



Communiqué

octobre 31, 2003

A l'attention des rédacteurs de la chronique affaires : TELUS communique ses résultats du troisième trimestre

La croissance du bénéfice et du flux de trésorerie découle des solides résultats tirés des services sans fil et de l'efficacité du service filaire

VANCOUVER, le 31 oct. /CNW/ - TELUS Corporation (T et T.A à la Bourse de Toronto; TU à la Bourse de New York) a communiqué aujourd'hui ses résultats du troisième trimestre de 2003, qui reflètent une forte croissance du bénéfice et du flux de trésorerie. Le bénéfice d'exploitation (BAIIA) a augmenté de 14 %, grâce à l'excellente performance de TELUS Mobilité et à l'amélioration soutenue de la structure des coûts découlant du Programme d'efficacité opérationnelle mis en oeuvre au sein de TELUS Communications. Pour le trimestre et la période de neuf mois terminés en septembre, le bénéfice par action (BPA) s'est établi à 32 cents et à 79 cents, comparativement à des montants négatifs de 35 cents et de 32 cents, respectivement, il y a un an. L'intérêt découlant d'un règlement fiscal favorable a contribué cinq cents au BPA au troisième trimestre. Les flux de trésorerie disponibles ont grimpé de 74 % pour atteindre 417 millions \$ au cours du trimestre (en hausse de 177 millions \$ par rapport à l'exercice précédent), et 862 millions \$ depuis le début de l'exercice (en hausse de 783 millions \$ par rapport à l'exercice précédent).

POINTS SAILLANTS DES DONNEES FINANCIERES

Arrondis au million de \$CAN près,
sauf les montants par action

(non vérifiés)	Trimestres clos le		
	2003	2002	Variation
Produits d'exploitation	1806,2	1766,3	2,3%
BAIIA (1)	754,5	663,1	13,8%
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	2,3	313,3	(99,3)%
Bénéfice net	115,9	(107,4)	-
Bénéfice (perte) par action ordinaire et par action sans droit de vote	113,2	(110,0)	-
Bénéfice (perte) par action (BPA)	0,32	(0,35)	-
Dépenses en immobilisations	304,0	327,2	(7,1)%
Flux de trésorerie disponible(2)	417,1	239,9	73,8%

- (1) Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement se définit comme les produits d'exploitation moins les charges d'exploitaton. Par définition, il exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.
- (2) BAIIA moins les dépenses en immobilisations, les intérêts en espèces, les impôts en espèces et les dividendes en espèces, qui exclut les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

Darren Entwistle, président et chef de la direction, a déclaré: "Je suis heureux de constater qu'encore une fois, nous avons dépassé les attentes en ce qui a trait à nos résultats du troisième trimestre et démontrons les avantages de l'exécution soutenue et constante de la stratégie nationale ciblée de TELUS et des priorités générales pour 2003. La solide croissance de 17% des produits du réseau d'exploitation de TELUS Mobilité et l'accroissement de 49% du BAIIA, conjugués au Programme d'efficacité opérationnelle de TELUS Communications, ont contribué à l'augmentation considérable de la marge bénéficiaire et des résultats nets, ainsi qu'à la génération de solides flux de trésorerie. Par conséquent, TELUS hausse une fois de plus ses prévisions pour l'exercice 2003 dans plusieurs secteurs clés, notamment au chapitre de la croissance du bénéfice, du flux de trésorerie disponible et du nombre d'abonnés aux services sans fil et Internet haute vitesse. Tout indique que nous atteindrons nos objectifs de fin d'exercice en matière d'amélioration de l'efficacité opérationnelle. De plus, TELUS est fermement décidée à fournir des niveaux de service uniformément supérieurs à ceux antérieurs à son programme d'efficacité opérationnelle et elle est persuadée de pouvoir atteindre cet objectif d'ici la fin de 2003."

Selon Robert McFarlane, vice-président directeur de chef des finances:

"La performance financière de TELUS a été remarquable au cours de ce trimestre, comme en témoigne son flux de trésorerie disponible qui s'élève à 417 millions \$, reflété dans les progrès réalisés plus rapidement que prévu au niveau du bilan. La dette nette de TELUS s'établit à 7,5 milliards \$, soit 810 millions \$ de moins qu'à l'exercice précédent, et 516 millions \$ de moins pour le troisième trimestre seulement. J'ai le plaisir d'annoncer aujourd'hui une révision à la hausse des résultats prévisionnels touchant le BPA de 2003 qui de 85 cents, passe à 95 cents, une hausse de cinq cents; le BAIIA et le flux de trésorerie disponible ont connu une hausse à la fin de juillet dernier; et une fois de plus pour ce trimestre, de meilleurs résultats concernant le ratio dette nette et BAIIA, qui aujourd'hui, est fixé à 2,7 fois ou moins d'ici décembre 2003 - notre cible initiale il y a un an pour la fin de 2004. Manifestement, TELUS devance largement ses objectifs, situation favorable autant en ce qui concerne sa dette que ses investisseurs."

POINTS SAILLANTS DES DONNEES D'EXPLOITATION

TELUS Communications

L'amélioration de 32 millions \$ du flux de trésorerie est attribuable à des dépenses en immobilisations moindres et aux économies liées au Programme d'efficacité opérationnelle

- Les produits d'exploitation totaux de 1,2 milliard \$ pour le troisième trimestre ont reculé de 4 % ou 48 millions \$, principalement en raison des produits moindres liés aux tarifs d'accès, à la suite du plafonnement des prix, du déclin des produits tirés des services interurbains et de la baisse des ventes d'équipement téléphonique.
- Les économies supplémentaires de coûts de 80 millions \$ découlant du Programme d'efficacité opérationnelle au troisième trimestre se sont traduites par une diminution des charges d'exploitation de 58 millions \$ ou 8%.
- Le BAIIA s'est établi à 509 millions \$, soit 11 millions \$ ou 2% de plus que pour le trimestre correspondant de l'exercice précédent.
- La marge du BAIIA s'est établie à 42 %, soit 2 points de plus qu'à l'exercice précédent.
- Les dépenses en immobilisations ont diminué de 9% par rapport à l'exercice précédent, passant de 230 millions \$ à 209 millions \$.
- Le flux de trésorerie (BAIIA moins dépenses en immobilisations) a augmenté à 300 millions \$ pour le trimestre, en hausse de 32 millions \$ ou 12% par rapport à l'exercice précédent.
- Les activités des services locaux non titulaires dans la région centrale du Canada ont généré des produits de 138 millions \$, soit 2 % de plus qu'au trimestre comparable de l'exercice précédent, alors que le BAIIA négatif de 6 millions \$ s'améliorait de 74%.

- Le nombre d'ajouts net d'abonnés aux services Internet haute vitesse s'est élevé à 47 200, soit plus qu'aux deux trimestres précédents. Le nombre total d'abonnés à Internet haute vitesse atteint maintenant 516 000, soit 41% de plus qu'à l'exercice précédent.
- Le nombre de lignes d'accès au réseau s'est élevé à 4,9 millions, un recul de 0,8% par rapport à pareille date l'an dernier.

TELUS Mobilité

L'amélioration de 83 millions \$ du flux de trésorerie est stimulée par la croissance de 49% du BAIIA

- Les produits d'exploitation tirés des services de réseau ont atteint 577 millions \$, en hausse de 17% par rapport au trimestre correspondant d'il y a douze mois.
- La forte croissance du BAIIA, qui a progressé de 49% pour s'établir à 246 millions \$ pour le trimestre, est attribuable à une croissance supérieure à 10% des produits et du nombre d'abonnés, aux mesures de réduction des coûts et à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.
- La marge du BAIIA a atteint 43%, selon les produits tirés des services de réseau, représentant un accroissement de 9 points d'un exercice à l'autre.
- Avec l'ajout net de 100 600 abonnés au cours du trimestre, le nombre total d'abonnés atteint 3,3 millions, une hausse de 14% en glissement annuel. Les ajouts nets d'abonnés aux services facturés générant des revenus supérieurs se sont accrus de 14% par rapport au troisième trimestre d'il y a un an.
- Le taux de roulement de calibre mondial s'est élevé à 1,4%, une nette amélioration par rapport au taux de 1,7% d'il y a un an.
- Le revenu moyen par appareil (RMPA) s'établit à 60 \$ par mois, le plus élevé de l'industrie, comparativement à 56 \$ pour le deuxième trimestre et en hausse de 2 \$ par rapport à l'exercice précédent.
- Les dépenses en immobilisations ont atteint 95 millions \$, en baisse de 2 % par rapport à l'exercice précédent. En tant que pourcentage des produits, les dépenses en immobilisations ont diminué de 18% à 15% en douze mois.
- Le flux de trésorerie (BAIIA moins dépenses en immobilisations) s'est chiffré à 150 millions \$ au cours du trimestre, une amélioration de 83 millions \$ par rapport aux 68 millions \$ générés au cours du trimestre correspondant à l'exercice précédent.

FAITS NOUVEAUX RELATIFS A LA SOCIETE

TELUS met en service le réseau de la prochaine génération

TELUS a réalisé la transition d'un réseau de commutation à base de circuits à une technologie Internet de pointe avec le lancement du Réseau de nouvelle génération. Ce réseau abaisse les coûts de réseau de TELUS et procure l'infrastructure nécessaire pour offrir à la clientèle une variété de capacités et de services. Il éliminera éventuellement la nécessité de réseaux distincts pour des services de voix, de données et de divertissement.

TELUS investit dans ces capacités depuis deux ans maintenant, pour un montant de près de 35 millions \$. Cet été, TELUS a franchi une autre étape sur le plan de l'exécution de sa stratégie de croissance nationale en parachevant la transformation du réseau de base de TELUS en réseau IP universel unique conçu de manière à prendre en charge des applications voix, données et vidéo de première qualité.

Au troisième trimestre, TELUS a entrepris le processus de migration transparente du trafic voix interurbain sur son réseau de nouvelle génération Internet dans certaines régions de l'Alberta. La migration de trafic se poursuit au cours du présent trimestre à l'échelle nationale et la clientèle continuera de recevoir un service fiable de première qualité. Il existe très peu d'endroits dans le monde où le trafic commercial interurbain est transmis sur un réseau IP conçu pour fournir des services de

transmission de la voix d'une qualité et d'une fiabilité de classe mondiale, et TELUS est l'une des premières entreprises de télécommunications titulaires au monde à cet égard.

TELUS Communication obtient de nouveaux contrats relatifs à la transmission de données et Internet

TELUS obtient un important sous-contrat de solutions gérées de transmission de données pour la Banque TD

TELUS a réalisé des progrès importants sur le plan de l'exécution de sa stratégie d'expansion nationale en obtenant récemment d'IBM Canada un sous-contrat de sept ans d'une valeur approximative de 160 millions \$. TELUS fournira au Groupe Financier Banque TD une solution de services réseau IP entièrement gérée prévoyant l'utilisation de la plate-forme du réseau de la prochaine génération de TELUS dotée d'une connectivité de réseau privé virtuel (RPV) IP sécurisé. Cette solution intégrée établit une nouvelle référence pour les services réseau IP gérés et pourra fournir des services à la clientèle rehaussés combinant voix, données et vidéo à plus de 1 200 succursales bancaire TD Canada Trust au Canada.

La région sanitaire de Calgary forme une alliance avec TELUS

Le 16 septembre, TELUS et la région sanitaire de Calgary (Calgary Health Region) ont annoncé la création de TELUS Sourcing Solutions Inc. (TSS), une nouvelle entreprise d'impartition de processus administratifs qui fournira des solutions de bout en bout en ressources humaines aux organismes de soins de santé et à d'autres associations. Au départ, TSS fournira à la région sanitaire de Calgary des systèmes de rémunération, d'avantages sociaux, de retraite, de ressources humaines, des analyses portant sur le recrutement et l'effectif, la santé et la sécurité au travail et les services de la paie.

TSS gèrera ces services de première importance, permettant aux organismes tels que la Calgary Health Region de se concentrer sur ses activités principales de prestation de services de santé à la collectivité. TSS, qui prévoit détacher plus de 150 nouveaux employés à TELUS à partir du quatrième trimestre de 2003, a l'intention de proposer des solutions novatrices de technologie et de processus administratifs, plutôt que de simplement fournir une infrastructure. La nouvelle société envisage d'offrir ces services à d'autres régions sanitaires partout au pays et d'explorer les possibilités s'offrant dans les autres secteurs du marché. La région sanitaire de Calgary est le tout premier client de TSS.

