur des services mobiles

Produits opérationnels – secteur des services mobiles (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Voix	837	835	0,2 %
Données	366	254	44,1 %
Services de réseau	1 203	1 089	10,5 %
Équipement et autres produits tirés des services	105	88	19,3 %
Produits opérationnels externes	1 308	1 177	11,1 %
Produits tirés des activités intersectorielles	9	7	28,6 %
Total des produits opérationnels	1 317	1 184	11,2 %

Les produits opérationnels du secteur des services mobiles ont augmenté de 133 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison de ce qui suit :

- Les produits tirés des services de réseau se sont accrus de 114 millions de dollars d'un exercice à l'autre.

Les produits tirés des services de transmission de la voix ont progressé de 2 millions de dollars, résultat qui tient au fait que la croissance du nombre d'abonnés a largement neutralisé la tendance continue à la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 40,18 \$ au premier trimestre de 2011, en baisse de 2,48 \$, ou 5,8 %, par rapport à la période correspondante de 2010. Cette baisse est moins prononcée que celle enregistrée à l'exercice précédent, et elle est légèrement plus élevée que la diminution d'un exercice à l'autre de 5,2 % enregistrée au quatrième trimestre de 2010. Des baisses d'un exercice à l'autre de 6,7 %, de 7,2 % et de 9,5 %, respectivement, ont été enregistrées aux troisième, deuxième et premier trimestres de 2010. La diminution des PMAA tirés des services de transmission de la voix tient aux facteurs suivants : la baisse des minutes par abonné des services aux consommateurs et d'affaires; l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses découlant des changements dans les habitudes des abonnés, le remplacement des communications vocales par la messagerie textuelle et l'adoption de forfaits visant à optimiser les tarifs; la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère des PMAA plus faibles; un volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré; et la diminution des PMAA tirés du service Mike^{MD}, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance depuis l'étranger et par les faibles frais que les abonnés doivent payer lorsqu'ils décident de continuer à recevoir une facture papier plutôt qu'une facture en ligne.

Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 112 millions de dollars, ou 44 %, au premier trimestre de 2011, résultat qui reflète les produits élevés tirés des services liés aux téléphones intelligents et à la messagerie textuelle, qui découlent de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de l'utilisation accrue de téléphones intelligents permettant de plus hautes vitesses de transmission et de la croissance des clés Internet mobile et des tablettes, ainsi que de la hausse des volumes liés aux services de transmission de données en itinérance depuis l'étranger, facteurs neutralisés en partie par la baisse des tarifs liés aux services d'itinérance. Les produits tirés des services de transmission de données ont représenté 30 % des produits tirés des services de réseau au premier trimestre de 2011, comparativement à 23 % à la période correspondante de 2010. Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 17,71 \$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 4,57 \$, ou 35 %, par rapport à la période correspondante de 2010. La croissance accélérée des PMAA tirés des services de transmission de données reflète essentiellement la tendance au chapitre des produits tirés des services de transmission de données.

Les PMAA combinés se sont établis à 57,89 \$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 2,09 \$, ou 3,7 %, par rapport à la période correspondante de 2010. La hausse des PMAA combinés reflète l'utilisation accrue des services de transmission de données découlant de l'adoption accrue des téléphones intelligents et des volumes à la hausse des services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux services de transmission de la voix et par la baisse du nombre de minutes utilisées, ainsi que par la pénétration accrue du marché des clés Internet mobile et des tablettes. La hausse d'un exercice à l'autre de 3,7 % enregistrée au cours du trimestre reflète une amélioration continue par rapport à la croissance d'un exercice à

l'autre de 1,9 % enregistrée au quatrième trimestre de 2010 et aux baisses d'un exercice à l'autre de 1,2 %, de 1,9 % et de 4,4 %, respectivement, enregistrées aux troisième, deuxième et premier trimestres de 2010.

L'augmentation des ajouts bruts d'abonnés reflète l'amélioration de la gamme d'appareils, les activités promotionnelles et les efforts continus déployés afin d'attirer des abonnés des services postpayés présentant une valeur élevée et de les fidéliser, y compris les efforts visant à attirer de nouveaux abonnés aux téléphones intelligents, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence visant tant les services postpayés que les services prépayés. Le total des ajouts bruts d'abonnés s'est accru d'un exercice à l'autre de 9,0 % au premier trimestre de 2011, et les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 14 %. Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué d'un exercice à l'autre de 1,7 % au premier trimestre de 2011.

Bien que les ajouts bruts d'abonnés aient augmenté de 32 000 au premier trimestre de 2011 par rapport à la période correspondante de 2010, les ajouts nets d'abonnés quant à eux ont diminué de 19 000. La baisse des ajouts nets tient principalement à des taux de désabonnement plus élevés découlant de la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à un concurrent (16 000 abonnés au premier trimestre de 2011), ainsi qu'à l'intensification de la concurrence de la part de nouveaux venus et de nouvelles entreprises titulaires qui n'avaient pas pénétré le marché l'an dernier ou qui l'avaient uniquement pénétré en partie. La concurrence au chapitre des tarifs et le plus grand nombre de forfaits permettant un usage illimité nécessitant un plus important financement des appareils qui sont offerts par de nouveaux venus et par des entreprises titulaires nationales concurrentes reflètent l'intensification de la concurrence. Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,70 % au premier trimestre de 2011, soit un résultat semblable à 1,72 % au quatrième trimestre de 2010 et en hausse par rapport à 1,55 % au premier trimestre de 2010.

La société a enregistré une hausse du taux d'adoption des téléphones intelligents au quatrième trimestre de 2010, qui s'est poursuivie au premier trimestre de 2011. Ces téléphones représentent 54 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au premier trimestre de 2011, par rapport à 33 % à la période correspondante de 2010. Au 31 mars 2011, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 38 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 22 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, et leur taux de désabonnement est moins élevé. Toutefois, les coûts d'acquisition d'abonnés et les frais de fidélisation découlant de ces téléphones sont plus élevés en raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les taux de désabonnement, et se traduire par une hausse des produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil, et par une hausse des frais de fidélisation dans l'avenir et une utilisation accrue du réseau, facteurs neutralisés par les investissements continus dans le réseau.

- Les produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services ont augmenté de 17 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. L'augmentation de 17 millions de dollars des produits tirés de l'équipement tient principalement à la hausse des volumes d'acquisition d'abonnés et de fidélisation, au nombre plus élevé de branchements de téléphones intelligents, aux produits tirés du programme de remplacement d'appareil simple lancé en novembre 2010 et offert aux abonnés des services postpayés qui remplacent leur appareil par un nouvel appareil avant l'expiration de leur contrat et, dans une moindre mesure, aux produits plus élevés tirés des ventes d'accessoires. L'augmentation a été neutralisée en partie par les pressions concurrentielles sur les prix des appareils, qui ont entraîné une hausse des coûts de financement des appareils.
- Les produits tirés des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services mobiles au secteur des services filaires, et ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

- Les charges opérationnelles des services de réseau ont augmenté d'un exercice à l'autre de 7 millions de dollars, ou 4,5 %, au premier trimestre de 2011, résultat qui reflète l'efficacité accrue du réseau, comme en témoigne la croissance des produits tirés des services de réseau, laquelle s'est établie à 10,5 %. L'augmentation des charges liées aux services de réseau reflète la croissance des volumes d'itinérance et la hausse des coûts liés à des revenus partagés avec des tiers et des coûts liés aux licences d'utilisation à l'appui de la croissance des produits tirés des services de transmission de données, facteurs neutralisés en partie par la baisse des tarifs liés aux services d'itinérance.
- Les frais de marketing se sont accrus d'un exercice à l'autre de 14 millions de dollars, ou 16 %, au premier trimestre de 2011, en raison essentiellement de la hausse des commissions liée à l'accroissement des volumes, y compris les ajouts d'abonnés aux téléphones intelligents, et de la légère hausse des frais de publicité et de promotion.

Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté de 26 \$, ou 8,1 %, d'un exercice à l'autre. Ce résultat est imputable à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus importante gamme de téléphones intelligents offerts, aux pressions concurrentielles sur les prix des appareils entraînant un plus important financement des appareils et, dans une moindre mesure, à la hausse des commissions à l'appui du plus grand nombre de téléphones intelligents de plus grande valeur. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par un taux de change favorable du dollar américain comparativement à 2010.

Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté de 0,9 point de pourcentage pour s'établir à 12,2 % au premier trimestre de 2011, comparativement à la période correspondante de 2010. La hausse du ratio des frais de fidélisation tient aux volumes de fidélisation accrus liés à l'accroissement considérable du volume de clients passant aux téléphones intelligents, notamment la mise à niveau des appareils fondés sur la technologie HSPA, facteur neutralisé en partie par la croissance accrue des produits tirés des services de réseau, par les produits tirés du programme de remplacement d'appareil simple dont le lancement a eu lieu en novembre 2010, et par le taux de change favorable du dollar américain par rapport à 2010.

- Le total des frais généraux et d'administration a augmenté de 2 millions de dollars seulement, ou 0,9 %, d'un exercice à l'autre, résultat qui reflète l'efficacité accrue des activités à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, lequel s'est établi à 6,5 %.

La charge au titre des avantages du personnel a diminué de 1 million de dollars d'un exercice à l'autre, résultat qui reflète la réduction du nombre d'employés ETP au pays et la baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif, facteurs neutralisés par l'accroissement de la rémunération.

Les autres frais généraux et d'administration se sont accrus de 3 millions de dollars d'un exercice à l'autre, résultat qui reflète les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées à l'exercice précédent, ainsi que la hausse des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe en 2011, visant à soutenir l'accroissement du nombre d'abonnés, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la légère diminution des créances douteuses.

BAIIA – secteur des services mobiles	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
BAIIA (en millions de dollars)	551	495	11,3 %
Marge du BAIIA (en %)	41,8	41,8	—

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 56 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Ce résultat reflète l'amélioration des produits tirés des services de transmission de données et l'accroissement du nombre d'abonnés des services postpayés, la diminution moins prononcée des PMAA tirés des services de transmission de la voix et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. La marge du BAIIA est demeurée inchangée par rapport à l'exercice précédent, car la croissance des produits tirés des services de transmission de données et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle ont neutralisé la hausse des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation.

5.5 Secteur des services filaires

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté de 27 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010.

Produits opérationnels – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Services et équipement de transmission de données	619	558	10,9 %
Services locaux de transmission de la voix	387	429	(9,8) %
Services interurbains de transmission de la voix	124	133	(6,8) %
Autres services et équipement	68	68	— %
Produits tirés des services et de l'équipement	1 198	1 188	0,8 %
Autres produits opérationnels	25	12	108,3 %
Produits opérationnels externes	1 223	1 200	1,9 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	40	36	11,1 %
Total des produits opérationnels	1 263	1 236	2,2 %

Les produits tirés des services et de l'équipement ont augmenté de 10 millions de dollars, en raison de ce qui suit :

- Les produits tirés des services et de l'équipement filaires de transmission de données ont augmenté de 61 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Cette hausse est principalement attribuable i) à l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés découlant de l'incidence favorable des offres de produits groupés incluant le service Internet OPTIK High Speed qui aident TELUS à attirer de nouveaux abonnés en l'emportant sur ses concurrents et à améliorer les offres faites aux abonnés existants pour les fidéliser; ii) à la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV en raison du service OPTIK TV amélioré et de l'offre de produits groupés faite en juin 2010; iii) à l'augmentation des ventes d'équipement de transmission de données, y compris les ventes d'équipement à de grandes entreprises clientes au premier trimestre de 2011, et à l'augmentation des activités de vente et de location de décodeurs pour le service TELUS TV. Les produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires ont augmenté légèrement, la croissance découlant de la consolidation des produits tirés de Transactel avec prise d'effet le 1^{er} février 2011 ayant été neutralisée en partie par la vente non récurrente, au premier trimestre de 2010, d'applications logicielles générant des marges élevées. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de données de base existants.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 mars		
	2011	2010	Variation
Abonnés à Internet			
Haute vitesse	1 183	1 131	4,6 %
Commuté	56	80	(30,0) %
Total	1 239	1 211	2,3 %
Abonnés à TELUS TV	358	199	79,9 %
(en milliers)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet			
Haute vitesse	16	3	n.s.
Commuté	(6)	(7)	14,3 %
Total	10	(4)	n.s.
Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV	44	29	51,7 %

Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse et le nombre d'abonnés à TELUS TV se sont améliorés au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, grâce à l'incidence favorable du lancement des services OPTIK en juin 2010. Les meilleures capacités au chapitre des services groupés et l'amélioration des offres visant à fidéliser les abonnés, conjuguées aux améliorations continues apportées aux services, ont contribué à l'accroissement de la demande de la part des abonnés et à l'amélioration du taux de désabonnement. TELUS a également poursuivi la migration de ses abonnés aux services TV sur IP des plateformes plus anciennes vers la technologie reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft au cours du premier trimestre, et elle compte procéder à la migration du reste des abonnés en 2011.

- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé de 42 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Ce résultat reflète la diminution des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant de la concurrence à l'égard de l'obtention d'abonnés des services résidentiels, de la diminution consécutive des lignes résidentielles locales d'accès au réseau ainsi que d'offres concurrentielles similaires, de l'offre de produits groupés dans des marchés urbains déréglementés, de même que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le recul reflète également la réduction des lignes d'affaires d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des activités des concurrents, y compris la concurrence au chapitre des tarifs.

Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 mars		
	2011	2010	Variation
Lignes d'accès au réseau			
Lignes résidentielles	2 013	2 173	(7,4) %
Lignes d'affaires	1 695	1 735	(2,3) %
Total	3 708	3 908	(5,1) %
	Trimestres clos les 31 mars		
(en milliers)	2011	2010	Variation
(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau			
Lignes résidentielles	(33)	(50)	34,0 %
Lignes d'affaires	2	(8)	n.s.
Total	(31)	(58)	46,6 %

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau continue d'être touché par le remplacement de la technologie pour les services locaux, en faveur des services mobiles et Internet, ainsi que par les activités promotionnelles des principaux câblodistributeurs concurrents de la société dans les régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où cette dernière est l'entreprise titulaire. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué de 17 000 au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de l'incidence positive des offres de produits groupés incluant les services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed, qui attirent de nouveaux abonnés.

Les gains au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau au premier trimestre de 2011 reflètent la mise en place de services de transmission de la voix et de données pour un client des services de gros, facteur neutralisé en partie par l'intensification continue de la concurrence sur le marché des PME et par le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces. La croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'est pas prise en compte dans le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, et le passage des services de transmission de la voix existants aux services IP a donné lieu à une réduction des lignes d'affaires d'accès au réseau.

- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué de 9 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Cette baisse reflète la concurrence continue au chapitre des tarifs et des produits groupés dans l'ensemble de l'industrie, la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux et le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet.
- Le total des produits tirés des autres services et de l'équipement est demeuré inchangé au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, car la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix a été neutralisée par la hausse des produits tirés de la location d'installations.

Les autres produits opérationnels ont augmenté de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Cette augmentation tient compte du profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel comptabilisé au premier trimestre de 2011 (se reporter à la *rubrique 2*, « *Créer des partenariats et procéder à des acquisitions* »). Ce résultat a été neutralisé en partie par la réduction de l'aide publique sous forme de subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé et par le recouvrement de coûts liés à l'effectif en vertu de programmes gouvernementaux admissibles.

Les produits tirés d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services filaires au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges opérationnelles – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Achat de biens et services	505	447	13,0 %
Charges au titre des avantages du personnel	323	341	(5,3) %
	828	788	5,1 %

Les charges opérationnelles du secteur des services filaires ont augmenté de 40 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010.

- L'achat de biens et services a augmenté de 58 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. L'augmentation reflète la hausse des coûts de programmation liés au service TELUS TV par suite de la hausse de 80 % du nombre d'abonnés d'un exercice à l'autre, l'accroissement des frais de publicité et de promotion, à l'appui principalement des services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed, la hausse du coût des produits vendus découlant des ventes plus élevées d'équipement, l'augmentation des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, la hausse des frais de transit et de résiliation liés au réseau en raison de l'augmentation des volumes et des taux combinés, ainsi que les économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle comptabilisées au premier trimestre de 2010.
- La charge au titre des avantages du personnel a diminué de 18 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. La diminution reflète les coûts plus importants relatifs à la main-d'œuvre capitalisés découlant de l'accroissement des dépenses en immobilisations au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, y compris le plus grand nombre d'installations liées au service TELUS TV, ainsi qu'une hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies et une baisse des coûts de restructuration liés à l'effectif. L'augmentation de la rémunération et la prise en compte des transactions liées à Transactel depuis le 1^{er} février 2011 ont été neutralisées par la réduction de la charge de rémunération découlant de la diminution du nombre d'employés ETP au pays.

BAIIA – secteur des services filaires (en millions de dollars, sauf les marges)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
BAIIA	435	448	(2,9) %
Déduire : profit sur la participation dans Transactel, au 1 ^{er} février 2011	(16)	—	n.s.
BAIIA ajusté	419	448	(6,5) %
Marge du BAIIA (en %)	34,4	36,2	(1,8) pt
Marge du BAIIA ajusté (en %)	33,2	36,2	(3,0) pts

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, et il tient compte du profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel. Le BAIIA ajusté a diminué d'un exercice à l'autre de 29 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison principalement de la hausse des coûts liés à la croissance des services OPTIK et de l'augmentation des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, ainsi qu'à la comptabilisation, à l'exercice précédent, d'un montant totalisant 10 millions de dollars relatif à la vente de logiciels générant des marges élevées et aux économies non récurrentes au titre de l'efficacité opérationnelle. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies et par la baisse des coûts de restructuration. La marge du BAIIA ajusté a reculé de 3,0 points de pourcentage, résultat qui tient au fait que la croissance des produits tirés des services de TV et de l'équipement de transmission de données a été neutralisée par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix existants qui génèrent des marges plus élevées.

6. Évolution de la situation financière

Le tableau ci-après illustre les variations entre les états consolidés intermédiaires résumés de la situation financière survenues au cours du trimestre clos le 31 mars 2011.

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 mars 2011	Au 31 déc. 2010	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
Actifs courants					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	23	17	6	35 %	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 292	1 318	(26)	(2) %	Principalement une diminution du délai moyen de recouvrement des débiteurs du secteur des services mobiles et une diminution saisonnière des PMAA trimestriels du secteur des services mobiles, neutralisées en partie par un montant de 10 millions de dollars au titre de la consolidation de la participation dans Transactel avec prise d'effet en février 2011, une hausse séquentielle des produits trimestriels du secteur des services filaires, et une hausse du délai moyen de recouvrement des débiteurs du secteur des services filaires.
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	61	62	(1)	(2) %	—
Stocks	338	283	55	19 %	Tient compte de l'augmentation du coût moyen et des volumes d'appareils mobiles découlant de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents et des travaux en cours relativement à plusieurs commandes importantes de clients du secteur des services filaires.
Charges payées d'avance	208	113	95	84 %	Principalement le paiement anticipé des droits de licence annuels liés aux services mobiles et des avantages du personnel prévus par la loi, et l'augmentation des contrats d'entretien payés d'avance, déduction faite de l'amortissement.
Actifs dérivés	9	4	5	125 %	Ajustements à la juste valeur des unités d'actions restreintes et des autres couvertures opérationnelles.
Passifs courants					
Emprunts à court terme	422	400	22	5 %	Tient compte d'un montant de 400 millions de dollars versé à TELUS par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement aux créances titrisées (se reporter à la rubrique 7.6), ainsi que les emprunts et les découverts bancaires au 31 mars 2011.
Créditeurs et charges à payer	1 469	1 477	(8)	(1) %	Tient compte de la diminution des passifs relatifs à la paie et à l'effectif découlant du paiement en février 2011 des primes de rendement pour 2010, déduction faite des charges à payer pour l'exercice considéré, facteur neutralisé en partie par une augmentation des jours de paie comptabilisés et par une hausse saisonnière des intérêts semestriels à payer.
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	18	6	12	n.s.	Reflète les soldes liés aux acquisitions d'entreprises ainsi que la différence au chapitre des acomptes provisionnels et la charge d'impôt sur le résultat au premier trimestre de 2011.
Dividendes à payer	170	169	1	1 %	Le dividende payable au 31 mars (versé le 1 ^{er} avril) reflète la légère augmentation du nombre d'actions en circulation, comparativement au dividende payable au 31 décembre 2010 (versé le 4 janvier 2011).
Facturation par anticipation et dépôts de clients	634	658	(24)	(4) %	Reflète le paiement de remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix (se reporter à la rubrique 7.1), déduction faite d'une augmentation des dépôts des clients liés aux nouveaux services et de l'augmentation de la facturation par anticipation du secteur des services mobiles liée à la croissance du nombre d'abonnés.
Provisions	107	122	(15)	(12) %	Tient compte d'une réduction nette de 24 millions de dollars des provisions au titre de la restructuration, qui tient au fait que les paiements relatifs aux initiatives mises en œuvre dans le passé excèdent les nouvelles obligations, facteur neutralisé en partie par la contrepartie éventuelle au titre de l'acquisition de Transactel.
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 277	847	430	51 %	L'augmentation comprend une tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % de série CC qui est maintenant prise en compte pour l'exercice considéré et vient à échéance en mars 2012, et une hausse de 150 millions de dollars du papier commercial émis, facteurs neutralisés en partie par la diminution de la valeur en dollars canadiens des billets libellés en dollars américains venant à échéance le 1 ^{er} juin 2011.
Passifs dérivés	423	419	4	1 %	Le solde au 31 mars tient compte d'un montant de 413 millions de dollars au titre des passifs dérivés liés à l'échéance en juin 2011 de billets libellés en dollars américains, compte tenu des ajustements à la juste valeur, facteur neutralisé en partie par les ajustements à la juste valeur pour tenir compte des options sur actions et des couvertures relatives aux unités d'actions restreintes, ainsi que par la résiliation des couvertures sur les options.
Fonds de roulement¹	(2 589)	(2 301)	(288)	(13) %	Tient compte de la tranche de 300 millions de dollars des billets qui est maintenant prise en compte pour l'exercice considéré et de l'augmentation de 150 millions de dollars du papier commercial, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des charges payées d'avance et des stocks.

1. Actifs courants moins les passifs courants.

Évolution de la situation financière □ Suite du tableau de la page précédente.

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 mars 2011	Au 31 déc. 2010	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles, montant net	7 813	7 831	(18)	— %	Se reporter à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations », ainsi qu'à la rubrique 5.3, Amortissement des immobilisations corporelles ». Les acquisitions effectuées au premier trimestre de 2011 ont donné lieu à une augmentation de 13 millions de dollars.
Immobilisations incorporelles, montant net	6 162	6 152	20	— %	Se reporter à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations », ainsi qu'à la rubrique 5.3, Amortissement des immobilisations incorporelles ». Les acquisitions effectuées au premier trimestre de 2011 ont donné lieu à une augmentation de 30 millions de dollars concernant principalement les relations avec les clients. Les soldes des deux périodes tiennent compte d'un montant de 4 867 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour les SSFE.
Goodwill, montant net	3 666	3 572	94	3 %	L'augmentation découlant de l'acquisition de Transactel (Barbados), Inc. s'élève à 72 millions de dollars, et celle découlant de l'acquisition des activités d'un détaillant de services mobiles, à 22 millions de dollars.
Autres actifs non courants	450	235	215	91 %	L'augmentation tient principalement au versement, en janvier 2011, d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies.
Placements	21	37	(16)	(43) %	La diminution reflète une réduction découlant de l'acquisition du contrôle et de la consolidation subséquente de Transactel (Barbados), Inc., facteurs neutralisés en partie par des changements dans les placements.
Passifs non courants					
Provisions	203	204	(1)	— %	—
Dette à long terme	4 910	5 209	(299)	(6) %	Tient compte du reclassement au poste Passifs courants de la tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % de série CC de TELUS Corporation venant à échéance en mars 2012.
Autres passifs non courants	555	649	(94)	(14) %	Tient compte d'une diminution du passif au titre des prestations de retraite et des avantages complémentaires de retraite découlant de la capitalisation et des gains actuariels.
Impôt sur le résultat différé	1 746	1 683	63	4 %	Tient compte de l'impôt sur le résultat différé pour la période considérée et de l'impôt sur le résultat différé lié aux profits et pertes non réalisés sur les dérivés.
Capitaux propres					
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 040	7 759	281	4 %	Tient compte d'un montant de 327 millions de dollars au titre du résultat net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote, d'un montant de 48 millions de dollars au titre des autres éléments du résultat global attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote, et d'un montant de 18 millions de dollars au titre des actions émises en vertu de l'exercice d'options sur actions contre paiement en trésorerie, moins les dividendes de 170 millions de dollars déclarés en février 2011, déduction faite d'un montant de 54 millions de dollars au titre des actions sur le capital autorisé émises aux fins des dividendes réinvestis dans les actions sans droit de vote au titre du programme de réinvestissement des dividendes, relativement au dividende versé le 4 janvier.
Participations ne donnant pas le contrôle	79	22	57	n.s.	Reflète un profit de 60 millions de dollars découlant de la réévaluation des participations ne donnant pas le contrôle dans Transactel et un résultat net de 1 million de dollars qui revient aux actionnaires n'ayant pas le contrôle, moins les dividendes versés aux actionnaires n'ayant pas le contrôle.

7. Situation de trésorerie et sources de financement

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

Les politiques financières liées à la structure du capital de la société sont décrites à la *rubrique 4.3*. Dans le cours normal des activités, la société a généré des flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles annuels supérieurs aux dépenses en immobilisations annuelles nécessaires à la croissance des activités et aux investissements dans la technologie.