La nouvelle offre de lancement de services Internet haute vitesse : un succès

En août, TELUS a proposé une nouvelle offre de lancement pour des services Internet haute vitesse à 16,95 \$ par mois pour les six premiers mois, puis au tarif régulier pour les clients des services interurbains à 34,95 \$ moyennant l'achat d'une trousse QuickConnect(MC) ou à 39,95 \$ avec installation par un technicien TELUS. Cette nouvelle offre aux consommateurs stimule vivement la demande puisque 47 000 nouveaux abonnés sont venus s'ajouter pour le trimestre, un record depuis le début de 2002. Fait intéressant, cette offre de lancement génère 4 % de plus en produits annuels que l'offre précédente de 24,95 \$ pour les 12 premiers mois. Le service comprend maintenant des produits à valeur ajoutée grand public, notamment l'antivirus Freedom et Ad Block, une protection contre les fenêtres-pub d'entrée.

Effort humanitaire de TELUS lors des incendies de forêt en Colombie-Britannique et en Alberta

Lors des incendies de forêt qui ont sévi en Alberta et en Colombie-Britannique cet été, des membres du centre des opérations d'urgence de TELUS et de l'équipe TELUS ont travaillé d'arrache-pied pour rétablir le service. Par exemple, la quasi-totalité des 5 000 lignes téléphoniques mises hors service à Kamloops ont été rétablies en moins de 72 heures.

En outre, un bataillon de bénévoles du groupe TELUS Community Connections a oeuvré sans relâche pour fournir une aide humanitaire aux familles évacuées, aux pompiers, aux bénévoles et aux travailleurs des centres de secours. TELUS a réuni et distribué 200 cellulaires TELUS aux pompiers pour les aider à coordonner les efforts de confinement des incendies. La société a organisé des lignes téléphoniques pour des centres d'urgence, la Croix-Rouge et les centres de secours. Nous avons distribué 3 000 "trousses de réconfort" contenant serviettes, brosses, peignes, pâte dentifrice, savon, shampoing, rasoirs, mousse à raser, ours en peluche, t-shirts, jouets et vidéos aux centres d'évacuation répartis dans la région de Kelowna. Enfin, la société a établi une ligne d'assistance sans frais pour les membres de l'équipe TELUS accueillant plus de 30 000 personnes évacuées.

TELUS prend des mesures pour améliorer le service à la clientèle

L'une des six priorités de TELUS pour 2003 est d'améliorer les niveaux de service. Plusieurs mesures ont été prises au cours de l'année pour atteindre cet objectif et d'autres sont prévus. Ainsi, le nouveau système de reconnaissance vocale interactive permet de réduire les appels mal acheminés, et le nouveau site Web libre-service est entièrement opérationnel.

Durant le trimestre, une série d'événements internes et externes ont entraîné des volumes de demandes inattendues et des périodes d'attente inacceptables pour les clients qui tentaient de joindre nos bureaux ou d'obtenir un service. Parmi les événements externes à l'origine de cette situation, il y a eu les incendies en Colombie-Britannique et en Alberta, les pannes d'électricité et les attaques par virus informatique. Les causes internes sont liées aux difficultés rencontrées lors de la mise en place de nouveaux systèmes, aux retards dans l'embauche de nouveaux effectifs en nombre suffisant pour remplacer les employés s'étant prévalus du programme de départ volontaire planifié, au temps requis pour leur formation et leur capacité de fonctionner de façon autonome et au succès de notre dernière offre Internet à haute vitesse. Ces problèmes de service sont temporaires, et TELUS s'engage formellement à offrir des niveaux de service supérieurs à ceux antérieurs au programme d'efficacité opérationnelle d'ici décembre 2003 au plus tard.

Janet Yale nommée première vice-présidente aux affaires gouvernementales et réglementaires

Le 24 septembre, TELUS a annoncé la nomination de Janet Yale, antérieurement présidente et chef de la direction de l'Association canadienne de télévision par câble, au poste de première vice-présidente aux affaires gouvernementales et réglementaires. Mme Yale, dont le bureau sera situé à Ottawa, dirigera une équipe responsable des relations de TELUS avec tous les ordres de gouvernement ainsi qu'avec les organismes de réglementation et les organismes publics.

Mme Yale fera bénéficier l'équipe de TELUS de sa vaste expérience dans le domaine des relations gouvernementales et des affaires réglementaires. Ses solides connaissances de l'industrie des télécommunications et plus particulièrement des affaires réglementaires contribueront à la mise en oeuvre de la stratégie nationale de TELUS, et, à cet égard, elles seront inestimables pour la société.

Le CRTC approuve les demandes de licence de TELUS en vue d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion et un service national de vidéo sur demande (VSD)

Le 20 août, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a approuvé la demande de licence de TELUS en vue d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion, ce qui permettra à la société d'offrir des services de télévision numérique dans des collectivités choisies de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

Le 9 septembre, le CRTC a approuvé une autre demande de licence de TELUS en vue d'exploiter un service de vidéo sur demande (VSD). Ce service permet aux clients de commander des programmes tels que des longs métrages et d'autres émissions de divertissement à partir d'un serveur vidéo central. Alors que le service de télé à la carte offre un éventail de films ou d'événements diffusés à heure fixe,

le service de VSD permet aux téléspectateurs de choisir le moment où ils veulent regarder le programme, d'en déterminer le rythme en l'arrêtant, en le faisant avancer ou reculer.

TELUS adopte une approche réfléchie et prudente à l'égard du marché du divertissement. La prochaine étape consistera à en cerner tous les aspects économiques et technologiques. Nous amorçons un vaste programme d'essai du réseau et des systèmes, y compris un projet-pilote avec les employés à Edmonton. Aucune décision n'a été prise en ce qui a trait au lancement commercial.

Le CRTC approuve un plan d'amélioration du service révisé de TELUS pour un montant de 21,4 millions de dollars

Le 25 septembre, le CRTC a approuvé un plan d'amélioration du service révisé de 21,4 millions de dollars pour TELUS, lequel doit être terminé d'ici 2006. La décision est avantageuse pour les clients et TELUS. Un grand nombre de clients vivant dans des régions rurales et éloignées, qui étaient auparavant incapables d'obtenir une extension de service, pourront désormais recevoir le service lorsque le plan sera mis en oeuvre. Une grande partie des coûts de ce programme sera récupérée par l'intermédiaire des comptes de report créés par le CRTC parallèlement à sa décision sur le plafonnement des prix rendue en 2002.

TELUS Québec annonce un programme de création d'emplois en collaboration avec le gouvernement du Québec

Le 10 octobre, TELUS et le gouvernement du Québec ont annoncé conjointement un programme de création d'emplois qui, compte tenu des investissements de capitaux en cours, représenterait pour TELUS des exemptions fiscales de 90 millions de dollars pour la création d'emplois sur une période de dix ans. Ce partenariat englobe divers programmes gouvernementaux permettant de créer jusqu'à 800 emplois répartis entre Montréal et Rimouski. L'ouverture d'un nouveau centre d'appels à Montréal, à la fin de 2003, générera plus de 200 nouveaux emplois. Grâce à cette aide financière, TELUS Québec peut continuer à étendre son réseau et à offrir des services pointus à sa clientèle tout en exploitant les possibilités d'affaires dans les principaux centres urbains du Québec.

Nouveau téléphone-appareil photo de TELUS Mobilité

En octobre, TELUS Mobilité a annoncé le lancement d'un nouveau téléphone-appareil photo et d'un service unique de messagerie avec photos permettant aux clients de partager ou de stocker leurs photos. Grâce au service exclusif de messagerie multimédia avec photos de TELUS Mobilité, les clients peuvent partager leurs photos, annexer des fichiers son et texte et les transmettre directement à d'autres téléphones-appareils photos ou à une adresse de courrier électronique dans le monde entier, ou encore les sauvegarder dans leur album de photos en ligne sur le site Web de TELUS Mobilité. Le téléphone-appareil photo de TELUS Mobilité LG 5450 est à la fois un téléphone sans fil numérique tri-mode entièrement fonctionnel et un appareil photo numérique de 300 000 pixels avec écran couleur haute résolution, retardateur, capable d'emmagasiner jusqu'à 30 photos. Ce modèle est le premier d'une gamme de téléphones-appareils photos que TELUS Mobilité lancera sur le marché en même temps que son service de messagerie avec photos, au cours d'une campagne publicitaire nationale qui aura lieu pendant la période des fêtes, au quatrième trimestre.

Améliorations au réseau Mike

En octobre, TELUS Mobilité a annoncé des améliorations significatives à son réseau sans fil intégré Mike, notamment l'expansion du service de radio bidirectionnelle Contact Direct à l'échelle du Canada et le lancement de quatre nouveaux modèles de téléphone Motorola très efficaces.

Reposant sur la technologie iDEN de Motorola iDEN (integrated digital enhanced network - réseau numérique intégré amélioré), Mike est le seul service sans fil regroupant dans un combiné compact les fonctions de téléphone SCP numérique, de radio bidirectionnelle Contact direct, de messagerie texte et d'accès Internet.

A l'aide d'un simple bouton, les utilisateurs de Mike pourront désormais joindre instantanément un autre utilisateur Mike au Canada, de façon beaucoup plus rapide et économique qu'au moyen d'un téléphone sans fil ordinaire. S'étendant de l'île de Vancouver à l'est du Québec, le réseau Mike couvre désormais près de 5 000 kilomètres et procure aux entreprises nationales un moyen efficace de communication instantanée.

Motorola a lancé quatre nouveaux téléphones remarquables qui viendront enrichir la gamme Mike de Telus Mobilité cet automne. Dotés de la fonction GPS qui prend en charge de nouveaux services géodépendants tels que la gestion mobile de parcs de véhicules, les nouveaux téléphones sont destinés à divers segments allant des employés de bureau aux unités mobiles en passant par les milieux de travail aux conditions difficiles.

TELUS Mobilité Wi-Fi

En août, les télécommunicateurs sans fil nationaux du Canada, y compris TELUS Mobilité, ont annoncé la signature d'une entente visant à établir des normes communes d'itinérance et d'interfonctionnement pour leurs points d'interconnexion névralgiques et pour les communications entre ces points et leurs réseaux sans fil de nouvelle génération tels que 1X. Les normes communes permettront d'éliminer les méthodes redondantes de facturation et d'authentification, ce qui simplifiera l'accès pour les clients et accélérera l'adoption généralisée de Wi-Fi. Les télécommunicateurs prévoient que les normes et ententes finales seront prêtes d'ici la fin de 2003 et que la mise en place aura lieu en 2004.

En octobre, les dirigeants de l'aéroport international de Vancouver (YVR) et TELUS Mobilité ont annoncé le plus vaste projet de points d'interconnexion névralgiques Wi-Fi à l'intérieur d'un aéroport canadien, offrant aux voyageurs un accès Internet sans fil sûr et rapide dans toutes les installations du terminal depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à la porte d'embarquement. Le service englobe également l'accès à des services aux passagers en ligne par l'intermédiaire du site Web de l'administration aéroportuaire, notamment des renseignements sur les heures de départ et d'arrivée à la minute près, des plans de l'aérogare, une liste complète des restaurants, des boutiques et des autres services.

Les points d'interconnexion névralgiques Wi-Fi de TELUS Mobilité sont des zones publiques d'accès Internet, procurant un accès mobile à haute vitesse à Internet et à d'autres réseaux de données. TELUS Mobilité et son partenaire Spotnik Mobile ont entrepris une campagne offensive d'installation des points d'interconnexion névralgiques Wi-Fi à l'échelle nationale; ils ont déjà acquis les droits de fournir un accès public dans plus de 450 lieux, notamment dans des centres de transport, des hôtels, des immeubles commerciaux, des établissements de restauration et d'autres endroits très fréquentés.

TELUS Mobilité conclut une alliance avec Spotwave afin d'améliorer la couverture des services vocaux et de transmission de données

En septembre, TELUS Mobilité s'est associée à Spotwave Wireless Inc. Afin de distribuer dans tout le Canada les répéteurs pour édifices SpotCell de la société de technologie sans fil d'Ottawa. Les répéteurs Spotcell améliorent la couverture sans fil dans les immeubles et l'étendent à des zones difficiles à atteindre telles que les garages de stationnement, les sous-sols et les lieux éloignés. Telus Mobilité offre ces solutions d'amélioration de la couverture faciles à installer par l'entremise de ses réseaux de distribution à l'échelle du Canada, à l'intention des clients pour qui le réseau public financé par les fournisseurs de services n'est pas suffisant pour leurs besoins particuliers.

TELUS Mobilité réagit vigoureusement à une offre d'un concurrent

En octobre, TELUS Mobilité a réagi au lancement par un concurrent sans fil d'un programme de communication locale illimitée à tarif unique à Vancouver, fortement publicisé. TELUS Mobilité continue de suivre les développements de ses concurrents, prend les mesures appropriées pour contrer leurs

initiatives et cherche de nouveaux débouchés. Suite à cette offre et pour une durée limitée, TELUS Mobilité offrira aux clients des principaux marchés concurrents de l'Ontario et du Québec, la possibilité de bénéficier du même tarif et de recevoir gratuitement un téléphone pour avoir accès au réseau numérique de qualité supérieure de TELUS Mobilité. Cette mesure va de pair avec l'initiative qu'a prise TELUS de veiller à ce que les services sans fil soient tarifés rationnellement.

Le rapport annuel de TELUS se démarque par sa qualité

Le rapport annuel 2002 de TELUS figure dans l'Annual Report on Annual Reports, le seul classement mondial des rapports annuels. Produit par Corporate Essentials, l'Annual Report on Annual Reports a classé TELUS 18^e sur 1000 sociétés internationales retenues. Le jury a évalué cinq composantes des rapports : la présentation de l'information financière, l'examen des résultats d'exploitation et de l'information sectorielle, les déclarations, la stratégie et la gestion de la haute direction, l'information sur les actions et les renseignements à l'intention des investisseurs, la présentation visuelle, la conception graphique et la mise en page.

Les juges ont également décerné 15 prix pour des caractéristiques qu'ils considèrent comme essentielles dans les rapports d'entreprise. La section "Objectifs financiers - Perspectives" du rapport de TELUS a été désignée la meilleure du monde, ce qui lui a valu le prix "O". Le rapport a aussi reçu des mentions "honorables" dans les catégories "déclaration de la direction", "survol des activités", "points saillants", "facteurs de risque" et "gestion".

Ce prix reflète l'engagement de TELUS envers l'information au public et la gouvernance d'entreprise et renforce la crédibilité de TELUS aux yeux des investisseurs en ce qui a trait à sa capacité de fournir d'excellents renseignements pour la prise de décisions.

TELUS est la société la plus écologique du Canada

En octobre, TELUS a reçu une preuve éclatante de son rôle de chef de file dans le domaine de la responsabilité sociale lorsqu'elle a été nommée la société la plus écologique du Canada par Corporate Knights, dans son classement 2003 des "sociétés vertes". Suncor Energy, Alcan, Dofasco et la Banque Royale du Canada figurent avec TELUS parmi les cinq premières sociétés soucieuses de l'environnement.

Le classement de Corporate Knights a été effectué par trois importants cabinets spécialisés dans la recherche sur la performance sociale des entreprises qui ont évalué les 100 principales sociétés de la Bourse de Toronto à partir de divers critères, notamment la remise en état des terres, l'efficacité énergétique, le recyclage et les relations avec les partenaires. Parmi les activités qui font de TELUS une "société verte", il y a ses programmes pour réduire l'utilisation du papier, la quantité de halons et pour remettre en état les sites pollués.

Corporate Knights se consacre à la promotion de la responsabilité sociale auprès des entreprises et des citoyens. L'organisme met l'accent principalement sur l'investissement socialement responsable et la responsabilité sociale des entreprises. Pour en savoir plus sur Corporate Knights ou prendre connaissance du classement, consultez le site www.corporateknights.ca

Déclaration de dividende

Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de quinze cents (0,15 \$) par action sur les actions ordinaires en circulation et sur les actions sans droit de vote. Le dividende est payable le 1^{er} janvier 2004 aux actionnaires dûment inscrits à la clôture des marchés le 11 décembre 2003.

Énoncés prospectifs

Le présent document et le rapport de gestion contiennent des énoncés portant sur des événements et des résultats financiers et d'exploitation futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») qui sont de nature prospective et peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes. Par conséquent, les résultats, le rendement et les réalisations réels de TELUS pourraient différer considérablement de ceux exprimés ou sous-entendus dans ces énoncés. Ces énoncés dépendent dans leur intégralité des risques et des incertitudes inhérents aux attentes futures. Ils ne tiennent pas compte de l'incidence potentielle d'acquisitions, de fusions ou de cessions futures. Les facteurs pouvant faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux qui sont prévus incluent, sans toutefois s'y limiter : la conjoncture économique et commerciale dans les territoires de desserte de TELUS au Canada et la demande future de services; la concurrence qui s'exerce à l'égard des services avec fil et sans fil, y compris les services de transmission de la voix et de données et les services Internet, ainsi qu'au sein du secteur canadien des télécommunications en général; la réémergence de la mise sous séquestre de concurrents récemment restructurés; les niveaux de dépenses en immobilisations; les restructurations au sein de la société; la réussite des programmes visant l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des capitaux, y compris le maintien des niveaux de service à la clientèle; la réussite de l'intégration des acquisitions; les mises à niveau du réseau, les conversions du système de facturation et la confiance accordée aux systèmes en place; l'implantation de nouveaux systèmes de gestion des relations avec la clientèle; le développement et le lancement de nouveaux produits et services; la fiabilité et la viabilité des fournisseurs; les économies d'impôts; l'incidence des révisions des cotes de solvabilité; la disponibilité et le coût des capitaux, y compris le renouvellement des facilités de crédit; la situation financière et le risque de crédit des clients ayant une incidence sur la recouvrabilité des créances; la capacité de maintenir un programme de titrisation des créances; le respect, par les employés et les principaux intéressés, des lois et de la réglementation; les mesures réglementaires défavorables; l'embauche et le maintien du personnel clé; l'issue des négociations des conventions collectives et les résultats des efforts de conciliation; les coûts futurs des obligations au titre des départs à la retraite et des régimes de retraite et le rendement de l'actif investi des régimes de retraite; les progrès technologiques; l'issue de tout litige en cours ou futur; les conséquences des préoccupations en matière d'environnement, de santé et de sécurité; les catastrophes naturelles et d'origine humaine, et les autres facteurs de risque discutés dans le présent document et mentionnés de temps à autre dans les rapports de TELUS, les documents d'information complets publiés par la société, y compris la notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada et aux États-Unis.

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

Rapport de gestion

Le texte qui suit constitue une analyse de la situation financière et des résultats d'exploitation consolidés de TELUS Corporation pour les trimestres et les périodes de neuf mois terminés les 30 septembre 2003 et 2002. Ce rapport contient des données prospectives qui renvoient à la déclaration de la société à l'égard des énoncés prospectifs figurant dans le présent rapport et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci (se reporter à la rubrique « Énoncés prospectifs » ci-dessus). Les conventions comptables les plus importantes de TELUS sont analysées dans les états financiers annuels et intermédiaires de TELUS. Ces conventions et l'information qui s'y rattache sont essentielles à la compréhension du présent rapport de gestion. Le texte ci-après doit également être lu conjointement avec les états financiers consolidés intermédiaires et annuels de TELUS. Les états financiers consolidés intermédiaires ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») du Canada, qui diffèrent des PCGR des États-Unis sous certains aspects. Se reporter à la note complémentaire 20 des états financiers consolidés intermédiaires pour un résumé des principales différences entre les PCGR du Canada et les PCGR des États-Unis qui s'appliquent à TELUS.

Le rapport de gestion se compose des éléments suivants :

1. Vision, activités principales et stratégie
2. Capacité d'obtenir des résultats
3. Résultats et indicateurs clés de rendement
4. Risques et incertitudes

1. Vision, activités principales et stratégie

TELUS continuera d'être guidée par les six impératifs stratégiques énoncés en 2000. En 2003, elle accordera une attention particulière aux objectifs suivants :

Maintenir le cap sur nos objectifs d'amélioration de l'efficacité

- Les charges d'exploitation du secteur Communications ont été considérablement réduites, et 15 centres de communication avec les clients ont été fermés et regroupés au cours des neuf premiers mois de 2003. L'effectif net a diminué de 835 personnes depuis le début de l'exercice, et une réduction nette supplémentaire de 500 postes est prévue pour le quatrième trimestre de 2003, afin d'atteindre la réduction cumulative cible de 7 300 postes prévue par le programme d'efficacité opérationnelle. Au cours du troisième trimestre de 2003, les réductions de personnel effectuées conformément à ce programme ont été neutralisées par l'embauche planifiée de nouveau personnel en vue de faire face à l'augmentation saisonnière de volume prévue. Du personnel temporaire supplémentaire a également été embauché, et certains départs prévus ont été reportés en raison de situations d'urgence exceptionnelles.

Améliorer le service à la clientèle

La qualité du service s'est améliorée en 2003 sous la plupart des aspects, comparativement à 2002, 15 des 19 mesures de qualité du service au détail du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») ayant atteint ou dépassé l'objectif au 30 septembre 2003. Trois des quatre autres mesures de qualité du service au détail ont affiché une amélioration continue jusqu'en juillet 2003. De récents changements aux systèmes et aux procédés qui ont une incidence positive incluent les suivants :

- Lancement et mise en place d'un outil interactif de reconnaissance de la voix qui achemine les demandeurs vers l'un des quatre centres de communication approprié (LNPA, Service à la clientèle, Facturation aux entreprises et Crédit). Les appels mal acheminés ont été substantiellement réduits et les mesures de productivité et de qualité du service ont affiché de meilleurs résultats au cours des dernières semaines.
- Intégration du site Web de soutien Internet et de renseignements en ligne sur la facturation, TELUS.net, au portail de la société myTELUS.com, de manière à offrir un aspect et une convivialité plus uniformes. Le site Web intégré offre aux clients un accès ininterrompu à des outils de soutien, d'information et de libre-service par l'intermédiaire du guichet unique qu'est ainsi devenu myTELUS.com. Les avantages pour TELUS sont notamment une plus grande efficacité en matière de gestion Web et d'analyse des données sur le soutien à la clientèle.

Toutefois, à la fin du troisième trimestre de 2003, TELUS se situait en deçà des normes fixées par le CRTC à l'égard de 4 des 19 mesures de qualité du service, soit : Accès au centre de réparations, Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures, Rendez-vous de réparation respectés et Accès au bureau d'affaires. La mesure Accès au bureau d'affaires en particulier était au centre des préoccupations, trop de clients rapportant un trop long temps d'attente. La qualité du service était entravée, notamment par les facteurs concurrents suivants :

- Des situations d'urgence exceptionnelles (dont il est question au point 2, « Capacité d'obtenir des résultats ») et d'importants volumes saisonniers ont rendu difficile l'atteinte de l'objectif de la société visant à améliorer la qualité du service à la clientèle.
- Embauche par TELUS de personnel temporaire et permanent pour compenser une partie des départs occasionnés par le programme d'efficacité opérationnelle et ainsi remédier à l'insuffisance de l'effectif au service à la clientèle afin d'améliorer les services rendus; toutefois, il a été impossible de compenser complètement les départs occasionnés par le programme d'efficacité opérationnelle aussi rapidement que prévu dans certains centres de communication avec les clients en raison de l'instauration de critères d'embauche et de formation plus stricts.
- La société avait mis en œuvre en juillet un nouveau système de gestion des dérangements qui intégrait huit systèmes jusque-là distincts dans le but de réduire les temps d'attente des clients et de résoudre les problèmes dès qu'ils étaient signalés pour la première fois. Le système a éprouvé des problèmes de fonctionnement et de stabilité, ce qui a réduit la productivité des employés et créé des délais dans le traitement des ordres d'exécution des clients. La société remédie actuellement à la plupart de ces problèmes et observe une amélioration constante chaque semaine. Des mesures additionnelles sont entreprises pour satisfaire aux demandes de réparations, dont la réaffectation géographique et interservices des ressources et le recours aux heures supplémentaires. Les temps de réponse diminuent et la société s'attend à ce que les quatre indicateurs de qualité du service se soient améliorés d'ici la fin de 2003.

Améliorer notre position de chef de file dans le secteur des télécommunications sans fil en Amérique du Nord

- TELUS Mobilité a poursuivi sur la lancée du premier semestre de 2003, où son rendement a été l'un des plus élevés de l'industrie. Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (« BAIIA ») pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003 a augmenté de 49 % et de 54 %, respectivement, comparativement aux périodes correspondantes il y a un an. Grâce à la croissance continue de son BAIIA et à la réduction des dépenses en immobilisations, TELUS Mobilité a généré des flux de trésorerie (le BAIIA moins les dépenses en immobilisations) considérablement plus élevés pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, ceux-ci s'étant chiffrés à 150,4 millions de dollars et à 397,9 millions, par rapport à 67,8 millions de dollars et à 71,7 millions, pour les périodes correspondantes de 2002.
- La marge du BAIIA s'est accrue de 9 points de pourcentage pour atteindre le pourcentage record de 42,5 % des produits tirés des services de réseau.
- TELUS Mobilité a continué à dominer l'industrie avec un revenu moyen par appareil d'abonnés (« RMPA ») par mois de 60 \$ et de 57 \$ pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, respectivement, tout en maintenant d'excellents taux de désabonnement de 1,4 % pour les deux périodes.