Sommaire des tableaux consolidés des flux de trésorerie (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Entrées liées aux activités opérationnelles	393	514	(23,5) %
Sorties liées aux activités d'investissement	(455)	(307)	(48,2) %
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	68	(202)	n.s.
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	6	5	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	17	41	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	23	46	(50,0) %

7.1 Entrées liées aux activités opérationnelles

Les entrées liées aux activités opérationnelles ont diminué de 121 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement des facteurs suivants :

- L'augmentation de 27 millions de dollars du BAIIA ajusté, comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*.
- La hausse de 23 millions de dollars des intérêts payés, qui tient principalement aux activités de refinancement au troisième trimestre de 2010, lesquelles ont donné lieu au changement dans le calendrier de paiements des intérêts semestriels sur les billets à 5,05 % de série CH, les paiements ayant eu lieu en janvier et en juillet, tandis que les paiements d'intérêts sur la tranche des billets à 8 % libellés en dollars américains qui ont été rachetés ont eu lieu en juin et en décembre.
- La baisse de 185 millions de dollars des paiements d'impôt sur le résultat, qui tient en grande partie au plus important paiement final effectué au premier trimestre de 2010 relativement à l'impôt sur le résultat de l'exercice précédent.
- La hausse de 190 millions de dollars des cotisations patronales aux régimes à prestations définies. Comme elle l'annonçait précédemment, la société a versé une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies en janvier 2011 (se reporter à la *section « Hypothèses »*, à la *rubrique 9*).
- Au premier trimestre de 2011, des remises d'un montant de 53 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix ont été versées aux abonnés des services filaires résidentiels dans les zones de desserte autres que celles à coût élevé (zones urbaines), conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639. Le versement de ces remises n'a eu aucune incidence sur le résultat net, car les montants inscrits dans ledit compte de report n'étaient pas comptabilisés dans le compte de résultat auparavant. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *rubrique 8.1, « Estimations comptables critiques – Charges à payer aux fins des passifs du compte de report du CRTC »*, du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS.
- Les autres variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement comprennent i) une augmentation de 55 millions de dollars des stocks au premier trimestre de 2011, comparativement à une diminution de 64 millions de dollars des stocks à la période correspondante de 2010; déduction faite ii) de la réduction de 28 millions de dollars des paiements liés aux initiatives de restructuration.

7.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 148 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010, en raison principalement de la hausse des dépenses en immobilisations. De plus, des investissements totalisant 50 millions de dollars ont été effectués au premier trimestre de 2011, une tranche de 20 millions de dollars de ces investissements ayant permis à TELUS d'accroître sa participation dans Transactel de 29,99 % à 51 %, et une tranche de 30 millions de dollars ayant servi à acquérir les activités d'un détaillant de services mobiles TELUS.

Dépenses en immobilisations (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations)	Trimestres clos les 31 mars		
	2011	2010	Variation
Secteur des services mobiles	76	59	28,8 %
Secteur des services filaires	333	252	32,1 %
Total des dépenses en immobilisations	409	311	31,5 %
BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses en immobilisations ¹	561	632	(11,2) %
Intensité des dépenses en immobilisations (en %) ²	16	13	3 pts

1. Se reporter à la rubrique 11.1 pour le calcul.

2. L'intensité des dépenses en immobilisations est calculée comme les dépenses en immobilisations divisées par les produits opérationnels. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses en immobilisations avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Le total des dépenses en immobilisations a augmenté de 98 millions de dollars au premier trimestre de 2011, par rapport à la période correspondante de 2010. Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations au premier trimestre de 2011 est plus élevé qu'il ne l'était à la période correspondante de 2010, résultat qui tient en partie au fait que le ratio à l'exercice précédent tenait compte d'une réduction temporaire des activités par suite des investissements importants dans les réseaux à large bande effectués en 2009, y compris le réseau HSPA+, qui a été quasi achevé et lancé en novembre 2009. En ce qui concerne les objectifs de la société pour 2011 (se reporter à la rubrique 9), les dépenses en immobilisations devraient s'élever à environ 1,7 milliard de dollars pour l'exercice complet, soit un ratio d'intensité des dépenses en immobilisations représentant environ 17 % des produits opérationnels, pourcentage analogue à celui enregistré en 2010. Le BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses en immobilisations, a diminué d'un exercice à l'autre de 71 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison essentiellement de la hausse du ratio d'intensité des dépenses en immobilisations au premier trimestre de 2011.

- Les dépenses en immobilisations du secteur des services mobiles ont augmenté d'un exercice à l'autre de 17 millions de dollars au premier trimestre de 2011, aux fins de l'accroissement de la capacité et de la couverture du réseau, y compris le lancement de la technologie DC-HSPA+. En avril 2011, la société a annoncé qu'elle prévoit amorcer la construction urbaine du réseau 4G+ LTE au second semestre de 2011 et lancer les services sur ce réseau en 2012 (se reporter à la rubrique 2, « *Se doter de moyens nationaux* »). Les dépenses liées à la technologie LTE sont conformes aux objectifs de TELUS au chapitre des dépenses en immobilisations consolidées pour 2011 (se reporter à la rubrique 9).

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur des services mobiles s'est établi à 6 % au premier trimestre de 2011, comparativement à 5 % à la période correspondante de 2010. Les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations) du secteur des services mobiles se sont chiffrés à 475 millions de dollars au premier trimestre de 2011, soit une hausse de 39 millions de dollars, ou 9 %, par rapport à la période correspondante de 2010.

- Les dépenses en immobilisations du secteur des services filaires ont augmenté d'un exercice à l'autre de 81 millions de dollars au premier trimestre de 2011, en raison principalement des initiatives visant à accroître la capacité et la couverture des réseaux à large bande filaires, y compris la mise en œuvre continue d'une couche superposée de la technologie VDSL2 et les investissements dans la technologie GPON (d'après l'anglais *gigabit passive optimal network*), ainsi que des investissements dans les capacités liées aux services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed (se reporter à la rubrique 2, « *Se doter de moyens nationaux* »). Les dépenses liées au maintien du réseau et à son accès accru, ainsi qu'aux initiatives au titre de l'efficacité opérationnelle ont également augmenté.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur des services filaires s'est établi à 26 % au premier trimestre de 2011, comparativement à 20 % à la période correspondante de 2010. Les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations) du secteur des services filaires se sont chiffrés à 86 millions de dollars au premier trimestre de 2011, soit une baisse de 110 millions de dollars, ou 56 %, par rapport à la période correspondante de 2010.

7.3 Entrées (sorties) liées aux activités de financement

Les entrées liées aux activités de financement se sont établies à 68 millions de dollars au premier trimestre de 2011, ce qui constitue une variation nette de 270 millions de dollars par rapport aux sorties liées aux activités de financement de 202 millions de dollars comptabilisées au premier trimestre de 2010.

- Le produit en trésorerie tiré des actions sans droit de vote émises aux fins de l'exercice d'options s'est élevé à 17 millions de dollars au premier trimestre de 2011.
- Les dividendes en espèces versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote se sont élevés à 115 millions de dollars et à 129 millions de dollars, respectivement, aux premiers trimestres de 2011 et de 2010, ce qui représente une diminution d'un exercice à l'autre de 14 millions de dollars. Les montants pour les deux exercices représentent les dividendes déclarés, déduction faite des montants réinvestis dans les actions sans droit de vote de TELUS émises à un escompte de 3 % en vertu du programme de réinvestissement des dividendes et de rachat d'actions de la société. Étant donné que le taux de participation à ce programme était d'environ 32 % en janvier 2011, comparativement à 14 % en janvier 2010, le dividende net versé a diminué, malgré la hausse du taux de dividende et la légère augmentation du nombre d'actions en circulation en 2011.

Avec prise d'effet le 1^{er} mars 2011, la société achètera dorénavant des actions sur le marché libre, sans escompte, aux termes du programme de réinvestissement des dividendes et de rachat d'actions, et elle n'émettra plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 %. Ce changement donnera lieu à une augmentation des sorties de trésorerie en ce qui concerne tous dividendes déclarés après le 1^{er} mars. Le taux de participation au programme de réinvestissement des dividendes et de rachat d'actions était inférieur à 4 % en ce qui concerne le dividende versé le 1^{er} avril 2011.

- Emprunts à court terme, facilités bancaires et papier commercial

La société alterne régulièrement entre diverses sources de financement à court terme pour tirer parti des écarts à l'égard du coût financier.

Au 31 mars 2011, le papier commercial émis s'élevait à 254 millions de dollars, en hausse de 150 millions de dollars par rapport au 31 décembre 2010. En comparaison, au cours du premier trimestre de 2010, le papier commercial émis était de 495 millions de dollars, en hausse de 28 millions de dollars. La société n'a prélevé aucun montant au titre de la facilité de crédit échéant en 2012 au 31 mars 2011, ni aucun montant au cours de 2010. Se reporter à la *rubrique 7.5, « Facilités de crédit »*.

Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes avancées à la société par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement au transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.6, « Vente de créances »*). Les créances titrisées s'élevaient à 400 millions de dollars au 31 mars 2011, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2010. Les emprunts et découverts bancaires ont augmenté et se sont établis à 22 millions de dollars au premier trimestre de 2011. Au premier trimestre de 2010, la société a réduit les créances titrisées de 100 millions de dollars pour les ramener à 400 millions de dollars.

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

Mesures de la situation de trésorerie et sources de financement

Aux dates indiquées ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	IFRS de l'IASB (Date de transition du 1 ^{er} janvier 2010)				Chiffres présentés initialement ³ 31 mars 2010
	31 mars 2011	31 déc. 2010	Variation	31 mars 2010	
Composantes des ratios d'endettement et de couverture¹ (en millions de dollars)					
Dettes nettes	7 034	6 869	165	7 235	7 235
Total des capitaux investis – valeur comptable	15 318	14 863	455	14 787	15 021
BAIIA excluant les coûts de restructuration	3 771	3 730	41	—	3 693
Coût financier, montant net	511	522	(11)	—	549
Ratios d'endettement					
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	91	93	(0,2) pt	88	88
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	5,4	5,7	(0,3)	4,8	4,8
Dettes nettes/total des capitaux investis (en %) ¹	45,9	46,2	(0,3) pt	48,9	48,2
Dettes nettes/BAIIA excluant les coûts de restructuration ¹	1,9	1,8	0,1	—	2,0
Ratios de couverture (fois)¹					
Couverture par le résultat	3,8	3,6	0,2	—	3,1
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration	7,4	7,1	0,3	—	6,7
Autres mesures sur 12 mois					
Flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars) ²	861	946	(85)	—	621
Ratio de distribution du résultat net ajusté (en %) ¹	62	64	(2) pts	—	67
Ratio de distribution (en %) ¹	61	64	(3) pts	—	64

1. Se reporter à la rubrique 11.4, « Définition et calcul des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».

2. Se reporter à la rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles », pour la définition.

3. Chiffres pour la période de 12 mois close le 31 mars 2010 tels qu'ils étaient présentés en vertu des PCGR du Canada antérieurs.

La dette nette au 31 mars 2011 a augmenté de 165 millions de dollars depuis le début de l'exercice, en raison principalement d'une augmentation de 150 millions de dollars du papier commercial émis aux fins du versement en janvier 2011 d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies dont il est fait mention précédemment, ainsi qu'aux fins des acquisitions effectuées au premier trimestre de 2011. Par conséquent, le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration a augmenté et s'élève à 1,9 fois. Le total des capitaux investis au 31 mars 2011 a augmenté depuis le début de l'exercice, en raison de la hausse de la dette nette et des résultats non distribués.

La proportion des titres de créance qui portent intérêt à des taux fixes était de 91 % au 31 mars 2011, soit un résultat en baisse légèrement par rapport au début de l'exercice, qui tient à l'augmentation du papier commercial émis. La durée moyenne à l'échéance de la dette était de 5,4 ans au 31 mars 2011, en baisse par rapport à 5,7 ans au début de l'exercice, en raison de l'augmentation du papier commercial et du passage du temps.

Le ratio de couverture par le résultat était de 3,8 fois pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011, soit une hausse comparativement à 3,6 fois au 31 décembre 2010. La diminution du montant brut des charges d'intérêts a entraîné une diminution de 0,1 du ratio, et l'augmentation du résultat avant impôt sur le résultat et intérêts a donné lieu à une réduction de 0,1 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration est de 7,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011, soit une hausse comparativement à 7,1 fois au 31 décembre 2010. Le profit sur la participation dans Transactel comptabilisé au premier trimestre de 2011 a donné lieu à une augmentation de 0,1 du ratio; les autres variations du BAIIA excluant les coûts de restructuration ont donné lieu à une augmentation de 0,1 du ratio, et la baisse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une augmentation de 0,1 du ratio.

Les flux de trésorerie disponibles pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011 se sont établis à 861 millions de dollars, en baisse de 85 millions de dollars par rapport à l'exercice 2010. Ce résultat tient principalement au versement en janvier 2011 d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies et à l'accroissement des dépenses en immobilisations, facteurs neutralisés en partie par la diminution des paiements d'impôt sur le résultat.

La stratégie de la société vise à maintenir les politiques et les lignes directrices financières énoncées ci-après. La société estime que ces mesures ont atteint un niveau optimal et qu'elles devraient lui permettre d'avoir raisonnablement accès aux marchés financiers en maintenant des cotes de crédit de BBB+ à A-, ou des cotes équivalentes.

Les politiques financières et lignes directrices à long terme de TELUS sont les suivantes :

- Ratio de la dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration entre 1,5 et 2,0 fois

Le ratio s'est établi à 1,9 fois au 31 mars 2011, en hausse par rapport à 1,8 fois au 31 décembre 2010. Ce résultat tient principalement à l'augmentation du papier commercial aux fins du versement en janvier 2011 d'une cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars aux régimes de retraite à prestations définies et aux fins des acquisitions effectuées au premier trimestre de 2011. Le ratio ajusté de manière à ne pas tenir compte du profit sur la participation dans Transactel dans le dénominateur s'élève également à 1,9 fois.

- Ratio de distribution de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles

L'indication relative au ratio de distribution est établie sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. Le ratio de distribution est considéré comme approprié en ce qui concerne les attentes actuelles de la société à l'égard du résultat, des flux de trésorerie et des dépenses en immobilisations.