Renforcer notre situation financière grâce à un meilleur rendement de l'exploitation

- La société a réduit sa dette nette et continué d'améliorer ses ratios financiers pour le troisième trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003. Le ratio dette nette/BAIIA est passé de 3,3:1 à la fin de 2002 à 3,0:1 au 30 juin 2003, atteignant de la sorte la cible fixée pour la fin de l'exercice 2003, pour ensuite diminuer à 2,7:1 au 30 septembre 2003. La direction a de nouveau révisé son objectif pour le fixer à 2,7:1 ou moins pour la fin de 2003, par rapport à l'objectif de 2,8:1 ou moins établi à la fin de juillet.
- Au troisième trimestre de 2003, Moody's a modifié sa perspective à l'égard de la cote de la dette de TELUS, la faisant passer de « stable » à « positive », et Standard & Poor's a changé sa perspective de « négative » à « stable ». Ensemble, les agences de cotation ont amélioré leur perspective ou leur tendance à l'égard de la cote de la dette de TELUS : de quatre évaluations « négative » attribuées au début de l'exercice, les cotes sont passées à une évaluation « positive » et trois « stable ». Sur les marchés obligataires, le prix des billets de TELUS Corporation s'est apprécié d'environ 15 %, alors que les écarts de taux d'intérêt sur les obligations d'État de référence pertinentes se sont amenuisés de 60 % en moyenne au 30 septembre 2003, par rapport au 31 décembre 2002.

En arriver à un règlement avec nos employés syndiqués

En 2000, TELUS a entrepris des négociations avec le Telecommunications Workers Union (« TWU ») pour une nouvelle convention collective visant à remplacer les anciennes conventions de BC TELECOM et de TELUS en Alberta. Depuis janvier 2003, la société et le TWU continuent de participer à un processus de conciliation, qui inclut un examen global de tous les points en suspens et une période de conciliation subséquente de 60 jours. En juillet 2003, les conciliateurs ont mis un terme à leur examen global et ont présenté leur plan d'action, qui a été approuvé et accepté par la société et par le TWU. Ce plan d'action précise que la période de conciliation de 60 jours commencera le 14 novembre 2003 et que, dans l'intervalle, les discussions sur les régimes de retraite et les avantages sociaux se poursuivront. Si les questions à régler ne sont pas résolues à la fin de la période de 60 jours, les parties peuvent convenir de prolonger cette étape ou, à la suite d'une période de réflexion de 21 jours, un arrêt de travail légal peut survenir, mais pas avant février 2004 toutefois.

Une interruption de travail pourrait survenir si les points en suspens ne sont pas réglés ou si une nouvelle convention collective n'est pas conclue. Bien qu'il soit difficile d'estimer les incidences d'une telle interruption de travail sur la situation financière et l'exploitation, la société s'attend, dans l'immédiat, à une réduction de la rentabilité, mais les flux de trésorerie augmenteraient en raison de la diminution des dépenses en immobilisations.

2. Capacité d'obtenir des résultats

Incidence des feux de forêt dans l'Ouest canadien, de la panne d'électricité généralisée dans l'est du Canada et des virus informatiques

Plusieurs catastrophes naturelles et autres situations d'urgence se sont produites au cours du troisième trimestre de 2003 et ont mis à l'épreuve la capacité de réaction de TELUS en cas d'urgence. TELUS a activé son centre d'intervention d'urgence à quatre reprises au cours du mois d'août 2003 en réaction aux feux de forêt et aux tempêtes de vent en Colombie-Britannique et en Alberta, à la panne d'électricité sur la boucle de distribution du

Niagara qui a affecté l'Ontario et à l'épidémie de virus informatiques transmis par Internet. Le centre d'intervention d'urgence a fourni des instructions stratégiques et du soutien au personnel local de TELUS qui s'occupait des divers cas d'urgence, et a contribué à déterminer les priorités à court terme et à mettre au point des solutions. La valeur totale des pertes de produits et des coûts indirects qu'a entraîné la réaction à ces événements n'a pas été quantifiée.

Les feux de forêt du mois d'août en Colombie-Britannique ont détruit environ 80 km de fibre optique, environ 100 km de câble de cuivre, une boîte de jonction de câble et une station cellulaire de TELUS Mobilité. Dans la région de Kamloops, environ 5 000 lignes ont été en dérangement; toutes les lignes, sauf 65, ont été remises en service en moins de 72 heures. Dans la région de Kelowna, les dommages subis par les installations de TELUS ont été moins graves, et le service a été remis en état avant même que les ordres d'évacuation soient levés. Les pertes financières et en immobilisations découlant des divers incendies sont actuellement estimées à plus de 2 millions de dollars au total, et sont reflétées dans les résultats trimestriels au 30 septembre 2003; toutefois, comme chaque incendie constitue un événement séparé sur le plan des assurances, seule une infime partie, le cas échéant, de ces pertes pourra être remboursée par les assurances.

Au cours de la panne d'électricité qui a frappé certaines parties de l'Ontario à la mi-août, le réseau filaire de TELUS et ses services d'urgence 911 étaient entièrement fonctionnels. Les clients ayant des services d'hébergement dans les centres de données Internet intelligents de TELUS, à Toronto, n'ont éprouvé aucune interruption de ces services au cours de la panne d'électricité. Le réseau de TELUS Mobilité dans les régions frappées a pour sa part dû traiter un important volume d'appels, ce qui a entravé le rendement du réseau. La durée de la panne a fait en sorte que TELUS Mobilité a connu certaines interruptions locales. Une alimentation supplémentaire a été envoyée aux emplacements touchés afin de réduire l'incidence de ces interruptions, surtout dans les cas où des clients fournissant des services d'urgence étaient touchés.

Août et septembre sont généralement des mois occupés dans le secteur des services avec fil, en raison des déménagements d'étudiants et des retours de vacances d'été. Le volume d'appels aux centres de communication avec les clients de TELUS a augmenté à cause des situations d'urgence mentionnées ci-dessus et de l'épidémie de virus informatiques sur Internet qui a frappé un grand nombre des clients Internet de TELUS. Malgré l'ajout de personnel au service à la clientèle et la création de postes techniques en juillet, la société n'est pas parvenue à fournir aux clients suffisamment de ressources d'aide pour faire face à toutes les situations d'urgence en même temps.

En dépit des circonstances, TELUS respecte 15 des 19 indicateurs de qualité du service au détail présentés chaque mois au CRTC. TELUS est toujours déterminée non seulement à maintenir, mais à améliorer le service à la clientèle au cours des trimestres à venir.

Mises à jour relatives à la réglementation

Approbation de l'exploitation d'un service national de vidéo sur demande (Décision de radiodiffusion CRTC 2003-453) et d'entreprises régionales de distribution de radiodiffusion en Alberta et en Colombie-Britannique (Décision de radiodiffusion CRTC 2003-407)

Le 20 août 2003, le CRTC a approuvé la demande présentée par TELUS Communications Inc. (« TCI ») en vue d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion par voie terrestre pour desservir plusieurs localités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Le 9 septembre 2003, le CRTC a approuvé la demande de licence présentée par TELUS en vue d'exploiter un service national de vidéo sur demande selon les modalités qui s'appliquent déjà à d'autres licences accordées à des entreprises de vidéo sur demande au Canada. La licence couvre l'ensemble du territoire canadien et a une durée de sept ans. TCI continue de procéder à des essais et à étudier cette occasion, et aucune date de lancement n'a encore été arrêtée.

Accès aux servitudes municipales (la Cour suprême du Canada rejette le pourvoi de la Décision de télécom CRTC 2001-23 – Ledcor/Vancouver – Construction, exploitation et entretien de lignes de transmission à Vancouver)

Dans la Décision de télécom CRTC 2001-23, le CRTC a résolu une mésentente entre la ville de Vancouver et la société Ledcor quant à l'accès aux servitudes municipales, autorisant Ledcor à construire, à exploiter et à entretenir des lignes de transmission que Ledcor avait construites à Vancouver, et stipulant les conditions rattachées à cette autorisation. La Cour d'appel fédérale a ensuite rejeté la demande d'appel de la Décision 2001-23. Par la suite, la Fédération canadienne des municipalités, la ville de Vancouver et d'autres appelants ont tenté d'obtenir l'autorisation d'interjeter un pourvoi de la décision de la Cour d'appel fédérale auprès de la Cour suprême du Canada.

Le 4 septembre 2003, la Cour suprême du Canada a décidé de rejeter le pourvoi. Les réclamations présentées par les municipalités à l'égard de frais annuels (d'un montant estimatif de 30 à 60 millions de dollars annuellement pour TELUS) ne seront pas payables. Par conséquent, la compétence du CRTC à autoriser l'accès aux servitudes municipales a été confirmée, et TELUS ainsi que d'autres entreprises de télécommunications et de distribution de radiodiffusion seront en meilleure position pour négocier des modalités justes et raisonnables relativement à l'accès aux servitudes municipales pour la mise en place de leurs installations.

Appel de la Décision de télécom CRTC 2003-45 – Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples

Le 30 juillet 2003, l'Institut canadien des compagnies immobilières publiques et privées et la Building Owners and Managers Association Canada ont présenté une requête en autorisation d'appeler de la Décision de télécom CRTC 2003-45 auprès de la Cour d'appel fédérale. Dans sa Décision 2003-45, le CRTC annonçait les principes permettant l'accès, par toutes les compagnies de services locaux de téléphone, à l'équipement et au câblage dans les immeubles dits à logements multiples. Pour TELUS, la décision a eu pour effet de lever l'incertitude en ce qui a trait à l'accès à ces immeubles, tant dans les cas où TELUS est un nouveau venu sur le marché que dans ceux où elle fournit des services dans son territoire de desserte sur lequel les propriétaires des immeubles lui imposent des conditions d'accès rigoureuses, y compris des frais. D'un point de vue financier, en vertu de cette décision, TELUS est moins susceptible de subir éventuellement une majoration sensible des droits d'accès aux immeubles. L'affaire est toujours devant les tribunaux.

Décision de télécom CRTC 2003-49 – Le CRTC ordonne aux compagnies de téléphone titulaires de fournir des services Internet haute vitesse aux clients des services téléphoniques résidentiels des entreprises concurrentes

Le 21 juillet 2003, le CRTC a ordonné aux compagnies de téléphone titulaires de fournir, sur demande, leurs services Internet haute vitesse aux clients résidentiels recevant des services téléphoniques locaux de base d'entreprises concurrentes. Actuellement, la prestation du service haute vitesse est directement liée à la ligne téléphonique locale. TELUS a élaboré un plan visant la reconfiguration de plusieurs systèmes et processus automatisés pour la mise en œuvre de cette décision d'ici le deuxième trimestre de 2004, pour des coûts d'immobilisations et d'exploitation qui pourront atteindre 10 millions de dollars. D'ici là, un processus manuel devrait être mis en place vers la fin de 2003.

Décision de télécom CRTC 2003-64 – Plan d'amélioration du service révisé de TELUS

Le 25 septembre 2003, le CRTC a approuvé le programme d'amélioration du service de TELUS totalisant 21,4 millions de dollars, couvrant des régions de service à faible coût et à coût élevé, devant être réalisé sur une période de quatre ans se terminant en 2006; le CRTC a aussi approuvé le recouvrement de ce montant à même le compte de report. TELUS continue de reporter ses produits, conformément à la Décision de télécom CRTC 2002-34, puisque le CRTC n'a pas encore déterminé le traitement réservé au solde du passif du compte de report.

Avis public 2003-8 – Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes

Le 23 octobre 2003, le CRTC a émis un avis public sollicitant des observations sur son critère d'imputation actuel, les règles concernant la tarification des groupes de services et d'autres questions. Le CRTC a aussi proposé des règles provisoires qui pourraient entrer en vigueur au cours du premier trimestre de 2004. Un processus de consultation publique pour considérer des règles définitives pourrait se poursuivre jusqu'au deuxième semestre de 2004. Ces règles provisoires auraient pour incidence d'augmenter le prix plancher que TELUS devra respecter au moment de fixer le prix de nouveaux services tarifés (ne faisant pas l'objet d'une abstention) et au moment d'offrir de nouveaux groupes de services qui comprennent au moins un service tarifé. TELUS a l'intention de participer pleinement à ces consultations publiques et de présenter son point de vue sur les questions abordées.