7.5 Facilités de crédit

Au 31 mars 2011, TELUS avait des liquidités disponibles de 1,67 milliard de dollars aux termes des facilités de crédit inutilisées, et elle disposait d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.6*), ce qui est conforme à l'objectif de la société, lequel vise à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS au 31 mars 2011

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans ¹	1 ^{er} mai 2012	2 000	—	(117)	(254)	1 629
Autres facilités bancaires	—	68	(22)	(3)	—	43
Total	—	2 068	(22)	(120)	(254)	1 672

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Les facilités de crédit renouvelable de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,9:1 au 31 mars 2011) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 7,4:1 au 31 mars 2011) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de crédit en particulier.

7.6 Vente de créances

TELUS Communications Inc. (« TCI »), filiale en propriété exclusive de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. Cette convention de titrisation renouvelable prendra fin le 6 mai 2012. TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant l'expiration de la convention. Au 5 mai 2011, la cote de crédit était plus élevée que la cote devant être maintenue.

7.7 Cotes de crédit

Au 5 mai 2011, les cotes de crédit de première qualité de la société demeuraient inchangées.

7.8 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Les instruments financiers, les engagements et les passifs éventuels de la société sont décrits à la *rubrique 7.8* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. Une mise à jour est présentée ci-dessous.

Instruments financiers

Risque de crédit

Le risque de crédit associé aux débiteurs est réduit du fait que la société possède une clientèle vaste et diversifiée, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. La société applique un programme d'évaluation du crédit des clients et limite le montant du crédit accordé lorsqu'elle le juge nécessaire. Elle maintient des provisions pour les pertes de crédit potentielles, et ces pertes ont été conformes aux prévisions de la direction jusqu'à maintenant. Au 31 mars 2011, la durée de vie moyenne pondérée des créances clients était de 28 jours (soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2010), et la durée de vie moyenne pondérée des créances clients en souffrance était de 61 jours (59 jours au 31 décembre 2010).

Risque de liquidité

Dans le cadre des politiques financières liées à la structure du capital, pour lesquelles une analyse est présentée à la *rubrique 4.3*, « *Situation de trésorerie et sources de financement* », la société gère son risque de liquidité à l'aide d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui lui permet de gérer ses liquidités excédentaires et ses besoins en liquidités selon les besoins réels de la société et de ses filiales; de plus, la société maintient des facilités bancaires bilatérales et des facilités de crédit consorsial, elle vend des créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, elle maintient un programme de papier commercial, elle exerce une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels, et elle gère les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

La société a d'importantes échéances de titres de créance au cours des exercices ultérieurs. Au 31 mars 2011, elle peut émettre un montant de 2 milliards de dollars de titres de créance ou de participation en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en octobre 2011. La société dispose de facilités de crédit, notamment une facilité de 2 milliards de dollars échéant en 2012 (se reporter à la *rubrique 7.5*, « *Facilités de crédit* »). La société estime que ses cotes de crédit de première qualité lui fournissent un accès raisonnable aux marchés financiers.

Risque de marché

Le résultat net et les autres éléments du résultat global pour les trimestres clos les 31 mars 2011 et 2010 auraient pu varier si les taux de change du dollar canadien et du dollar américain, les taux d'intérêt sur le marché et le cours des actions ordinaires et des actions sans droit de vote de la société avaient présenté une variation des montants raisonnables possibles par rapport à leurs valeurs réelles à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant l'exposition de la société au risque de change, au risque de taux d'intérêt et à l'autre risque de prix découlant de la rémunération fondée sur des actions est présentée à la note annexe 4 g) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

Engagements et passifs éventuels

Réclamations et poursuites

La société fait l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, la société a reçu ou est au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de propriété intellectuelle) à son égard et, dans certains cas, à l'égard de plusieurs autres entreprises de services mobiles et des fournisseurs de services de télécommunications. Dans certaines instances, les questions en sont au stade préliminaire et la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. La société ne peut à l'heure actuelle prévoir avec certitude l'issue de l'une quelconque de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites. Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence défavorable importante sur la situation financière consolidée de la société à l'exception des éléments décrits à la note annexe 21 c) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

7.9 Information sur les actions en circulation

Le nombre total d'actions en circulation et pouvant être émises qui est présenté au 31 mars 2011 dans le tableau suivant se fonde sur l'hypothèse selon laquelle toutes les options en cours, ainsi que les options pour lesquelles les actions sont détenues en réserve, ont été converties. Le nombre d'actions en circulation et d'actions pouvant être émises au 30 avril 2011 n'a pas varié de façon significative.

Actions en circulation Au 31 mars 2011 (en millions)	Actions ordinaires	Actions sans droit de vote	Nombre total d'actions
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires			
Actions en circulation	175	149	324 ¹
Options en circulation et pouvant être émises ²	—	29	29
Actions en circulation et pouvant être émises	175	178	353

1. Aux fins du calcul du résultat dilué par action, le nombre moyen d'actions s'établissait à 326 millions pour le trimestre clos le 31 mars 2011.

2. En supposant une conversion intégrale et sans tenir compte des prix d'exercice.

7.10 Transactions entre parties liées

Placements dans des entités contrôlées significatives

Au 31 mars 2011, TELUS Corporation contrôle finalement 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôle finalement pour sa part 100 % des participations dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, soit un pourcentage inchangé par rapport au 31 décembre 2010 et au 1^{er} janvier 2010.

Transactions avec les principaux dirigeants

Les principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la planification, la direction et le contrôle des activités de la société, et ils comprennent les membres du conseil d'administration de la société et l'équipe de la haute direction de la société. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants pour les trimestres clos les 31 mars 2011 et 2010 s'établit à 7 millions de dollars et à 6 millions de dollars, respectivement. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note annexe 22 b) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

Transactions impliquant des régimes de retraite à prestations définies

La société a fourni des services de gestion et d'administration relativement à ses régimes de retraite à prestations définies. Les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et elles sont non significatives pour la société. La société a également versé des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, pour lesquelles une analyse est présentée à la rubrique 7.1.

8. Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables

8.1 Estimations comptables critiques

Les estimations comptables critiques sont décrites à la rubrique 8.1 du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. La préparation d'états financiers consolidés exige que la direction ait recours à des estimations. Ces estimations ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers consolidés, ainsi que sur les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

En 2006, le Conseil des normes comptables du Canada (le « CNC ») a ratifié un plan stratégique qui fera en sorte que les PCGR du Canada, tels qu'ils sont utilisés par les entreprises ayant une obligation d'information du public, convergeront entièrement avec les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») au cours d'une période de transition devant se terminer d'ici 2011. TELUS a adopté les IFRS de l'IASB le 1^{er} janvier 2011. Il n'existe aucune certitude que l'IASB ne publiera pas d'autres prises de position avant que la société ne prépare ses états financiers consolidés au 31 décembre 2011. Par conséquent, il n'existe aucune certitude que les normes appliquées aux fins de la préparation de l'information fournie dans la présente rubrique ne différeront pas de celles qui serviront à préparer les états financiers consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011.

La société a mis à jour la description de ses méthodes comptables aux fins du passage aux IFRS, le cas échéant, à la note annexe 2 des états financiers consolidés intermédiaires résumés. Une analyse par la direction des choix de méthodes comptables conformes aux IFRS est présentée à la *rubrique 8.2* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. On trouve aussi, dans cette rubrique, une analyse des répercussions quantifiées, par sujet, sur le compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global pour l'exercice clos le 31 décembre 2010, et sur les états consolidés de la situation financière au 1^{er} janvier 2010 et au 31 décembre 2010. Les lecteurs peuvent également se reporter à la note annexe 24, « Explication de la transition aux IFRS de l'IASB », des états financiers consolidés intermédiaires résumés datés du 31 mars 2011.

Sommaire des répercussions sur l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2010

Le tableau suivant résume les répercussions du passage aux IFRS sur les totaux partiels et les totaux figurant à l'état consolidé de la situation financière de la société au 31 décembre 2010. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note annexe 24 d) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

État consolidé de la situation financière, totaux partiels et totaux – Au 31 décembre 2010

	Chiffres présentés précédemment	Répercussions sur la comptabilisation, l'évaluation, la présentation et la communication d'information [augmentation (diminution)]								Chiffres ajustés
		Sujet								
		Avantages du personnel (régimes à prestations définies)	Dépréciation d'actifs	Vente de créances	Contrats de location (opérations de cession-bail)	Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	Provisions	Impôt sur le résultat	Classement des facilités de crédit à long terme	
ACTIF										
Actifs courants	1 390	—	—	401	—	—	—	6	—	1 797
Actifs non courants	18 209	(1 504)	1 104	—	—	23	—	(5)	—	17 827
	19 599	(1 504)	1 104	401	—	23	—	1	—	19 624
PASSIF										
Passifs courants	3 949	—	—	400	(7)	—	—	(348)	104	4 098
Passifs non courants	7 449	(242)	280	—	(14)	31	—	345	(104)	7 745
	11 398	(242)	280	400	(21)	31	—	(3)	—	11 843
CAPITAUX PROPRES										
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 179	(1 262)	824	1	21	(8)	—	4	—	7 759
Participations ne donnant pas le contrôle	22	—	—	—	—	—	—	—	—	22
	8 201	(1 262)	824	1	21	(8)	—	4	—	7 781
	19 599	(1 504)	1 104	401	—	23	—	1	—	19 624

Le tableau ci-dessus présente une mise à jour de l'information fournie dans le rapport de gestion annuel 2010 de TELUS, de manière à tenir compte du reclassement des facilités de crédit à long terme dans la tranche à court terme de la dette à long terme. En vertu des PCGR du Canada antérieurs, lorsqu'un débiteur avait recours à des obligations à court terme en vertu d'une facilité de crédit à long terme et que ces obligations étaient renouvelées (p. ex. le papier commercial), lesdites obligations pouvaient être classées dans la dette à long terme si la facilité de crédit à long terme sous-jacente était classée comme étant à long terme. En vertu des IFRS de l'IASB, les obligations à court terme en vertu d'une facilité de crédit à long terme doivent être classées dans la dette à court terme. Le reclassement n'a occasionné aucun changement aux mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement de la société.

Sommaire des répercussions sur le tableau consolidé intermédiaire résumé des flux de trésorerie au 31 mars 2010

Le passage aux IFRS de l'IASB n'a pas eu une incidence significative sur le tableau consolidé intermédiaire résumé des flux de trésorerie de la société. Étant donné que les IFRS ne permettent pas la décomptabilisation des créances vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et qu'elles considèrent le produit de la vente comme des emprunts à court terme, les variations des créances titrisées sont présentées comme des variations des emprunts à court terme au poste Entrées (sorties) liées aux activités de financement. En vertu des PCGR du Canada, ces variations étaient plutôt présentées comme une composante de la variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement au poste Rentrées liées aux activités d'exploitation.

Sommaire des répercussions sur le compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global pour le premier trimestre de 2010

Le tableau suivant illustre, pour chaque sujet, les répercussions du passage aux IFRS sur les principaux postes du compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global pour le trimestre clos le 31 mars 2010. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note annexe 24 c) des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

Compte consolidé de résultat et état consolidé des autres éléments du résultat global – Trimestre clos le 31 mars 2010

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	Chiffres présentés précédemment	Répercussions sur les principaux postes [augmentation (diminution)]							Chiffres ajustés
		Répercussions sur la présentation			Répercussions sur la comptabilisation, l'évaluation, la présentation et la communication d'information				
		Produits ¹	Aide publique ²	Analyse des charges ³	Avantages du personnel – régimes à prestations définies	Dépréciation d'actifs (reprises de perte de valeur)	Titrisation de créances	Contrats de location (opérations de cession-bail)	
PRODUITS OPÉRATIONNELS	2 375	(2 375)	—	—	—	—	—	—	—
Services	—	2 238	(10)	—	—	—	—	—	2 228
Équipement	—	137	—	—	—	—	—	—	137
	2 375	—	(10)	—	—	—	—	—	2 365
Autres produits opérationnels	—	—	12	—	—	—	—	—	12
	2 375	—	2	—	—	—	—	—	2 377
CHARGES OPÉRATIONNELLES									
Opérations	1 429	—	—	(1 429)	—	—	—	—	—
Coûts de restructuration	6	—	—	(6)	—	—	—	—	—
Achat de biens et services	—	—	—	967	—	—	2	(1)	968
Charge au titre des avantages du personnel	—	—	2	474	(10)	—	—	—	466
Amortissement des immobilisations corporelles	345	—	—	—	—	1	—	—	346
Amortissement des immobilisations incorporelles	108	—	—	—	—	—	—	—	108
	1 888	—	2	6	(10)	1	2	(1)	1 888
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL	487	—	—	(6)	10	(1)	—	(2)	489
Autres charges, montant net	8	—	—	(6)	—	—	(2)	—	—
Coûts de financement	112	—	—	—	—	—	2	—	115
RÉSULTAT AVANT IMPÔT SUR LE RÉSULTAT	367	—	—	—	10	(1)	—	(2)	374
Impôt sur le résultat	99	—	—	—	2	—	—	—	101
RÉSULTAT NET	268	—	—	—	8	(1)	—	(2)	273
Autres éléments du résultat global ⁴	16	—	—	—	(6)	—	—	—	10
TOTAL DU RÉSULTAT GLOBAL	284	—	—	—	2	(1)	—	(2)	283
RÉSULTAT NET ATTRIBUABLE AUX ACTIONS ORDINAIRES ET ACTIONS SANS DROIT DE VOTE	267	—	—	—	8	(1)	—	(2)	272
RÉSULTAT NET PAR ACTION ORDINAIRE ET SANS DROIT DE VOTE									
- De base	0,84	—	—	—	0,01	—	—	—	0,85
- Dilué	0,84	—	—	—	0,01	—	—	—	0,85

- En vertu des IFRS, la société est tenue de présenter chaque catégorie de produits; les PCGR du Canada antérieurs n'exigeaient pas une présentation aussi détaillée. De plus, des profits minimes à la vente de placements, contrebalancés par des pertes liées aux participations dans des sociétés non liées, ont été reclassés du poste Autres charges, montant net, au poste Autres produits opérationnels.
- En vertu des IFRS, les montants reçus au titre de l'aide publique doivent être classés dans les autres produits opérationnels. En vertu des PCGR du Canada antérieurs, l'aide publique n'incluait pas les montants reçus au titre de subventions transférables concernant les zones de desserte à coût élevé. Par ailleurs, en vertu des PCGR du Canada, l'aide publique pouvait être portée en déduction des charges connexes, à titre de recouvrement des coûts.
- En vertu des IFRS, les charges doivent être présentées par nature ou par fonction. La société a choisi de les présenter par nature. Les PCGR du Canada antérieurs n'exigeaient pas une présentation aussi détaillée des charges. Il en résulte notamment le reclassement des dons de bienfaisance et des contributions politiques du poste Autres charges, montant net, au poste Achat de biens et services.
- En vertu des IFRS, les écarts actuariels liés aux régimes à prestations définies qui sont inscrits au poste Autres éléments du résultat global sont considérés comme un élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé au poste Résultat net.