3. Résultats et indicateurs clés de rendement

Faits nouveaux en matière de conventions comptables

Garanties

Dans le cours normal de ses activités, la société contracte des obligations que les PCGR peuvent considérer comme des garanties. Avec prise d'effet pour les périodes de présentation se terminant après le 31 décembre

2002, les PCGR du Canada exigent la présentation d'information relative à ces garanties et à leur montant maximum non actualisé, même si la possibilité que la société ait à effectuer des paiements en vertu de ces garanties demeure faible. Se reporter aux notes 2a) et 16c) des états financiers consolidés intermédiaires.

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

À compter de l'exercice 2004 de la société, les nouvelles recommandations de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA ») concernant la comptabilisation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (chapitre 3110 du *Manuel de l'ICCA*) s'appliqueront. Le nouveau chapitre vise la constatation et l'évaluation des passifs au titre des obligations réglementaires, contractuelles ou juridiques liées à la mise hors service d'immobilisations corporelles, normalement au moment où ils sont engagés, lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, du développement ou de l'exploitation normale de ces actifs. À l'heure actuelle, la société évalue l'incidence de cette norme sur ses états financiers.

Relations de couverture

À compter de l'exercice 2004 de la société, les nouvelles lignes directrices de l'ICCA sur la comptabilisation des relations de couverture s'appliqueront à cette dernière (note d'orientation concernant la comptabilité NOC-13 de l'ICCA). La politique que la société a déjà présentée sur la comptabilité de couverture respecte cette nouvelle note d'orientation.

Incidences financières des décisions relatives au plafonnement des prix

Le 30 mai 2002 et le 31 juillet 2002, le CRTC a rendu ses décisions concernant le cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix pour les ESLT (entreprises de services locaux titulaires), soit la Décision de télécom CRTC 2002-34 et la Décision de télécom CRTC 2002-43, qui établissent le cadre de réglementation des ESLT, y compris TELUS. Ces décisions couvrent une période de quatre ans, commençant en juin 2002 pour TELUS Communications Inc. et commençant en août 2002 pour TELUS Communications (Québec) Inc. (« TCQI »).

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

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

L'incidence de ces décisions sur TELUS a été une diminution des produits d'exploitation du secteur Communications de 11,7 millions de dollars et de 58,7 millions pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. De plus, le BAIIA du secteur Communications a diminué de 10,6 millions de dollars et de 57,7 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, comparativement aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Résultats d'exploitation

Points saillants

Trimestre terminé le 30 septembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	2003	2002	Variation	%
Produits d'exploitation	1 806,2	1 766,3	39,9	2,3
BAIIA ¹	754,5	663,1	91,4	13,8
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	2,3	313,3	(311,0)	(99,3)
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	84,0	(50,5)	134,5	-
Bénéfice net (perte nette)	115,9	(107,4)	223,3	-
Bénéfice (perte) afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	113,2	(110,0)	223,2	-
Bénéfice (perte) par action	0,32	(0,35)	0,67	-
Dépenses en immobilisations	304,0	327,2	(23,2)	(7,1)
Flux de trésorerie disponibles ²	417,1	239,9	177,2	73,8

Période de neuf mois terminée le 30 septembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	2003	2002	Variation	%
Produits d'exploitation	5 320,4	5 212,3	108,1	2,1
BAIIA	2 145,1	1 873,4	271,7	14,5
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	12,1	328,9	(316,8)	(96,3)
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	133,0	(0,9)	133,9	-
Bénéfice net (perte nette)	281,9	(89,8)	371,7	-
Bénéfice (perte) afférent aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	274,0	(97,5)	371,5	-
Bénéfice (perte) par action, de base	0,79	(0,32)	1,11	-
Dépenses en immobilisations	817,3	1 281,7	(464,4)	(36,2)
Flux de trésorerie disponibles	861,8	79,1	782,7	-

- 1) Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) s'entend de la différence entre les produits d'exploitation (1 806,2 millions de dollars et 1 766,3 millions, respectivement, aux troisièmes trimestres de 2003 et de 2002) et les charges d'exploitation (1 051,8 millions de dollars et 1 103,2 millions, respectivement, aux troisièmes trimestres de 2003 et de 2002). Comme il est défini, le BAIIA ne tient pas compte des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, qui s'établissent respectivement à 2,3 millions de dollars et à 313,3 millions pour les troisièmes trimestres de 2003 et de 2002.

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

- 2) Les flux de trésorerie disponibles s'entendent du BAIIA, moins les dépenses en immobilisations, les intérêts en trésorerie payés, les impôts en trésorerie et les dividendes en trésorerie. Pour les troisièmes trimestres de 2003 et de 2002, le calcul s'effectue comme suit :

(en millions de dollars)	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Référence</u>
BAIIA	754,5	663,1	Défini ci-dessus
Moins : dépenses en immobilisations	304,0	327,2	États consolidés des flux de trésorerie
Moins : intérêts en trésorerie payés	27,7	48,6	États consolidés des flux de trésorerie
Moins : charge (économie) d'impôts en trésorerie	(38,4)	4,2	États consolidés des flux de trésorerie
Moins : dividendes en trésorerie	41,6	43,2	États consolidés des flux de trésorerie
Moins : crédits d'impôt à l'investissement reçus	<u>2,5</u>	-	Inclus dans le BAIIA et la charge (l'économie) d'impôts en trésorerie
	<u>417,1</u>	<u>239,9</u>	

Cette mesure est utilisée pour donner une indication des flux de trésorerie sous-jacents de l'activité pour les éléments désignés. Comme ils sont définis, les flux de trésorerie disponibles ne comprennent pas les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les variations des éléments du fonds de roulement ni les autres sources et affectations des liquidités qui sont présentés dans les états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure fondée sur les principes comptables généralement reconnus du Canada ou des États-Unis et ne doivent pas être substitués aux états consolidés des flux de trésorerie. Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui peut être utilisée pour évaluer la performance de TELUS au fil des ans. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tous points avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés.

Comparativement au troisième trimestre de 2002, les changements importants relatifs aux résultats financiers pour le troisième trimestre de 2003 sont les suivants :

- Les produits d'exploitation du secteur Communications ont diminué de 47,4 millions de dollars, ou 3,8 %. Après normalisation pour tenir compte de l'incidence négative de 11,7 millions de dollars de la décision relative au plafonnement des prix d'un exercice par rapport à l'autre, les produits ont diminué de 35,7 millions de dollars, ou 2,8 %, surtout en raison de la réduction des ventes d'équipement de transmission de la voix, d'une baisse des produits tirés des services interurbains occasionnée par le déclin du nombre de minutes et des prix et de la baisse des produits tirés du développement d'applications liée à la cession de certains actifs plus tôt en 2003;
- Le BAIIA du secteur Communications a enregistré une hausse de 10,7 millions de dollars, ou 2,1 %, étant donné que la baisse des produits a été largement compensée par une diminution des charges d'exploitation de 58,1 millions de dollars. La diminution des charges d'exploitation est principalement attribuable aux économies réalisées grâce au programme d'efficacité opérationnelle, contrebalancées en partie par une augmentation des charges de retraite et des autres charges;
- Les ajouts nets aux services Internet haute vitesse du secteur Communications, au nombre de 47 200, ont surpassé les ajouts nets de la période correspondante de 2002 de même que les ajouts nets des premier et deuxième trimestres de 2003;
- Les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité ont poursuivi leur forte croissance, augmentant de 83,5 millions de dollars, ou 16,9 %. Cette croissance des produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité, combinée à la vigueur des mesures d'efficacité opérationnelle et des économies d'échelle, s'est répercutée sur le BAIIA à hauteur de 96,6 %. Le RMPA de TELUS, le meilleur de l'industrie canadienne, a augmenté de 2 \$ pour se chiffrer à 60 \$;
- Le BAIIA du secteur Mobilité a enregistré une hausse de 80,7 millions de dollars, ou 49,0 %, en raison de la forte croissance du RMPA et du nombre d'abonnés combinée à une importante réduction du taux de désabonnement et aux mesures de compression des coûts;
- La marge du BAIIA du secteur Mobilité s'est élargie de 9 points de pourcentage, pour s'établir à un pourcentage record de 42,5 % des produits tirés des services de réseau;
- Les ajouts nets d'abonnés du secteur Mobilité au troisième trimestre ont augmenté de 7,4 % pour s'établir à 100 600, poursuivant la tendance positive observée au deuxième trimestre de 2003. Notamment, les ajouts nets d'abonnés aux services postpayés, qui dégagent des produits plus élevés, ont augmenté de 13,5 % par rapport au troisième trimestre de 2002;
- Le taux de désabonnement combiné des services prépayés et postpayés du secteur Mobilité a baissé à 1,4 % par mois, ce qui constitue une amélioration considérable par rapport au taux de 1,7 % pour le trimestre correspondant de 2002. C'est cette amélioration qui a entraîné l'augmentation de 7,4 % des ajouts nets d'abonnés du trimestre courant par rapport au trimestre correspondant, bien que les ajouts bruts aient été nuls;

- Les intérêts débiteurs sur les dettes à long terme et à court terme ont diminué de 14,5 millions de dollars grâce à la baisse de l'encours de la dette, et des intérêts créditeurs de 30,7 millions ont été comptabilisés au troisième trimestre de 2003, principalement en ce qui a trait au règlement d'affaires fiscales. Les intérêts créditeurs, déduction faite des impôts sur les bénéfices connexes, ont contribué pour cinq cents au bénéfice par action au cours du troisième trimestre de 2003;
- Les flux de trésorerie disponibles consolidés ont augmenté pour se chiffrer à 417,1 millions de dollars, surpassant les paiements en espèces de 32,1 millions versés au titre des initiatives de restructuration et de réduction de l'effectif;
- L'endettement net a reculé de 516,4 millions de dollars au cours du troisième trimestre de 2003 et de 810,0 millions au cours des douze derniers mois.

L'analyse suivante présente les données sectorielles relatives aux produits d'exploitation, aux charges d'exploitation, au BAIIA et aux dépenses en immobilisations. Le reste de l'information présentée se rapporte aux résultats financiers consolidés intermédiaires.

Produits d'exploitation – Secteur Communications

Trimestre terminé le 30 septembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services locaux de transmission de la voix ¹	526,2	524,4	1,8	0,3
Contribution – Transmission de la voix	16,7	24,9	(8,2)	(32,9)
Services interurbains de transmission de la voix ²	238,5	252,3	(13,8)	(5,5)
Services de transmission de données ³	331,9	332,2	(0,3)	(0,1)
Autres ⁴	73,0	100,0	(27,0)	(27,0)
Produits d'exploitation externes	1 186,3	1 233,8	(47,5)	(3,8)
Produits d'activités intersectorielles	24,6	24,5	0,1	0,4
Total des produits d'exploitation	1 210,9	1 258,3	(47,4)	(3,8)

Période de neuf mois terminée le 30 septembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services locaux de transmission de la voix ¹	1 574,4	1 580,9	(6,5)	(0,4)
Contribution – Transmission de la voix	48,6	62,8	(14,2)	(22,6)
Services interurbains de transmission de la voix ²	728,8	772,2	(43,4)	(5,6)
Services de transmission de données ³	1 027,1	1 026,7	0,4	0,0
Autres ⁴	225,1	302,5	(77,4)	(25,6)
Produits d'exploitation externes	3 604,0	3 745,1	(141,1)	(3,8)
Produits d'activités intersectorielles	71,4	72,5	(1,1)	(1,5)
Total des produits d'exploitation	3 675,4	3 817,6	(142,2)	(3,7)

- 1) Services locaux de transmission de la voix – réductions additionnelles liées au plafonnement des prix de 1,5 million de dollars et de 32,2 millions, respectivement, au troisième trimestre et à la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003.
- 2) Services interurbains de transmission de la voix – augmentations additionnelles liées au plafonnement des prix de 0,4 million de dollars et diminutions additionnelles de 1,2 million, respectivement, au troisième trimestre et à la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003.
- 3) Services de transmission de données – réductions additionnelles liées au plafonnement des prix de 10,4 millions de dollars et de 25,1 millions, respectivement, au troisième trimestre et à la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003.
- 4) Autres – réductions additionnelles du plafonnement des prix de 0,2 million de dollars et de 0,2 million, respectivement, au troisième trimestre et à la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003.

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

Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix sont générés par l'accès au réseau de la société, qui est accordé aux clients sur la base d'un abonnement mensuel, ainsi que par les services améliorés optionnels et à la carte de la société. Les produits provenant des accès locaux ont diminué de 0,5 million de dollars et de 16,7 millions, respectivement, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison de l'incidence de la décision relative au plafonnement des prix et d'une baisse du nombre de lignes d'accès par rapport à l'an dernier, baisse qui a été partiellement compensée par la croissance des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT. Les produits provenant des services locaux améliorés ont augmenté pour se chiffrer à 2,3 millions de dollars et à 10,2 millions, respectivement, au troisième trimestre et aux neuf premiers mois de 2003, compensant en partie la baisse des produits provenant des accès locaux. Exclusion faite des

incidences défavorables liées au plafonnement des prix, les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont progressé de 3,3 millions de dollars, ou 0,6 %, et de 25,7 millions, ou 1,6 %, respectivement, au troisième trimestre et aux neuf premiers mois de 2003 par rapport à 2002.

Le nombre de lignes d'accès au réseau a diminué de 4 000 au troisième de 2003, alors qu'il avait augmenté de 7 000 au troisième trimestre de 2002. Le nombre de lignes résidentielles a augmenté de 3 000 et de 7 000, respectivement, aux troisième trimestres de 2003 et de 2002, ce qui reflète principalement les augmentations saisonnières liées au retour des étudiants à l'université ou au collège. La croissance saisonnière moins importante en 2003 s'explique par les pertes plus grandes au profit de la concurrence. Le nombre de lignes commerciales a diminué de 7 000 au cours du troisième trimestre de 2003 et était resté inchangé au trimestre correspondant de 2002. Les lignes commerciales ont diminué surtout en raison des pertes au profit de la concurrence subies dans l'Ouest canadien, qui ont surpassé les gains réalisés dans le centre et l'est du Canada, de même qu'en raison du passage aux services RNIS plus efficaces. Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003, le nombre de lignes d'accès au réseau a diminué de 28 000, contre une diminution de 46 000 pour la période correspondante de 2002. Les lignes d'accès au réseau ont diminué de 0,8 % au cours de la période de douze mois terminée le 30 septembre 2003, une amélioration par rapport à 1,1 % pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2002. La part de marché combinée des activités exercées en tant qu'ESLT et des services locaux résidentiels est estimée à 96,2 % au 30 septembre 2003 (97,0 % à l'exercice précédent).

En comparaison avec les produits inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, les produits tirés de la contribution pour les services de transmission de la voix, qui représentent la quote-part de TELUS dans les fonds mis en commun en vue de la prestation du service dans des régions rurales coûteuses à desservir, ont diminué pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003. La baisse s'explique par le calcul d'un manque à gagner plus faible selon les méthodes prescrites par le CRTC pour TELUS et les concurrents de l'industrie.

En comparaison avec les produits inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué pour le troisième trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, principalement en raison d'une baisse du volume d'appels résidentiels et commerciaux, calculé en minutes, et de la concurrence en matière de prix. Les produits tirés des services résidentiels ont diminué par suite de pressions concurrentielles, notamment en provenance des services de contournement. Cette diminution a été compensée en partie par l'augmentation des frais d'administration des forfaits mensuels de service interurbain, qui sont passés de 1,25 \$ à 2,95 \$ en février 2003. Les produits tirés des services commerciaux ont diminué en raison de la baisse du nombre de minutes et de la baisse des tarifs. Les produits de règlement de gros sont demeurés à peu près inchangés au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, car les volumes plus élevés ont été neutralisés par la baisse des prix. Le recours à des technologies de remplacement telles que le courriel, Internet et les services sans fil a contribué à la diminution des produits et du nombre de minutes liés aux services interurbains.

Les produits tirés des services de transmission de données proviennent des services tels que l'accès Internet, l'hébergement de sites et diverses applications, les services réseau local d'entreprises – réseau étendu, les passerelles d'accès, l'interconnexion et l'accès à distance, les services gérés de technologie de l'information et les services en place de traitement de données (comme les lignes privées, la transmission de données commutée, les circuits de données locaux, les produits de règlement et les ventes d'équipement terminal de données). Les produits tirés des services de transmission de données sans fil sont compris dans les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité. La croissance des produits tirés des services de transmission de données du secteur Communications a été quasi négligeable, car la hausse des revenus liés à Internet a été annulée par l'incidence du plafonnement des prix et par la baisse des produits tirés des ventes d'équipement terminal de données et d'autres services. Cette baisse comprenait une réduction des produits tirés du développement d'applications d'environ 7 millions de dollars et 14 millions, respectivement, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003 par rapport à l'exercice précédent, en raison de la cession de certains actifs au cours du deuxième trimestre de 2003. La croissance des produits tirés des services de transmission de données, déduction faite de l'incidence négative du plafonnement des prix, s'est établie à 10,1 millions de dollars, ou 3,0 %, et à 25,5 millions, ou 2,5 %, respectivement, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003 par rapport à 2002. Les produits tirés des services Internet ont augmenté de 14,8 millions de dollars et de 62,2 millions, respectivement, principalement en raison de la croissance de la clientèle d'abonnés à Internet. Les ajouts d'abonnés des services Internet haute vitesse de TELUS se sont établis au nombre imposant de 47 200 au cours du troisième trimestre de 2003, grâce notamment à une nouvelle offre de lancement. Cette croissance contraste avec la tendance de l'industrie, qui dénote plutôt des ajouts nets moins élevés de trimestre en trimestre.

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

Le total des produits d'exploitation externes analysés ci-dessus inclut des produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT de 138,4 millions de dollars au troisième trimestre de 2003 et de 135,9 millions au troisième trimestre de 2002, soit une augmentation de 2,5 millions, ou 1,8 %. Les produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003 se sont élevés à 417,7 millions de dollars, par rapport à 375,0 millions à la période correspondante de 2002, soit une augmentation de 42,7 millions, ou 11,4 %. La croissance des produits tirés du développement d'applications attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT a été entravée par la cession de certains actifs, dont il est question dans la partie sur les produits tirés des services de transmission de données ci-dessus, ce qui a réduit les produits d'environ 7 millions de dollars et 14 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 comparativement aux périodes correspondantes de 2002. Après normalisation pour tenir compte de cette cession d'actifs, les produits attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont augmenté d'environ 9,5 millions de dollars, ou 7 %, au cours du troisième trimestre et d'environ 56,7 millions de dollars, ou 15 %, pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003.

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

Indicateurs clés de l'exploitation – Secteur Communications

(nombre d'abonnés et ajouts en milliers)	2003	2002	Variation	%
<u>Au 30 septembre</u>				
Lignes d'accès au réseau à la fin	4 883	4 921	(38)	(0,8)
Total des clients des services Internet ¹ à la fin	849,7	783,0	66,7	8,5
Abonnés à Internet commuté	333,7	416,2	(82,5)	(19,8)
Abonnés à Internet haute vitesse	516,0	366,8	149,2	40,7
<u>Trimestre terminé le 30 septembre</u>				
Variation des lignes d'accès au réseau	(4)	7	(11)	(157,1)
Total des ajouts nets d'abonnés aux services Internet	29,1	25,4	3,7	14,6
Abonnés à Internet commuté	(18,1)	(15,4)	(2,7)	(17,5)
Abonnés à Internet haute vitesse	47,2	40,8	6,4	15,7
<u>Période de neuf mois terminée le 30 septembre</u>				
Variation des lignes d'accès au réseau	(28)	(46)	18	39,1
Total des ajouts nets d'abonnés aux services Internet ¹	48,0	113,1	(65,1)	(57,6)
Abonnés à Internet commuté	(58,0)	(38,9)	(19,1)	(49,1)
Abonnés à Internet haute vitesse	106,0	152,0	(46,0)	(30,3)

1) En raison de la vérification des abonnés faisant suite à la conversion du système de facturation au troisième trimestre de 2002, le dénombrement des abonnés aux services Internet et les ajouts nets d'abonnés pour le premier semestre de 2003 ne reflètent pas la diminution d'environ 13 000 du nombre d'abonnés à Internet commuté et d'environ 4 700 du nombre d'abonnés à Internet haute vitesse.

Produits d'exploitation – Secteur Mobilité

Trimestre terminé le 30 septembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services de réseau	577,4	493,9	83,5	16,9
Équipement	42,5	38,6	3,9	10,1
Produits d'exploitation externes	619,9	532,5	87,4	16,4
Produits d'activités intersectorielles	4,0	4,9	(0,9)	(18,4)
Total des produits d'exploitation	623,9	537,4	86,5	16,1
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	2003	2002	Variation	%
(en millions de dollars)				
Services de réseau	1 595,9	1 362,2	233,7	17,2
Équipement	120,5	105,0	15,5	14,8
Produits d'exploitation externes	1 716,4	1 467,2	249,2	17,0
Produits d'activités intersectorielles	11,6	13,2	(1,6)	(12,1)
Total des produits d'exploitation	1 728,0	1 480,4	247,6	16,7

Les produits tirés des services de réseau du secteur Mobilité se composent des tarifs d'accès mensuels, des frais de temps d'antenne supplémentaire, du temps prépayé utilisé ou échu, des services Internet sans fil et des frais pour les services à valeur ajoutée. Les produits tirés des services de réseau ont augmenté au cours du trimestre terminé le 30 septembre 2003, comparativement à la même période en 2002, grâce à l'augmentation du RMPA et de l'augmentation continue de la clientèle de TELUS Mobilité, qui s'est établie à environ 3,3 millions d'abonnés, contre 2,9 millions il y a un an, soit une hausse de 14,0 %. Le RMPA est passé de 58 \$ à 60 \$ par rapport au trimestre correspondant de l'exercice précédent.

TELUS Mobilité a mis de l'avant une stratégie axée sur une croissance rentable des produits et sur le maintien du nombre d'abonnés, ce qui a entraîné une augmentation du RMPA ainsi qu'un taux de désabonnement considérablement amélioré sur douze mois. L'augmentation de 2 \$ du RMPA s'est inscrite dans la foulée de l'augmentation sur douze mois enregistrée au premier semestre de 2003, renversant ainsi la tendance antérieure à la baisse. De la même manière, le RMPA s'est établi à 57 \$ pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 55 \$ à la période correspondante de 2002. La hausse du RMPA s'explique par une utilisation accrue et par la modification structurée de la tarification, ce qui comprend la facturation à la minute et la diminution des heures admissibles incluses dans certaines caractéristiques des programmes de facturation accordant des minutes gratuites les soirs et les week-ends. Le nombre mensuel moyen de minutes d'utilisation par abonné s'élevait à 367 pour le troisième trimestre de 2003 et à 342 pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 297 et à 286, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. Au 30 septembre 2003, les abonnés des services postpayés comptaient pour 82,4 % du total cumulatif de la clientèle, par rapport à 84,1 % l'exercice précédent; ce niveau est demeuré stable au cours de l'exercice courant. Pour le troisième trimestre de 2003, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés, soit 76 400, représentaient 75,9 % de tous les ajouts nets de la période, comparativement à 67 300 (71,8 %) pour le trimestre correspondant de l'exercice précédent. De plus, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés ont augmenté de 13,5 % dans la période courante, renversant ainsi la tendance négative qui s'était dessinée depuis le troisième trimestre de 2002. Pour les neuf premiers mois de 2003, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés représentaient 74,3 % du total des ajouts nets, comparativement à 76,7 % à la période correspondante il y a un an. Le total des ajouts nets d'abonnés au troisième trimestre a été supérieur de 7,4 %.

Le taux de désabonnement combiné des services prépayés et postpayés s'est situé en moyenne à 1,4 % par mois au troisième trimestre de 2003, ce qui constitue une amélioration considérable par rapport au taux de 1,7 % pour la période correspondante de 2002 et une hausse à peine perceptible par rapport au taux de 1,3 % du deuxième trimestre de 2003. Le taux de désabonnement enregistré pour les neuf premiers mois de 2003 a été de 1,4 %, comparativement à 1,8 % pour la période correspondante de 2002. Les débranchements ont diminué de 6,6 % pour se chiffrer à 133 500 au troisième trimestre de 2003, comparativement à 142 900 pour la même période en 2002 malgré une hausse de 14,0 % de la clientèle. Les débranchements se sont établis à 393 900 pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 451 700 pour la même période en 2002, soit une baisse de 12,8 %. La réduction du taux de désabonnement peut être attribuée à l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau et à l'amélioration des niveaux de service à la clientèle, aux contrats conclus avec les clients dans le cadre de programmes visant à les fidéliser, à des programmes précis de facturation à la seconde protégés par des droits acquis et à la modification de certaines caractéristiques des programmes de facturation accordant des minutes gratuites les soirs et les week-ends.