9. Indications pour l'exercice 2011

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

La direction a confirmé les objectifs initiaux annoncés en décembre 2010.

Indications pour l'exercice

	Objectifs initiaux confirmés pour 2011 et variation prévue par rapport aux résultats de 2010
Chiffres consolidés	
Produits opérationnels	9,925 G\$ à 10,225 G\$ 1 % à 4 %
BAlIA ¹	3,675 G\$ à 3,875 G\$ 1 % à 6 %
Résultat par action – de base	3,50 \$ à 3,90 \$ 7 % à 19 %
Dépenses en immobilisations	Environ 1,7 G\$
Secteur des services mobiles	
Produits opérationnels (externes)	5,2 G\$ à 5,35 G\$ 4 % à 7 %
BAlIA	2,15 G\$ à 2,25 G\$ 6 % à 11 %
Secteur des services filaires	
Produits opérationnels (externes)	4,725 G\$ à 4,875 G\$ (1) % à 2 %
BAlIA	1,525 G\$ à 1,625 G\$ (6) % à 0 %

1. Se reporter à la rubrique 11.1, « *Bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement (BAlIA)* », pour la définition.

Les principales hypothèses suivantes ont été formulées lorsque les objectifs pour 2011 ont été annoncés, en décembre 2010. Les hypothèses concernant la charge et les cotisations au titre des régimes de retraite à prestations définies ont été mises à jour dans le rapport de gestion annuel 2010.

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011	Résultats jusqu'à présent ou attentes pour l'exercice complet
Concurrence soutenue au chapitre des services filaires et des services mobiles dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.	Attentes confirmées i) par le lancement par Shaw Communications d'une nouvelle génération d'ENP et de choix de canaux davantage personnalisés ainsi que par l'offre continue d'importants rabais aux nouveaux abonnés; ii) par l'importance que les nouveaux venus sur le marché des services mobiles accordent à la croissance du nombre d'abonnés et par l'offre de forfaits illimités et de tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données et pour la messagerie textuelle, ainsi que par la perte d'un contrat visant la prestation de services mobiles octroyé par le gouvernement fédéral à un concurrent, facteur qui a contribué à la hausse du taux de désabonnement au premier trimestre de 2011; iii) par les pertes continues de lignes d'affaires d'accès au réseau sur le marché des PME. Cependant, Shaw a annoncé, en avril, qu'elle avait de nouveau retardé la construction et le lancement de son réseau mobile en Colombie-Britannique et en Alberta. Mobilicity a retardé le lancement initial de ses services mobiles à Calgary, qui devait avoir lieu au premier trimestre.
Baisse continue des tarifs liés aux services existants.	Les produits tirés des services filaires locaux de transmission de la voix ont diminué de 9,8 % d'un exercice à l'autre, et les produits tirés des services filaires interurbains ont reculé de 6,8 % d'un exercice à l'autre.
Gain de 4,5 à 5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et croissance du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence, de la plus grande utilisation de téléphones intelligents et d'applications de transmission de données, ainsi que de l'offre de nouveaux types d'appareils mobiles tels que les tablettes.	Les attentes demeurent inchangées.

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2011	Résultats jusqu'à présent ou attentes pour l'exercice complet
Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance internationale et de transmission de données.	Les produits tirés des services de réseau ont augmenté de 10,5 % au premier trimestre de 2011, en raison de la hausse d'un exercice à l'autre de 35 % des PMAA tirés des services de transmission de données, qui a largement neutralisé la baisse d'un exercice à l'autre de 5,8 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix.
Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés.	Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné des services mobiles se sont élevés à 348 \$ au premier trimestre de 2011, en hausse de 8,1 % d'un exercice à l'autre. Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits à la hausse tirés des services de réseau s'établissent à 12,2 % en 2011, en hausse par rapport à 11,3 % en 2010.
Élargissement continu du réseau à large bande filaire et mises à niveau à l'appui de la croissance des produits tirés des services OPTIK TV et Internet OPTIK High Speed, qui neutralisent la baisse continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau.	<p>Se reporter à la <i>rubrique 2</i>, « <i>Se doter de moyens nationaux</i> », en ce qui concerne l'élargissement du réseau et les mises à niveau en 2011. Les abonnements à TELUS TV et au service Internet haute vitesse se sont accrus de 60 000 au premier trimestre de 2011, résultat qui excède les pertes de lignes d'accès au réseau de 31 000 enregistrées au cours du trimestre.</p> <p>Au premier trimestre de 2011, le total des produits tirés des services filaires de transmission de données a augmenté de 61 millions de dollars d'un exercice à l'autre, résultat qui tient compte de la croissance des produits tirés des services OPTIK, laquelle a largement neutralisé la baisse de 51 millions de dollars des produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix existants et des autres produits.</p>
<p>Taux d'actualisation estimatif de 5,35 %, subséquemment établi à 5,25 % (baisse de 60 points de base par rapport à 2010) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu de 7,25 %, subséquemment établi à 7 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2010).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le montant net des recouvrements liés aux régimes de retraite à prestations définies a été établi à 34 millions de dollars. 	À l'heure actuelle, aucun changement n'est prévu. Les charges (recouvrements) au titre des régimes de retraite à prestations définies sont établis au début de l'exercice. Lorsque d'importantes variations des principales hypothèses concernant ces régimes par rapport aux valeurs de l'exercice précédent se produisent, les écarts actuariels découlant de ces variations sont comptabilisés dans les états intermédiaires.
Montant estimatif des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars, de 298 millions de dollars en 2011, en hausse par rapport à 137 millions de dollars en 2010.	Les cotisations aux régimes de retraite à prestations définies se sont élevées à 235 millions de dollars au premier trimestre de 2011, y compris la cotisation discrétionnaire de 200 millions de dollars versée en janvier 2011. La meilleure estimation de la direction concernant les cotisations en 2011 demeure inchangée.
<p>Coûts de restructuration prévus d'environ 50 millions de dollars en 2011 (74 millions de dollars en 2010) découlant des initiatives d'efficacité opérationnelle.</p> <p>Économies supplémentaires au titre du BAIIA estimées initialement à environ 75 millions de dollars pour 2011, montant subséquemment établi à environ 50 millions de dollars (économies supplémentaires de 134 millions de dollars en 2010).</p>	Les coûts de restructuration se sont élevés à 4 millions de dollars au premier trimestre de 2011, et les économies supplémentaires au titre du BAIIA, à 15 millions de dollars. Aucun changement n'est prévu en ce qui concerne les coûts de restructuration et les économies supplémentaires au titre du BAIIA pour l'exercice complet.
Réduction des coûts de financement d'environ 135 millions de dollars, en raison de la diminution de la dette et des taux d'intérêt.	Aucun changement en ce qui concerne les attentes pour l'exercice complet. Les coûts de financement ont diminué d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars au premier trimestre de 2011. La diminution prévue pour l'exercice complet 2011 tient compte de la perte de 52 millions de dollars liée au rachat anticipé d'une tranche des titres de créance à long terme effectué en septembre 2010, et elle se base sur la diminution prévue du solde moyen des titres de créance et sur la réduction du taux d'intérêt effectif.
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 26,5 % à 27,5 % (29 % en 2010).	Aucun changement (se reporter à l'analyse des risques présentée à la <i>rubrique 10.6</i>). Au premier trimestre de 2011, le taux d'imposition combiné prévu par la loi s'est établi à 27,2 %, et le taux d'imposition effectif, à 25,1 %.
Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 130 millions de dollars à 180 millions de dollars (311 millions de dollars en 2010).	Aucun changement, mais un taux se situant dans la tranche supérieure de la fourchette est prévu à l'heure actuelle. Au premier trimestre de 2011, les paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des remboursements reçus, se sont élevés à 66 millions de dollars et tiennent compte des paiements d'impôt finaux exigibles pour 2010 et des acomptes provisionnels pour 2011.

10. Risques et gestion des risques

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à *la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion. L'information qui suit constitue une mise à jour de l'analyse portant sur les risques et la gestion des risques présentée à la *rubrique 10* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS.

10.1 Concurrence

Intégration verticale accrue des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion

TELUS ne cherche pas à devenir un propriétaire de contenu de radiodiffusion à l'heure actuelle, mais plusieurs concurrents ont acquis du contenu de radiodiffusion. Ainsi, en 2010, Shaw Communications a acquis Canwest Global et, en 2011, BCE a acquis les services de programmation de CTVglobemedia, tandis que Rogers Communications et Quebecor étaient auparavant propriétaires de contenu. Il se pourrait qu'une plus importante intégration verticale fasse en sorte que TELUS n'ait pas accès à du contenu, ou qu'elle soit obligée de payer des prix gonflés pour acquérir du contenu.

Atténuation des risques : La stratégie de TELUS consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière que ses abonnés puissent en profiter. La société ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, et rien ne permet de croire que toute synergie positive engendrée par la propriété de contenu par les entreprises de télécommunications neutralise les synergies négatives découlant de la limitation de l'auditoire au moyen d'ententes exclusives ainsi que l'incidence sur d'autres relations avec des fournisseurs. Ce conflit inhérent à l'intégration verticale pourrait bien limiter les transactions intéressées privilégiées effectuées par des concurrents intégrés verticalement, mais TELUS estime que l'établissement de balises s'impose. Le CRTC a amorcé une instance en 2011 afin de se pencher sur les questions liées à l'intégration verticale. (Se reporter à la *rubrique 10.3*, « *Réglementation* ».)

10.2 Technologie

Se reporter à la *rubrique 10.2* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS pour une analyse des facteurs de risque liés à la technologie et des mesures d'atténuation des risques. La société a annoncé la construction urbaine du réseau mobile 4G+ LTE, comme il est fait mention à la *rubrique 2*, « *Se doter de moyens nationaux* ». Le lancement de la technologie LTE dans les zones rurales dépendra des règles et du calendrier établis par Industrie Canada relativement aux futures enchères de spectre pour les services sans fil. Se reporter à la section « *Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil* », à la *rubrique 10.3*.

10.3 Réglementation

Obligation de servir des entreprises de services locaux titulaires

L'obligation de servir et l'objectif du service de base sont des mesures réglementaires imposées aux ESLT dans les circonscriptions réglementées et dans celles que le Conseil a soustraites à la réglementation afin d'atteindre certains objectifs en matière de politique au sein du marché des télécommunications. Le 3 mai 2011, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291*, « *Obligation de servir et autres questions* ». La décision établit des objectifs représentant un idéal en ce qui concerne l'accès aux services à large bande et à des vitesses cibles d'ici 2015, et elle repose sur le libre jeu du marché pour atteindre ces objectifs. Le CRTC a également apporté de nombreux changements au régime de contribution dans les zones de desserte à coût élevé et permis des hausses de tarifs, sous réserve de certains paramètres. TELUS s'attend à ce que cette décision en matière de politique ait une incidence importante sur ses résultats de 2011.

La décision comprend les éléments suivants :

- En ce qui concerne les services à large bande et l'établissement d'un objectif national, le CRTC a établi un objectif représentant un idéal, qui vise un accès intégral à Internet et des vitesses minimales de 5 Mbps pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement d'ici la fin de 2015. Le CRTC surveillera les progrès accomplis relativement à cet objectif et il réexaminera la question en 2015. De plus, les services à large bande ne font pas partie d'un objectif du service de base, car le libre jeu du marché provoque l'expansion des services Internet.

- En ce qui concerne l'obligation de servir et l'objectif du service de base dans les circonscriptions soustraites à la réglementation, les tarifs pour service local de base autonome, qui étaient gelés depuis 2006, ne le sont plus et peuvent être majorés en fonction d'un montant équivalant au tiers de la différence entre le tarif au 3 mai 2011 et 30 \$, chaque année sur une période de trois ans, et en fonction du taux d'inflation par la suite. Le CRTC a aussi déterminé que les services mobiles de transmission de la voix constituent une solution de rechange aux services filaires de transmission de la voix dans les circonscriptions soustraites à la réglementation et qu'ils peuvent être utilisés pour satisfaire à l'obligation de fournir un service local de base autonome. Aucune contribution ne sera versée dans les circonscriptions soustraites à la réglementation.
- En ce qui concerne l'obligation de servir et l'objectif du service de base dans les circonscriptions réglementées, et dans le but de réduire et d'éliminer les subventions dans les zones de desserte à coût élevé au cours des trois prochaines années, les ESLT peuvent hausser leurs tarifs en fonction d'un montant équivalant au tiers de la différence entre le tarif au 3 mai 2011 et 30 \$ ou lorsque la subvention est éliminée (selon le montant le moins élevé), et en fonction du taux d'inflation par la suite.

Entreprises de distribution de radiodiffusion – intégration verticale

D'importants regroupements ont eu lieu dans le secteur de la radiodiffusion, notamment l'acquisition par Shaw des services de programmation de Canwest Global (opération approuvée par le CRTC en octobre 2010) et l'acquisition par Bell des services de programmation de CTVglobemedia (opération approuvée par le CRTC en mars 2011). En raison du potentiel de comportements anticoncurrentiels au sein de ce nouveau marché intégré verticalement, le CRTC a décidé de tenir une audience publique afin de considérer l'établissement de balises qui pourraient s'avérer nécessaires pour assurer le maintien d'une saine concurrence dans le secteur de la radiodiffusion. Cette audience concernant l'intégration verticale devrait avoir lieu en juin 2011. Plus précisément, le 27 janvier 2011, dans la Décision de radiodiffusion CRTC 2011-48, le CRTC a exposé ses conclusions à l'égard de la plainte déposée par TELUS contre Vidéotron relativement à la préférence indue accordée par cette dernière à son propre service de vidéo-sur-demande (« VSD ») en faisant en sorte que ce service détienne les droits exclusifs des émissions les plus populaires de TVA, sa société sœur. Le CRTC a déterminé que Vidéotron s'est en fait accordée une préférence indue et a assujéti TELUS à un désavantage. Le CRTC a ordonné que les émissions de TVA offertes sur VSD soient fournies sans délai à TELUS. Cette décision devrait être favorable pour TELUS, particulièrement en ce qui concerne la prestation du service OPTIK TV dans l'est du Québec. Cependant, TELUS n'a pas réussi à conclure une entente acceptable avec Vidéotron et elle a demandé la tenue d'une audience de justification afin que le CRTC applique la décision. Par ailleurs, lorsqu'il a approuvé l'acquisition de CTVglobemedia par BCE, le CRTC a décrété un moratoire sur les ententes de contenu exclusif conclues par des entreprises de distribution de radiodiffusion intégrées verticalement, relativement au contenu obtenu de leurs propriétés de contenu associées. Ce moratoire s'appliquera à toutes les plateformes de distribution et à toutes les entreprises de distribution en attendant l'issue de l'instance sur l'intégration verticale.

Si aucune balise n'est établie, il se pourrait que les concurrents intégrés verticalement haussent injustement les coûts de programmation que TELUS doit payer ou tentent d'empêcher l'accès à du contenu sur les plateformes « nouveaux médias » (plateformes Internet et mobiles), ou pénalisent autrement TELUS en attirant et fidélisant des abonnés de ses services mobiles ou de son service OPTIK TV.

Le 22 mars 2010, le CRTC a publié un nouveau cadre en vertu duquel les câblodistributeurs de signaux de télévision en direct peuvent entamer des négociations avec les entreprises de distribution de radiodiffusion afin d'établir une juste valeur pour la distribution de leurs signaux de télévision en direct locaux. Comme il existait des incertitudes en ce qui concerne le pouvoir du CRTC de mettre en œuvre un tel régime de négociation de compensation, le CRTC a renvoyé la question devant la Cour d'appel fédérale afin qu'elle clarifie les pouvoirs à cet égard que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*. Le 28 février 2011, la Cour d'appel fédérale a rendu sa décision, en vertu de laquelle le CRTC a le pouvoir de mettre en œuvre un régime de négociation de compensation. Il se pourrait toutefois que cette politique fasse l'objet d'un réexamen dans le cadre d'instances futures portant sur l'intégration verticale. TELUS et d'autres entreprises de distribution, notamment Cogeco, Shaw et Rogers, cherchent à obtenir la permission d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale auprès de la Cour suprême du Canada. Si le régime de valeur à la rétribution du signal proposé par le CRTC est mis en œuvre, cela pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation du service OPTIK TV que TELUS pourrait ne pas être en mesure de recouvrer intégralement au moyen de hausses de tarifs, en raison de la concurrence de la part de conglomerats composés d'entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement, sur le marché de la distribution de radiodiffusion.

Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil

Industrie Canada compte procéder, probablement en 2012 ou en 2013, à des enchères relatives aux licences de spectre qui viseront le spectre dans les bandes de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz. TELUS s'attend à ce que les règles concernant les enchères soient annoncées d'ici la fin de 2011. Il existe des incertitudes quant au calendrier d'exécution et à la position du gouvernement relativement à la réglementation de ces bandes de fréquences possibles. Ainsi, les règles concernant les enchères pourraient favoriser les entreprises non titulaires. Étant donné que les règles concernant les enchères futures sont inconnues, il est impossible de déterminer la capacité de TELUS à présenter des soumissions visant l'acquisition de spectre additionnel, de savoir à combien s'élèveront les dépenses en immobilisations requises aux fins de l'issue fructueuse des soumissions et de déterminer combien de spectre sera obtenu dans chaque région. Comme il est décrit à la *rubrique 2*, « *Se doter de moyens nationaux* », TELUS prévoit amorcer la construction urbaine du réseau mobile 4G+ LTE plus tard au cours de 2011 et lancer les services sur ce réseau en 2012, à l'aide du spectre pour les services sans fil acquis en 2008. Les plans de TELUS visant à accroître la disponibilité du réseau mobile 4G+ LTE dans les marchés ruraux dépendront de l'occasion équitable que TELUS aura de présenter des soumissions et d'acquérir du spectre visant la bande de fréquences de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu en 2012. Le spectre visant la bande de fréquences de 700 MHz permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments dans les régions urbaines.

À l'heure actuelle, le spectre dans la bande de 2,5 GHz est utilisé dans les applications d'accès sans fil fixe et de diffusion sans fil fixe. Cependant, cette bande a été désignée comme une bande à titre primaire pour les services sans fil par Industrie Canada et elle devrait devenir une bande universelle pour les services sans fil. En 2006, Industrie Canada a publié une politique qui prévoit la récupération d'une portion de la bande à des fins de mise aux enchères lorsque les services sans fil auront été ajoutés dans la bande, et a annoncé son intention de procéder à la mise aux enchères des portions non attribuées du service de distribution multipoint dans la bande.

Bell et Rogers, deux concurrents qui détiennent une quantité élevée de spectre dans la bande de 2,5 GHz aux termes de leur partenariat avec Inukshuk, ont déployé une solution sans fil fixe pour le service DSL mobile dans les grandes villes telles que Toronto, Montréal, Calgary, Edmonton et Vancouver. Bien que la concurrence à laquelle TELUS fait face relativement à ce service et à des services semblables soit limitée à l'heure actuelle, il n'existe aucune certitude que les activités de commercialisation futures de ces services n'aient pas une incidence défavorable sur les services mobiles et filaires de TELUS.

Renouvellement des licences de spectre pour les SCP et pour la téléphonie cellulaire

Le 14 mars 2011, Industrie Canada a rendu sa décision concernant le processus de renouvellement des licences de spectre pour les services de communications personnelles (les « SCP ») et pour la téléphonie cellulaire. Comme le confirme cette décision, lorsque toutes les conditions d'octroi de licences concernant les licences de spectre pour les SCP et pour la téléphonie cellulaire existantes auront été remplies, les titulaires de licences pourront obtenir une nouvelle licence d'une durée de 20 ans, les licences délivrées auparavant ayant une durée de 10 ans. En vertu de la décision, les droits annuels liés à ces licences, y compris les licences de spectre obtenues dans le cadre des enchères tenues en 2001 relativement au spectre pour les SCP, seront maintenus aux taux courants en 2011. Ces taux pourraient toutefois augmenter dans l'avenir. Les droits de renouvellement annuels des licences visant le spectre pour les SCP obtenu dans le cadre des enchères en 2001 s'appliqueront à TELUS à compter de 2013. Les droits de renouvellement annuels que TELUS doit verser en 2011 concernent toujours des licences qui n'ont pas été obtenues dans le cadre d'enchères de spectre.

Les licences pour les SCP et pour le service cellulaire de TELUS comportent diverses conditions telles que les suivantes :

- Répondre aux exigences en matière de propriété au pays;
- Respecter les obligations concernant la couverture et les infrastructures;
- Affecter au moins 2 % d'une part des produits opérationnels des SCP et de téléphonie cellulaire à la recherche-développement;
- Veiller à la communication de l'information annuelle;
- Assurer la revente de services aux concurrents.

Bien que TELUS estime satisfaisante dans l'ensemble aux conditions d'attribution de ses licences, rien ne garantit que les autorités considéreront qu'elle les a toutes respectées ou qu'en cas de défaut de sa part, une exemption lui sera accordée ou encore que les coûts nécessaires à l'atteinte de la conformité ne seront pas importants.

Restrictions à la propriété étrangère

TELUS et ses filiales sont assujetties aux restrictions sur la propriété étrangère imposées par la *Loi sur les télécommunications*, la *Loi sur la radiocommunication* et la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que par les règlements connexes. En juin 2008, le Groupe d'étude sur les politiques en matière de concurrence a présenté son rapport final au ministre de l'Industrie. Le Groupe a formulé un certain nombre de recommandations visant à libéraliser les règles en matière de propriété étrangère régissant les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion. On décèle dans le discours du trône du gouvernement fédéral du 3 mars 2010 et le budget fédéral du 4 mars 2010 une intention d'ouvrir encore plus le secteur des services de télécommunications à l'investissement étranger. En juin 2010, Industrie Canada a proposé trois différentes options aux fins d'une consultation sur la levée des restrictions à la propriété étrangère imposées aux entreprises de télécommunications :

1. Augmenter à 49 % la limite des investissements directs étrangers dans les entreprises de radiodiffusion et de télécommunications;
2. Lever les restrictions pour les entreprises de télécommunications ayant une part de marché de 10 % ou moins en termes de produits opérationnels;
3. Supprimer complètement les restrictions à la propriété étrangère.

Dans le contexte de la consultation tenue par Industrie Canada, TELUS a proposé une quatrième option. Selon la société, si le gouvernement décide de lever les restrictions à la propriété étrangère, ces restrictions devraient être levées de façon symétrique pour toutes les entreprises de télécommunications et entreprises de distribution de radiodiffusion, et elles devraient continuer de s'appliquer aux radiodiffuseurs (p. ex. les fournisseurs de contenu). Selon la proposition faite par TELUS, une société intégrée verticalement qui offre à la fois des services de distribution et du contenu ne pourrait pas être détenue par une société étrangère. Une société intégrée verticalement qui choisit de vendre ses activités de distribution à un acheteur étranger doit s'assurer que le contenu qu'elle offre continuera à respecter les exigences de propriété et de contrôle canadiens.

Le 22 novembre 2010, le ministre de l'Industrie a annoncé que le gouvernement compte se pencher sur la question plus tard au cours de 2011, en prévision de l'établissement des règles qui régiront les prochaines enchères de spectre, lesquelles devraient avoir lieu en 2012. La consultation concernant l'établissement des règles visant les enchères de spectre relatives à la bande de fréquences de 700 MHz a débuté le 30 novembre 2010. Les commentaires seront acceptés jusqu'au 28 février 2011, et les réponses aux commentaires, jusqu'au 6 avril 2011.

Entre-temps, il existe des incertitudes en ce qui concerne l'interprétation des règles en vigueur, en raison d'une décision du Cabinet. Le 10 décembre 2009, le gouverneur en conseil (au nom du Cabinet fédéral) a publié le décret C.P. 2009-2008 qui infirme la décision rendue par le CRTC (Décision de télécom 2009-678) le 29 octobre 2009, laquelle stipule que le nouveau fournisseur de services mobiles Globalive n'était pas en conformité avec les lois canadiennes sur la propriété étrangère, en raison des importants capitaux investis par Orascom Telecom, une société ayant son siège social en Égypte. Orascom a été acquise en avril 2011 par VimpleCom Ltd., une société ayant son siège à Amsterdam qui est le sixième exploitant de services mobiles en importance au monde. Nonobstant la déclaration du gouverneur en conseil à l'effet que sa décision s'applique à Globalive en particulier, il semble bien qu'un nouveau précédent a été établi en ce qui concerne le relâchement des restrictions à la propriété étrangère dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que dans d'autres secteurs auxquels le critère du « contrôle de fait » a été appliqué dans le passé. Le 8 janvier 2010, Public Mobile Inc. a déposé une demande de révision judiciaire auprès de la Cour d'appel fédérale afin que soit infirmée la décision du gouverneur en conseil rendue le 10 décembre 2009, dans laquelle ce dernier déclare que Globalive est admissible à l'exercice d'activités en qualité d'entreprise canadienne de télécommunications. Le gouvernement fédéral et Globalive ont contesté la demande de révision judiciaire de Public Mobile Inc. La Cour d'appel fédérale a rendu sa décision le 4 février 2011, annulant le décret qui infirmait la Décision 2009-678 du CRTC. Le gouvernement fédéral et Globalive ont l'intention d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale.