Les produits tirés des ventes d'équipement, des locations et des services se sont établis à 42,5 millions de dollars pour le trimestre terminé le 30 septembre 2003, par rapport à 38,6 millions pour la période correspondante de 2002. Les produits tirés de la vente d'équipement pour les neuf premiers mois de 2003 se sont établis à 120,5 millions de dollars, en hausse de 15,5 millions, ou 14,8 %, par rapport à la période correspondante de 2002. Une hausse a été constatée malgré un recul des ajouts bruts d'abonnés au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, qui se sont établis à 234 100 et à 664 000, respectivement, comparativement à 236 600 et à 738 500 aux périodes correspondantes de 2002. La hausse des produits est en grande partie attribuable aux augmentations des prix des appareils, à la gamme de produits et à l'intensification des efforts déployés pour la fidélisation et la mise à niveau.

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

Indicateurs clés de l'exploitation – Secteur Mobilité

(nombre d'abonnés et ajouts en milliers)	2003	2002	Variation	%
Au 30 septembre				
Abonnés – services postpayés	2 691,4	2 408,9	282,5	11,7
Abonnés – services prépayés	574,2	455,6	118,6	26,0
Abonnés – total	3 265,6	2 864,5	401,1	14,0
Population globale ¹ couverte par les services, y compris l'itinérance et la revente (en millions) ²	29,1	26,9	2,2	8,2
Trimestre terminé le 30 septembre				
Ajouts nets d'abonnés – postpayés	76,4	67,3	9,1	13,5
Ajouts nets d'abonnés – prépayés	24,2	26,4	(2,2)	(8,3)
Ajouts nets d'abonnés – total	100,6	93,7	6,9	7,4
Taux de désabonnement, par mois (en %) ^{3a}	1,4	1,7	(0,3)	–
Frais d'acquisition ^{3b} par ajout brut d'abonné (en dollars) ^{3c}	406	391	15	3,8
RMPA (en dollars) ^{3d}	60	58	2	3,4
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	42,5	33,4	9,1	–
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	3,9	3,6	0,3	–
BAIIA, à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions de dollars) ^{3e}	340,6	256,8	83,8	32,6
Période de neuf mois terminée le 30 septembre				
Ajouts nets d'abonnés – postpayés	200,8	219,9	(19,1)	(8,7)
Ajouts nets d'abonnés – prépayés	69,3	66,9	2,4	3,6
Ajouts nets d'abonnés – total	270,1	286,8	(16,7)	(5,8)
Taux de désabonnement, par mois (en %)	1,4	1,8	(0,4)	–
Frais d'acquisition par ajout brut d'abonné (en dollars) ⁴	420	405	15	3,7
RMPA (en dollars)	57	55	2	3,6
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	39,2	29,8	9,4	–
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	4,0	4,0	–	–
BAIIA, à l'exclusion des frais d'acquisition (en millions de dollars)	904,0	683,0	221,0	32,4

- 1) Par « population » on entend une personne vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture.
- 2) TELUS Mobilité n'a pas activé toutes les zones numériques d'itinérance. Au 30 septembre 2003, la population couverte par les services numériques SCP de TELUS Mobilité s'est établie à 21,7 millions et à 29,0 millions, y compris les ententes de services d'itinérance et de revente conclues principalement avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless.
- 3) Les mesures suivantes ne sont pas prescrites par les principes comptables généralement reconnus du Canada ni des États-Unis. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement de l'exploitation d'une société de services sans fil. Ces mesures sont ainsi définies :
 - a. Par taux de désabonnement on entend le nombre d'appareils d'abonnés débranchés divisé par le nombre moyen d'appareils dans le réseau, exprimé sous forme de taux mensuel pour une période donnée.
 - b. Par frais d'acquisition on entend le montant total au titre du financement des appareils, des commissions ainsi que des frais de publicité et de promotion qu'il faut déboursier pour l'acquisition initiale des clients au cours d'une période donnée.
 - c. Par frais d'acquisition par ajout brut d'abonné on entend le montant obtenu en divisant les frais de marketing par les ajouts bruts d'abonnés au cours de la période.
 - d. Par RMPA on entend le nombre, exprimé en pourcentage mensuel, obtenu en divisant le revenu tiré des services de réseau par le nombre moyen d'appareils en service dans le réseau au cours de la période.
 - e. Le BAIIA, à l'exclusion des frais d'acquisition, est une mesure de la rentabilité de l'exploitation normalisée en fonction des coûts inhérents à l'ajout de clients au cours de la période.
- 4) Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2002, les frais d'acquisition de 405 \$ ne tenaient pas compte du montant de 21,0 millions de dollars résultant de la clarification favorable de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale de l'Ontario, représentant la contre-passation d'un montant cumulatif au titre des frais d'acquisition.

Charges d'exploitation – Secteur Communications

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	701,9	760,0	(58,1)	(7,6)
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	2 155,7	2 350,4	(194,7)	(8,3)

Les charges d'exploitation du secteur Communications ont diminué pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison principalement de l'intervention du programme d'efficacité opérationnelle dont l'effet s'est manifesté clairement à compter du troisième trimestre de l'exercice précédent, de même que de la réduction des charges liées aux activités exercées à titre d'entreprise autre qu'une ESLT et de la réduction des coûts liés aux ventes d'équipement, partiellement contrebalancées par l'accroissement des charges de retraite en 2003. De plus, les charges de la période de neuf mois correspondante de l'exercice précédent avaient été réduites par un crédit d'impôt à l'investissement de 40 millions de dollars.

La variation considérable des charges d'exploitation pour le troisième trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport à celles des périodes correspondantes de l'exercice précédent est attribuable aux facteurs suivants :

- Des économies supplémentaires de 73,0 millions de dollars et de 225,0 millions, respectivement, au titre des salaires et des charges sociales ont été réalisées dans le cadre du programme d'efficacité opérationnelle. L'effectif, compte tenu de l'embauche de personnel temporaire et permanent aux centres de communication avec les clients, a augmenté de 38 postes au cours du troisième trimestre de 2003, mais a diminué de 835 et de 3 339 postes, respectivement, comparativement à la fin de l'exercice 2002 et à septembre 2002. Au cours du quatrième trimestre de 2003, une réduction nette de 500 postes devrait être réalisée, de sorte que la société atteindra les objectifs prévus par les mesures du programme d'efficacité opérationnelle;
- Des économies supplémentaires non liées aux salaires, de 7,0 millions de dollars et de 54,0 millions, respectivement, ont été réalisées dans le cadre du programme d'efficacité opérationnelle, en raison de la réduction des coûts indirects liés au personnel, du recours à un moins grand nombre de contractants et de la baisse des frais de publicité et de promotion;
- Les coûts liés aux ventes d'équipement ont diminué de 9,7 millions de dollars et de 45,2 millions, respectivement, principalement à cause de la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix et de transmission de données, ce qui comprend une réduction d'environ 12 millions de dollars depuis le début de l'exercice des coûts liés aux services Internet haute vitesse découlant de la baisse des ajouts bruts d'abonnés à Internet haute vitesse, de la baisse des prix des modems et de la constatation dans les produits d'exploitation de certains escomptes promotionnels accordés aux clients;
- La charge au titre des créances irrécouvrables a diminué de 4,5 millions de dollars et de 2,2 millions, respectivement;
- La charge liée aux *Software and Related Technology and Services Agreements* (conventions à l'égard des logiciels, de la technologie et des services) conclues avec Verizon Communications Inc. (« Verizon ») a diminué de 1,2 million de dollars et de 8,1 millions, respectivement;
- Les charges de la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003 ont augmenté de 38,8 millions de dollars, comparativement à 2002, en raison des importants crédits d'impôt à l'investissement comptabilisés en 2002 (40,0 millions de dollars en 2002; 1,2 million en 2003). Les crédits d'impôt à l'investissement découlent du règlement provenant des autorités fiscales relativement à des réclamations formulées au cours d'exercices précédents et ils ont été comptabilisés à titre de réduction des charges d'exploitation;
- La charge de retraite à l'égard des régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées a augmenté de 11,5 millions de dollars et de 39,3 millions, respectivement;
- Les charges d'exploitation ont augmenté de 3,8 millions de dollars et de 30,6 millions, respectivement, par suite de la plus faible capitalisation du coût de la main-d'œuvre représentant une diminution des activités d'investissement qui va de pair avec la baisse des salaires et des charges sociales, en raison des économies réalisées dans le cadre du programme d'efficacité opérationnelle;
- Les charges liées au temps supplémentaire ont augmenté de 3,8 millions de dollars au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 2002, en réaction à de nombreuses catastrophes naturelles et à d'autres états d'urgence;

- Tous les autres changements ont fait augmenter les charges de 18,2 millions de dollars pour le trimestre, et de 27,3 millions pour la période de neuf mois.

Les charges d'exploitation attribuables aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT comprises dans le total des charges d'exploitation du secteur présentées ci-dessus se sont établies à 144,4 millions de dollars et à 444,3 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, par rapport à 159,2 millions et à 464,5 millions, respectivement, aux périodes correspondantes de l'exercice précédent. Ces chiffres représentent des diminutions de 14,8 millions de dollars, ou 9,3 %, et de 20,2 millions, ou 4,3 %, respectivement, réalisées grâce aux mesures d'efficacité opérationnelle et à une plus grande utilisation des installations intraréseau et bien que les produits d'exploitation aient augmenté.

Charges d'exploitation – Secteur Mobilité

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	378,4	372,6	5,8	1,6
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	1 102,6	1 074,2	28,4	2,6

Les charges d'exploitation du secteur Mobilité ont augmenté de 5,8 millions de dollars, ou 1,6 %, au troisième trimestre, tandis qu'elles ont augmenté (après normalisation au titre du règlement favorable de 21,0 millions de dollars relatif à la taxe de vente provinciale survenu en 2002) de 7,4 millions, ou 0,7 %, pour les neuf premiers mois de 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. TELUS Mobilité a réussi à réaliser d'importantes économies d'échelle, comme en témoignent l'augmentation de 14,0 % du nombre d'abonnés et la croissance de 16,9 % des produits d'exploitation tirés des services de réseau au troisième trimestre, tout en maintenant ses charges d'exploitation à peu près fixes d'un exercice à l'autre.

Les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté de 1,1 million de dollars, ou 1,3 %, pour se chiffrer à 86,4 millions au troisième trimestre, par rapport à 85,3 millions à la période correspondante de l'exercice précédent. En dépit du recul des ajouts nets d'abonnés au troisième trimestre, dont le nombre est passé de 236 600 à 234 100, une augmentation des charges liées à l'équipement a été enregistrée, qui est imputable à l'intensification des activités de fidélisation. Pour les neuf premiers mois de 2003, ces charges ont augmenté de 8,5 millions de dollars, ou 3,4 %, par rapport à la période correspondante de 2002. Cependant, les charges de l'exercice précédent comprenaient une réduction de 21,0 millions de dollars résultant d'une clarification de la législation fiscale sur la taxe de vente provinciale s'appliquant au financement des appareils et qui est représentée par la contre-passation de frais de marketing liés à l'acquisition cumulatifs enregistrés antérieurement. Après normalisation pour exclure le crédit de 2002 au titre de la taxe de vente provinciale, les charges liées à l'équipement des neuf premiers mois de 2003 ont diminué de 12,5 millions de dollars, ou 4,6 %, par rapport à la période correspondante de 2002. Cette diminution résulte principalement de la baisse du nombre d'ajouts bruts d'abonnés et de l'amélioration des prix des appareils, y compris des taux de change favorables. Pour les neuf premiers mois de 2003, le nombre d'ajouts bruts d'abonnés s'est établi à 664 000, par rapport à 738 500 pour la période correspondante de 2002. L'amélioration des coûts attribuable à la réduction du nombre d'ajouts bruts d'abonnés a été contrebalancée en partie par les efforts accrus déployés au cours des neuf premiers mois de 2003 en vue de la fidélisation. Les coûts des appareils sont inclus dans les frais de marketing liés à l'acquisition.