Rien ne garantit que la levée de toute incertitude concernant l'interprétation des lois et règlements en vigueur à l'égard des restrictions à la propriété étrangère auxquels TELUS est assujettie ou que leur éventuelle modification aura un effet favorable pour TELUS, ni que l'incertitude qui règne ne sera pas favorable pour les entreprises sous contrôle étranger qui exercent des activités au Canada à l'heure actuelle.

Atténuation des risques en matière de réglementation : TELUS préconise de façon générale un contexte de réglementation des télécommunications qui se fonde, dans la mesure du possible, sur la concurrence au sein du marché, plutôt que sur l'intervention des organismes de réglementation. En ce qui concerne la distribution de contenu de radiodiffusion, TELUS favorise plutôt l'application d'une symétrie en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Selon TELUS, tant que le contenu est réglementé de manière à assurer l'atteinte d'objectifs culturels, cette position est au mieux des intérêts de toutes les entreprises de télécommunications et de leurs clients. TELUS ne s'oppose pas à l'élimination des restrictions à la propriété étrangère visant les télécommunications ou la distribution de contenu, tant que cette libéralisation est mise en œuvre de façon équitable et symétrique pour toutes les entreprises de télécommunications et entreprises de distribution de radiodiffusion.

10.4 Ressources humaines

Négociations collectives

La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») a pris fin le 19 novembre 2010. Cette convention couvre environ 11 200 membres du personnel des secteurs des services filaires et mobiles de TELUS au Canada, au 31 mars 2011. Les négociations collectives ont débuté en juillet 2010. En avril 2011, TELUS et le STT ont conclu un accord de principe concernant la convention collective. Le STT compte présenter cet accord à ses membres aux fins d'un scrutin de ratification et recommander aux membres de voter pour son acceptation. Les membres du STT auront l'occasion de voter lors de rencontres individuelles devant avoir lieu d'un bout à l'autre du pays entre le 10 mai 2011 et le début du mois de juin. Les modalités de la convention collective actuelle continueront de s'appliquer jusqu'à ce que la nouvelle convention entre en vigueur.

Comme c'est le cas pour toute négociation collective, rien ne peut garantir que les charges de rémunération négociées ou les changements liés à l'efficacité opérationnelle seront conformes aux prévisions, ce qui pourrait entraîner des hausses de coûts imprévues ou une productivité moindre. Par ailleurs, rien ne peut garantir qu'une productivité moindre ou des perturbations du travail ne se produiront pas au cours de la période de négociation qui précède le règlement et la ratification de la convention.

Atténuation des risques : La société a recours à un modèle de gouvernance afin de s'assurer que les répercussions d'ordre financier et opérationnel découlant des conditions de règlement font l'objet d'une analyse et qu'elles s'alignent sur l'orientation stratégique de TELUS. Toute nécessité éventuelle de poursuivre les activités opérationnelles par suite d'une interruption de travail a été prise en compte dans le cadre d'un plan d'urgence. Bien que la société ait établi et validé des plans d'urgence, rien ne peut garantir que ces plans couvrent tous les problèmes susceptibles de survenir, ni que les urgences pour lesquelles des plans ont été élaborés se produiront exactement comme il était prévu. Il se pourrait donc quand même que des coûts plus élevés doivent être engagés ou que des interruptions se produisent.

10.5 Risques liés aux processus

Systemes et processus

TELUS exploite de nombreux systèmes complexes et a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives visant à modifier ses systèmes et ses processus. Il n'existe aucune certitude que la mise en œuvre de l'ensemble des initiatives de conversion des systèmes et modification des processus de TELUS sera couronnée de succès, ni que la société disposera de la main-d'œuvre qualifiée nécessaire pour mener à terme les principales initiatives prévues en 2011 et par la suite. Il y a également un risque que certains projets soient reportés ou annulés et que les avantages susceptibles de découler de ces projets se concrétisent plus tard ou ne se concrétisent pas. Il y a par ailleurs un risque que la mise en place de nouveaux produits et services soit limitée en raison de la dépendance à l'égard des systèmes existants et des limitations concernant les initiatives visant à apporter des modifications que la société peut mettre en œuvre en même temps.

Atténuation des risques : En règle générale, TELUS s'efforce d'établir les priorités liées au développement de systèmes d'une manière optimale. Dans le cadre de sa démarche aux fins de la gestion des projets, la société applique un processus d'établissement des risques rigoureux ainsi que des plans d'urgence, et elle assure une gestion complète de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Pour établir l'assurance de la qualité de la solution, la société doit procéder à des essais exhaustifs au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits opérationnels, et elle doit tirer parti des leçons retenues. Par ailleurs, TELUS s'efforce dans bien des cas de s'assurer que ses processus de planification aux fins de la poursuite des activités sont en place et que son centre des opérations d'urgence est bien préparé avant de procéder à d'importantes conversions des systèmes.

10.6 Questions fiscales

L'information qui suit constitue une mise à jour de la *rubrique 10.7* du rapport de gestion annuel 2010 de TELUS.

Il se pourrait que l'option de différer l'impôt sur le résultat en tirant parti de différentes fins d'année d'imposition des sociétés liées en exploitation soit éliminée si le gouvernement fédéral présente un projet de budget sur cette question.

La taxe de vente harmonisée (la « TVH ») est entrée en vigueur en Colombie-Britannique le 1^{er} juillet 2010, en remplacement de la taxe de vente provinciale (la « TVP ») et de la taxe sur les produits et services (la « TPS ») précédemment en vigueur. Aux termes des régimes d'imposition de la TPS et de la TVH, TELUS (de même que la majorité des autres sociétés) peut réclamer des crédits de taxe sur les intrants relativement à la TPS et à la TVH applicables payées sur les intrants d'entreprise. Un référendum sur la TVH est cependant prévu pour juin 2011 en Colombie-Britannique, afin de déterminer s'il y a lieu d'éliminer la TVH et de rétablir la TVP et la TPS. Si la TVP est rétablie, ce changement entraînera une hausse des coûts annuels de TELUS, en raison du caractère non recouvrable de la TVP payée sur les intrants d'entreprise.

11. Définitions et rapprochements

11.1 Bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement (« BAIIA »)

Le BAIIA n'est pas une mesure fondée sur les IFRS et ne doit pas être substitué au résultat net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. TELUS présente le BAIIA et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance des secteurs opérationnels ainsi que la performance de la société. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt (se reporter à la description fournie à la *rubrique 11.4*). Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Si le BAIIA est indiqué aux présentes afin de permettre une analyse comparative plus exhaustive du rendement de la société et de sa capacité d'assurer le service de sa dette comparativement à d'autres sociétés, il convient de rappeler que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tout point avec le BAIIA présenté par d'autres sociétés.

Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini le BAIIA normalisé de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Le BAIIA normalisé donne une indication de la capacité de l'entité de continuer de générer des produits opérationnels avant la prise en compte de l'incidence des décisions de financement de la direction et des coûts liés à l'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles, qui varient en fonction de leur âge, de leur actualité technologique et de l'estimation de leur durée d'utilité par la direction. Le BAIIA normalisé correspond donc aux produits moins les coûts opérationnels, avant les charges d'intérêts, l'amortissement et les charges au titre de la dépréciation des immobilisations corporelles, et l'impôt sur le résultat.

Comme elle l'a fait au premier trimestre de 2011, la société pourrait également calculer, de façon périodique, un BAIIA ajusté qui exclura les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités liées aux services de télécommunications habituelles ou continues; ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et il ne devrait pas être pris en compte aux fins de l'évaluation de la capacité de la société à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

Rapprochement du BAIIA

(en millions de dollars)	Trimestre clos les 31 mars	
	2011	2010
Résultat net	328	273
Coûts de financement	104	115
Impôt sur le résultat	110	101
Amortissement des immobilisations corporelles	332	346
Amortissement des immobilisations incorporelles	112	108
Pertes de valeur (reprise de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles	—	—
BAIIA (BAIIA normalisé selon les lignes directrices de l'ICCA)	986	943
Déduire : profit au 1 ^{er} février 2011 sur la participation dans Transactel	(16)	—
BAIIA ajusté	970	943

La direction calcule également le BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations, comme une simple approximation des flux de trésorerie consolidés dans ses deux secteurs à présenter. Le BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations, peut être utilisé à des fins de comparaison avec les résultats présentés par les autres sociétés de télécommunications au fil du temps, et il est assujéti aux questions possibles de comparabilité du BAIIA décrites précédemment.

Calcul du BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations

(en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars	
	2011	2010
BAIIA	986	943
Dépenses en immobilisations	(409)	(311)
BAIIA déduction faite des dépenses en immobilisations	577	630
Déduire : profit au 1 ^{er} février 2011 sur la participation dans Transactel	(16)	—
BAIIA ajusté déduction faite des dépenses en immobilisations	561	630

11.2 Flux de trésorerie disponibles

Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure fondée sur les IFRS et ne doivent pas être substitués aux tableaux consolidés des flux de trésorerie. TELUS présente les flux de trésorerie disponibles parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de la société. Les flux de trésorerie disponibles excluent certaines variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être utilisés pour évaluer la performance de TELUS au fil des ans. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tout point avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés, et qu'il diffère des flux de trésorerie disponibles normalisés tels qu'ils sont définis par l'ICCA. Les flux de trésorerie disponibles tels qu'ils sont définis par la direction fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles qui sont disponibles après les dépenses en immobilisations, mais avant les dividendes, les acquisitions, le produit tiré des actifs cédés et les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs).

Calcul des flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars	
	2011	2010
BAIIA (se reporter à la rubrique 11.1)	986	943
Déduire : Profit au 1 ^{er} février 2011 sur la participation dans Transactel	(16)	—
Coûts de restructuration déduction faite des paiements en trésorerie	(23)	(49)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie		
Rémunération fondée sur des actions	(5)	1
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies des salariés	(9)	(3)
Cotisations patronales aux régimes à prestations définies des salariés	(235)	(45)
Intérêts versés	(61)	(38)
Intérêts reçus	—	—
Impôt reçu (payé), montant net	(66)	(251)
Dépenses en immobilisations	(409)	(311)
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	162	247

Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini les flux de trésorerie disponibles normalisés de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Les flux de trésorerie disponibles normalisés constituent une indication de la capacité de l'entité de continuer à générer des flux de trésorerie discrétionnaires grâce aux activités opérationnelles, et comprennent les flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles après déduction des dépenses nettes en immobilisations et des dividendes qui s'apparentent davantage à des charges d'intérêts. Cette mesure ne correspond pas nécessairement aux flux de trésorerie disponibles au cours de la période pour utilisation au gré de la direction, qui peuvent être affectés par d'autres sources de trésorerie et d'autres utilisations non discrétionnaires. Le tableau suivant illustre le rapprochement des flux de trésorerie disponibles, tels qu'ils sont définis par la direction, avec les flux de trésorerie disponibles normalisés et les entrées liées aux activités opérationnelles :

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars)	Trimestres clos les 31 mars	
	2011	2010
Entrées liées aux activités opérationnelles	393	514
Déduire : Dividendes stipulés	s.o.	s.o.
Déduire : Dépenses en immobilisations	(409)	(311)
Produit de la cession d'immobilisations	—	—
Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)	(16)	206
Déduire : Produit de la cession d'immobilisations	—	—
Ajustements additionnels aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles	178	44
Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)	162	247

11.3 Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.

Produits moyens par appareil d'abonné (« PMAA ») mensuels Nombre, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu au moyen de la division des produits tirés des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période. Les PMAA tirés des services de transmission de données sont une composante des PMAA calculée sur la même base que celle des produits tirés de services tels que les services de messagerie textuelle, l'informatique mobile, les assistants numériques, les navigateurs Internet et les téléchargements à la carte.

Taux de désabonnement, par mois Nombre d'appareils d'abonnés débranchés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau au cours de la période, exprimé sous forme de taux mensuel. Un abonné des services prépayés est débranché lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration de la carte prépayée.

Frais d'acquisition Montant total au titre du financement des appareils, des commissions ainsi que des frais de publicité et de promotion qu'il faut déboursier pour l'acquisition initiale des abonnés au cours d'une période donnée. Tels qu'ils sont définis, les frais d'acquisition excluent les frais engagés pour conserver les abonnés existants (frais de fidélisation).

Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné Frais d'acquisition divisés par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.

Frais de fidélisation par rapport aux produits tirés des services de réseau Coûts directs liés aux activités de marketing et aux promotions visant à fidéliser les abonnés existants, divisés par les produits tirés des services de réseau.

Téléphone intelligent Appareil de communication mobile évolué ou assistant numérique personnel (« ANP ») qui offre des fonctions de messagerie textuelle, de courriel, de téléchargement de données multimédias et de réseau social (p. ex. Facebook Mobile) en plus de la transmission de la voix. TELUS présente les résultats concernant les téléphones intelligents à titre de pourcentage des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés et de pourcentage du nombre d'abonnés des services postpayés.

11.4 Définition et calcul des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Ratio de distribution et ratio de distribution du résultat net ajusté : Il s'agit des dividendes du trimestre déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote, tels qu'ils sont comptabilisés aux états financiers consolidés intermédiaires résumés, multipliés par quatre et divisés par le total du résultat par action de base pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisés par le résultat par action de base annuel des exercices). L'indication visée est un ratio de distribution annuel, sur une base prospective plutôt que sur une base actuelle, de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles. Le ratio historique fondé sur le résultat par action déclaré ajusté de manière à ne pas tenir compte des ajustements liés à l'impôt, de la perte au remboursement par anticipation de titres de créance, de l'incidence continue de l'option de règlement en trésorerie net liée aux options instaurée en 2007, et des éléments ajustés dans le BAIIA est considéré comme davantage représentatif du calcul du résultat prévisible.

Calcul des ratios de distribution

Mesure aux dates indiquées et pour les trimestres clos à ces dates (en dollars)	31 mars 2011	31 déc. 2010	31 mars 2010 ¹
Ratio de distribution			
Numérateur – Dividende annualisé déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,10	2,10	1,90
Dénominateur – Résultat par action ordinaire et action sans droit de vote ¹	3,43	3,27	2,98
Ratio (en %)	61	64	64
Ratio de distribution du résultat net ajusté			
Numérateur – Dividende annualisé déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,10	2,10	1,90
Résultat net ajusté (en millions de dollars)			
Résultat net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 103	1 048	944
Déduire : Ajustements favorables liés à l'impôt	(29)	(30)	(104)
Ajouter : Perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	37	37	69
Déduire : Profit au 1 ^{er} février 2011 sur la participation dans Transactel	(12)	—	—
Option de règlement en trésorerie net liée aux options	(11)	(7)	(2)
	1 088	1 048	907
Dénominateur – Résultat net ajusté par action ordinaire et action sans droit de vote	3,39	3,27	2,85
Ratio ajusté (en %)	62	64	67

1. Calculé conformément aux PCGR du Canada antérieurs, en raison de la transition aux IFRS avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010.

Couverture par le résultat Mesure définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée sur 12 mois. Par suite du passage aux IFRS, le calcul se fonde sur le montant total brut des charges d'intérêts. En vertu des PCGR du Canada antérieurs, le calcul se fondait sur le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme.

Calcul de la couverture par le résultat

Périodes de 12 mois closes les (en millions de dollars, sauf en ce qui concerne les ratios)	31 mars 2010	31 déc. 2010	31 mars 2010 ¹
Impôt sur le résultat	344	335	245
Montant brut des composantes des charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme	431	442	473
Charges d'intérêts sur les emprunts à court terme et autres	30	29	non pris en compte
Perte au remboursement par anticipation de titres de créance	52	52	99
Intérêts courus sur les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	4	4	s.o.
Numérateur	1 964	1 910	1 765
Dénominateur – Montant brut des charges d'intérêts	517	527	572
Ratio (fois)	3,8	3,6	3,1

1. Calculé conformément aux PCGR du Canada antérieurs, en raison de la transition aux IFRS avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010.

BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure définie comme le BAIIA (décrit à la *rubrique 11.1*) plus les coûts de restructuration de 78 millions de dollars pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011, de 80 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 décembre 2010 et de 168 millions de dollars pour la période de 12 mois close le 31 mars 2010. Cette mesure sert à calculer le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et la couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration, conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure calculée sur 12 mois, qui est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS. Le ratio présenté au 31 mars 2010 est celui présenté conformément aux PCGR du Canada antérieurs, en raison de la transition aux IFRS avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010.

Dette nette La dette nette est une mesure non définie par les IFRS; la mesure définie par les IFRS qui s'en rapproche le plus est la somme de la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. Le tableau qui suit présente le rapprochement de ces deux mesures. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette. (Se reporter à la description du ratio de la dette nette sur le BAIIA présentée ci-dessous.)

Calcul de la dette nette

	31 mars 2011	31 déc. 2010	31 mars 2010
Aux (en millions de dollars)			
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	6 187	6 056	6 154
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	27	28	29
Passif dérivé	413	404	747
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)	8	(2)	(49)
Trésorerie et placements temporaires	(23)	(17)	(46)
Emprunts à court terme	422	400	400
Dette nette	7 034	6 869	7 235

Le passif dérivé figurant dans le tableau ci-dessus se rapporte à des swaps de devises qui ont pour effet de convertir en dollars canadiens les obligations de remboursement du capital et de paiement des intérêts et il porte sur la débenture de 741 millions de dollars US au 31 mars 2011 et au 31 décembre 2011 (1 348 millions de dollars US au 31 mars 2010) échéant le 1^{er} juin 2011. La direction estime que la dette nette est une mesure utile, car elle tient compte de l'incidence du taux de change sur les swaps de devises conclus qui fixent la valeur de la dette libellée en dollars américains et parce qu'elle représente le montant des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couvertes par la trésorerie et les placements temporaires disponibles.

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration Dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration sur 12 mois. L'indication à long terme de TELUS pour le ratio dette/BAIIA se situe dans une fourchette de 1,5 à 2,0 fois. Normalement, cette mesure est essentiellement identique au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS. Le ratio présenté au 31 mars 2010 est celui présenté conformément aux PCGR du Canada antérieurs, en raison de la transition aux IFRS avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010.

Ratio dette nette/total des capitaux investis Estimation de la proportion de la dette utilisée dans la structure financière de la société.

Montant net des charges d'intérêts Coûts de financement avant les profits liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun profit lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé au cours des périodes respectives. Les pertes comptabilisées relativement au remboursement par anticipation de titres de créance sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts présenté pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011 est égal aux coûts de financement présentés pour ces périodes. Le coût de financement net présenté pour la période de 12 mois close le 31 mars 2010 est tel qu'il a été présenté conformément aux PCGR du Canada antérieurs, en raison de la transition aux IFRS avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2010.

Total des capitaux investis □ **valeur comptable** Total de la dette nette et des capitaux propres, compte non tenu du cumul des autres éléments du résultat global.

Calcul du total des capitaux investis

Aux (en millions de dollars)	31 mars 2011	31 déc. 2010	31 mars 2010
Dette nette	7 034	6 869	7 235
Capitaux propres			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 040	7 759	7 488
Ajouter : Cumul des autres éléments du résultat global	165	213	43
Participations ne donnant pas le contrôle	79	22	21
Total des capitaux investis – valeur comptable	15 318	14 863	14 787

Comptes consolidés intermédiaires résumés de résultat et états consolidés
intermédiaires résumés des autres éléments du résultat global

(non audité)

Périodes closes les 31 mars (en millions, sauf les montants par action)	Trimestres	
	2011	2010 (ajusté)
PRODUITS OPÉRATIONNELS		
Services	2 337 \$	2 228 \$
Équipement	169	137
	2 506	2 365
Autres produits opérationnels	25	12
	2 531	2 377
CHARGES OPÉRATIONNELLES		
Achat de biens et services	1 098	968
Charge au titre des avantages du personnel	447	466
Amortissement des immobilisations corporelles	332	346
Amortissement des immobilisations incorporelles	112	108
	1 989	1 888
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL	542	489
Coûts de financement	104	115
RÉSULTAT AVANT IMPÔT SUR LE RÉSULTAT	438	374
Impôt sur le résultat	110	101
RÉSULTAT NET	328	273
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat		
Variation de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	8	17
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger	(4)	(1)
	4	16
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat		
Écarts actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies des salariés	44	(6)
	48	10
RÉSULTAT GLOBAL	376 \$	283 \$
RÉSULTAT NET ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	327 \$	272 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	1	1
	328 \$	273 \$
TOTAL DU RÉSULTAT GLOBAL ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	375 \$	282 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	1	1
	376 \$	283 \$
RÉSULTAT NET PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE		
De base	1,01 \$	0,85 \$
Dilué	1,00 \$	0,85 \$
DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE	0,525 \$	0,475 \$
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D' ACTIONS ORDINAIRES ET D' ACTIONS SANS DROIT DE VOTE EN CIRCULATION		
De base	324	318
Dilué	326	318

États consolidés intermédiaires résumés de la situation financière (non audité)

(en millions)	Au 31 mars 2011	Au 31 décembre 2010 <i>(ajusté)</i>	Au 1 ^{er} janvier 2010
ACTIF			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net	23 \$	17 \$	41 \$
Débiteurs	1 292	1 318	1 195
Impôt sur le résultat et autres impôts à recevoir	61	62	16
Stocks	338	283	270
Charges payées d'avance	208	113	105
Actifs dérivés	9	4	1
	1 931	1 797	1 628
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	7 813	7 831	7 832
Immobilisations incorporelles, montant net	6 172	6 152	6 166
Goodwill, montant net	3 666	3 572	3 572
Autres actifs non courants	450	235	286
Placements	21	37	41
	18 122	17 827	17 897
	20 053 \$	19 624 \$	19 525 \$
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	422 \$	400 \$	500 \$
Créditeurs et charges à payer	1 469	1 477	1 336
Impôt sur le résultat et autres impôts à payer	18	6	174
Dividendes à payer	170	169	150
Facturation par anticipation et dépôts de clients	634	658	530
Provisions	107	122	299
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 277	847	549
Partie courante des passifs dérivés	423	419	62
	4 520	4 098	3 600
Passifs non courants			
Provisions	203	204	91
Dette à long terme	4 910	5 209	5 623
Autres passifs non courants	555	649	1 334
Impôt sur le résultat différé	1 746	1 683	1 522
	7 414	7 745	8 570
Passif	11 934	11 843	12 170
Capitaux propres			
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 040	7 759	7 334
Participations ne donnant pas le contrôle	79	22	21
	8 119	7 781	7 355
	20 053 \$	19 624 \$	19 525 \$

Tableaux consolidés intermédiaires résumés des flux de trésorerie (non audité)

Périodes closes les 31 mars (en millions)	Trimestres	
	2011	2010 <i>(ajusté)</i>
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Résultat net	328 \$	273 \$
Ajustements visant le rapprochement du résultat net et des entrées liées aux activités opérationnelles :		
Dotation aux amortissements	444	454
Impôt sur le résultat différé	44	33
Rémunération fondée sur des actions	(5)	1
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies des salariés	(9)	(3)
Cotisations patronales aux régimes à prestations définies des salariés	(235)	(45)
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados), Inc.	(16)	—
Autres	(12)	(21)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement	(146)	(178)
Entrées liées aux activités opérationnelles	393	514
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Dépenses en immobilisations	(409)	(311)
Acquisitions et autres	(50)	—
Produit de la cession de propriétés et d'autres actifs	—	3
Autres	4	1
Sorties liées aux activités d'investissement	(455)	(307)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Émission d'actions sans droit de vote	17	—
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	(115)	(129)
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	22	(100)
Émission de titres de créance à long terme	630	875
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	(482)	(847)
Dividendes versés par une filiale à des participations ne donnant pas le contrôle	(4)	(1)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement	68	(202)
SITUATION DE TRÉSORERIE		
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	6	5
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	17	41
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	23 \$	46 \$
INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE		
Intérêts (versés)	(61) \$	(38) \$
Impôt sur le résultat (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payé) reçu, montant net	(66) \$	(251) \$

Information sectorielle

Trimestres clos les 31 mars (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés		
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	
Produits opérationnels									
Produits externes	1 308 \$	1 177 \$	1 223 \$	1 200 \$	— \$	— \$	2 531 \$	2 377 \$	
Produits intersectoriels	9	7	40	36	(49)	(43)	—	—	
	1 317 \$	1 184 \$	1 263 \$	1 236 \$	(49) \$	(43) \$	2 531 \$	2 377 \$	
BAIIA¹	551 \$	495 \$	435 \$	448 \$	— \$	— \$	986 \$	943 \$	
Dépenses en immobilisations totales	76 \$	59 \$	333 \$	252 \$	— \$	— \$	409 \$	311 \$	
BAIIA, moins les dépenses en immobilisations totales	475 \$	436 \$	102 \$	196 \$	— \$	— \$	577 \$	632 \$	
							Produits opérationnels	2 531 \$	2 377 \$
							Achat de biens et services	1 098	968
							Charge au titre des avantages du personnel	447	466
							BAIIA	986	943
							Amortissement des immobilisations corporelles	332	346
							Amortissement des immobilisations incorporelles	112	108
							Résultat opérationnel	542 \$	489 \$

1. Le bénéfice avant intérêts, impôt et amortissement (le « BAIIA ») est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon la définition de la société, le BAIIA correspond aux produits opérationnels diminués des biens et services achetés et de la charge au titre des avantages du personnel. La société a publié des indications au sujet du BAIIA et l'inclut dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses secteurs opérationnels et qu'il sert à déterminer si la société respecte certaines clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.

**TELUS Corporation
AVIS DE DIVIDENDE EN ESPÈCES**

AVIS EST PAR LA PRÉSENTE DONNÉ que le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de cinquante-cinq cents (0,55 \$ CA) canadiens par action sur les actions émises et en circulation et un dividende de cinquante-cinq cents (0,55 \$ CA) canadiens par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payables le 4 juillet 2011 aux détenteurs inscrits à la clôture des registres le 10 juin 2011.

Ce dividende trimestriel représente une hausse de 2,5 cent ou 4,8 % par rapport aux dividendes trimestriels de 0,525 \$ versés le 4 janvier et le 1^{er} avril 2011 et de 10 % par rapport au dividende de 0,50 \$ versé en juillet 2010.

Par ordre du conseil d'administration

Audrey Ho
Première vice-présidente
Avocate-conseil et secrétaire générale

Vancouver (Colombie-Britannique)
Le 4 mai 2011

Renseignements : Relations avec les investisseurs, 604-643-4113, ir@telus.com