Les charges d'exploitation des services de réseau comprennent les charges liées aux sites, les coûts de transmission, les licences d'utilisation de spectre, les taxes prélevées sur la contribution et les autres coûts directs liés à l'exploitation des réseaux. Les charges d'exploitation des services de réseau ont peu bougé, s'établissant à 97,9 millions de dollars et à 274,7 millions au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, respectivement, comparativement à 97,9 millions de dollars et à 274,6 millions aux périodes correspondantes de 2002. Ces résultats ont été enregistrés en dépit des hausses des frais de transmission et des charges liées aux stations visant à soutenir l'augmentation du nombre de stations cellulaires et du nombre d'abonnés ainsi que l'amélioration de la qualité et de la couverture du réseau. Ces coûts ont été compensés par la baisse d'environ 7,0 millions de dollars pour les neuf premiers mois des frais des licences d'utilisation de spectre octroyées par Industrie Canada. TELUS Mobilité a tout mis en œuvre pour comprimer ces coûts, notamment en négociant de meilleurs taux pour la transmission par le truchement d'installations louées, les services d'itinérance et l'entretien avec un certain nombre d'entreprises de télécommunications et de fournisseurs clés. La population couverte par les services numériques SCP s'est accrue de 7,3 millions (principalement grâce aux services d'itinérance de Bell – 5,1 millions et à Aliant – 1,5 million), passant à 29,0 millions au cours de l'exercice.

Les frais de marketing, compte non tenu du financement des appareils, se sont chiffrés à 67,2 millions de dollars au troisième trimestre et à 188,3 millions pour les neuf premiers mois de 2003, par rapport à 56,7 millions et à 164,3 millions pour les périodes correspondantes de 2002. Ces hausses sont surtout imputables à l'augmentation de la rémunération

versée aux détaillants et liée à l'expansion du nombre cumulatif d'abonnés et à l'activité accrue au titre des renouvellements de contrats. Les frais d'acquisition se sont chiffrés à 406 \$ au troisième trimestre de 2003, comparativement à 391 \$ à la période correspondante de 2002. Toutefois, les frais d'acquisition pour le troisième trimestre de 2003 ont diminué de 22 \$ comparativement à des frais de 428 \$ au deuxième trimestre de 2003. Pour les neuf premiers mois de 2003, les frais d'acquisition se sont établis à 420 \$ comparativement à 405 \$ (compte non tenu du crédit de 21,0 millions de dollars au titre de la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) à la période correspondante de 2002. Les légères hausses des frais d'acquisition sont principalement imputables à l'augmentation des frais de marketing et au nombre moins élevé d'ajouts bruts d'abonnés, contrebalancées par la diminution du financement des appareils.

Les frais généraux et d'administration comprennent les salaires et les charges sociales, les installations, les services à la clientèle, les créances irrécouvrables et divers autres frais. Les frais généraux et d'administration ont diminué au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003 malgré la croissance du nombre d'abonnés, de 14,0 %, et celle des produits tirés des services de réseau, de 16,9 %, ce trimestre. Les frais généraux et d'administration se sont établis à 126,9 millions de dollars et à 380,4 millions pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, respectivement, comparativement à 132,7 millions de dollars et à 384,6 millions aux périodes correspondantes de 2002. Les baisses de 5,8 millions de dollars au troisième trimestre et de 4,2 millions pour les neuf premiers mois de 2003 sont surtout attribuables à la diminution des créances irrécouvrables, celle-ci ayant été possible grâce à l'achèvement des conversions du système de facturation en 2002 et à l'amélioration du crédit et du recouvrement. TELUS Mobilité a mené à terme cinq conversions majeures du système de facturation en octobre 2002, qui se sont étalées sur 18 mois. TELUS Mobilité a augmenté à peine l'effectif d'équivalent temps plein, qui est passé de 5 149 employés il y a un an, à 5 175, malgré l'augmentation du nombre d'abonnés et du nombre de membres du personnel de vente au détail par rapport à la période correspondante.

Bénéfice¹ avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) par secteur

Trimestre terminé le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	509,0	498,3	10,7	2,1
Secteur Mobilité	245,5	164,8	80,7	49,0
TELUS – consolidé	754,5	663,1	91,4	13,8
Période de neuf mois terminée le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Secteur Communications	1 519,7	1 467,2	52,5	3,6
Secteur Mobilité	625,4	406,2	219,2	54,0
TELUS – consolidé	2 145,1	1 873,4	271,7	14,5

1) Compte non tenu des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

Marge² du BAIIA¹ par secteur (en %)

Trimestre terminé le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation
Secteur Communications	42,0	39,6	2,4
Secteur Mobilité ³	39,3	30,7	8,6
TELUS – consolidé	41,8	37,5	4,3
Période de neuf mois terminée le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation
Secteur Communications	41,3	38,4	2,9
Secteur Mobilité ³	36,2	27,4	8,8
TELUS – consolidé	40,3	35,9	4,4

1) Compte non tenu des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif.

2) BAIIA divisé par le total des produits.

3) La marge du BAIIA exprimée en pourcentage des produits tirés des services de réseau s'est élevée à 42,5 % au troisième trimestre de 2003 et à 39,2 % depuis le début de l'exercice 2003, comparativement à 33,4 % et à 29,8 % (28,3 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale) aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Le BAIIA et la marge du BAIIA du secteur Communications, compte non tenu des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, ont augmenté au troisième trimestre et pour la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison principalement des facteurs suivants :

- Des économies de 80 millions de dollars et de 279 millions, respectivement, résultant du programme d'efficacité opérationnelle;
- Le BAIIA des activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT a augmenté de 17,3 millions de dollars et de 62,9 millions, respectivement;
- Ces facteurs ont été annulés en partie par l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix, la baisse des produits tirés des services interurbains et des autres produits, l'accroissement des charges de retraite et le crédit d'impôt à l'investissement reçu en 2002.

Après normalisation pour tenir compte de l'incidence négative de la décision relative au plafonnement des prix, le BAIIA du secteur Communications a augmenté de 21,3 millions de dollars, ou 4,3 %, et de 110,2 millions, ou 7,5 %, respectivement, au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 2002.

L'amélioration du BAIIA et de la marge du BAIIA intersectoriels de TELUS Mobilité pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003 est attribuable à un solide RMPA et à une croissance du nombre d'abonnés, alliés à une diminution importante du taux de désabonnement et de la compression des coûts.

La croissance des produits tirés des services de réseau s'est répercutée sur le BAIIA de TELUS Mobilité au troisième trimestre à hauteur de 96,6 %. Par conséquent, le BAIIA des neuf premiers mois de 2003 a augmenté de 54,0 % pour s'établir à 625,4 millions de dollars. Compte non tenu de la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale, de 21,0 millions de dollars, le BAIIA des neuf premiers mois de 2003 s'est accru de 62,4 %. La marge du BAIIA exprimée en pourcentage des produits tirés des services de réseau s'est élevée à 42,5 % au troisième trimestre et à 39,2 % pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 33,4 % et à 29,8 % (28,3 % avant la clarification de la législation sur la taxe de vente provinciale), respectivement, aux périodes correspondantes de 2002.

Amortissement				
Trimestre terminé le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Amortissement des actifs corporels	308,9	307,3	1,6	0,5
Amortissement des actifs incorporels	98,3	93,5	4,8	5,1
<hr/>				
Période de neuf mois terminée le 30 septembre (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Amortissement des actifs corporels	949,5	898,5	51,0	5,7
Amortissement des actifs incorporels	278,9	261,9	17,0	6,5

L'amortissement des actifs corporels et incorporels a augmenté de 6,4 millions de dollars et de 68,0 millions, respectivement, au trimestre et à la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002, en raison principalement de la croissance des immobilisations dont la durée de vie est plus courte, notamment le système de facturation et les logiciels de gestion des relations avec la clientèle, et des immobilisations liées aux réseaux de transmission des données.

Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif				
(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	2,3	313,3	(311,0)	(99,3)
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	12,1	328,9	(316,8)	(96,3)

Des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif ont été constatés au titre du programme d'efficacité opérationnelle. En 2001, la société a mis en œuvre la première phase du programme d'efficacité opérationnelle ayant pour objectif d'accroître la productivité des opérations et du capital ainsi que la compétitivité. Les deuxième et troisième phases du programme ont débuté en 2002, et la troisième phase se poursuit en 2003. Trente-neuf centres de communication avec les clients ont été fermés et regroupés jusqu'à maintenant, et la société s'attend à atteindre son objectif visant à fermer ou à regrouper 44 centres de communication avec les clients d'ici la fin de 2003. Il est prévu que

des charges de restructuration supplémentaires d'environ 7 millions de dollars pourraient être comptabilisées en 2003. De plus amples informations sont fournies à la note complémentaire 4 des états financiers consolidés intermédiaires.

Les réductions nettes de l'effectif se sont traduites par la suppression d'environ 6 000 postes entre le début de 2002 et le 30 septembre 2003. Depuis la mise en œuvre du programme d'efficacité opérationnelle en 2001 et jusqu'au 30 septembre 2003, la société a supprimé quelque 6 800 postes, à savoir 4 900 postes d'unité de négociation et 1 900 postes de gestion. TELUS croit qu'elle réussira à procéder à une autre diminution nette de 500 postes en 2003, pour atteindre les objectifs du programme d'efficacité opérationnelle, soit une diminution nette prévue de 7 300 postes depuis le lancement du programme ou 6 500 postes depuis le début de 2002.

Les économies liées au BAIIA depuis la mise en œuvre du programme d'efficacité opérationnelle ont augmenté pour se chiffrer à environ 429 millions de dollars à la fin du troisième trimestre de 2003. Selon les prévisions actuelles, les économies annuelles pour 2003 devraient s'établir à environ 450 millions de dollars. Par la suite, les économies annuelles récurrentes devraient se chiffrer à environ 550 millions de dollars.

Autres charges

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	7,6	7,7	(0,1)	(1,3)
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	19,8	18,4	1,4	7,6

Les autres charges comprennent la charge liée à la titrisation de créances, les dons de bienfaisance, les revenus ou la perte de valeur de placements de portefeuille, les gains et les pertes sur la cession de propriétés, et les activités abandonnées en 2002. La société a comptabilisé des pertes sur ses placements de portefeuille et à la vente d'actifs au troisième trimestre de 2003 inférieures de 2,4 millions de dollars à celles inscrites à la période correspondante de 2002. Ces pertes ont été contrebalancées par l'intervention plus tard dans l'exercice des dons de bienfaisance en 2003. Pour les neuf premiers mois de 2003, les gains tirés de la vente de propriétés se sont établis à 7,7 millions de dollars, comparativement à 1,3 million pour la période correspondante de 2002. La charge liée à la titrisation de créances a diminué de 0,6 million de dollars au troisième trimestre et a augmenté de 5,4 millions pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. L'augmentation au cours de la période de neuf mois s'explique par l'expansion du programme de titrisation en juillet 2002. Le produit tiré de la titrisation s'est établi en moyenne à 471 millions de dollars pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 191 millions à la période correspondante de l'exercice précédent.

Coûts de financement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	136,5	98,6	37,9	38,4
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	467,2	454,0	13,2	2,9

Les coûts de financement comprennent les intérêts débiteurs sur les dettes à long terme et à court terme, les gains sur le remboursement de titres d'emprunt (2002), les intérêts créditeurs, les gains et pertes de change et l'amortissement des frais d'émission de titres d'emprunt. Se reporter à la note 5 des notes complémentaires accompagnant les états financiers consolidés intermédiaires.

- Les coûts de financement du troisième trimestre de 2002 étaient présentés déduction faite d'un gain sur le remboursement de titres d'emprunt de 82,4 millions de dollars avant impôts. Ce gain de 2002 découlait du remboursement de billets et de débentures de TELUS Corporation et de TELUS Communications Inc. d'un montant en capital de 402 millions de dollars, se traduisant par des sorties en espèces d'environ 310 millions de dollars, compte tenu des commissions et déduction faite du produit du dénouement d'un swap de devises.
- Les intérêts sur les dettes à long terme et à court terme ont diminué de 14,5 millions de dollars et de 34,0 millions, respectivement, au troisième trimestre et pour la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002, en raison principalement des rachats et des remboursements de dettes. Comme TELUS maintient un programme de couverture comprenant des swaps de devises, ses coûts de financement ont généralement été insensibles au raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain en 2003.
- Les intérêts créditeurs, qui ont pour effet de diminuer les coûts de financement, ont augmenté de 30,1 millions de dollars et de 35,6 millions, respectivement, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Les intérêts créditeurs constatés en 2003 et en 2002 découlaient principalement des remboursements d'impôts reçus à la suite du règlement de diverses questions d'ordre fiscal.

L'encours moyen de la dette s'est chiffré à 7 750 millions de dollars au troisième trimestre de 2003 (8 899 millions au troisième trimestre de 2002), tandis que le taux d'intérêt effectif sur l'encours moyen s'établissait à 8,3 % (7,9 % en 2002). Au cours des neuf premiers mois de 2003, l'encours moyen de la dette s'est chiffré à 7 993 millions de dollars (8 836 millions pour les neuf premiers mois de 2002), tandis que le taux d'intérêt effectif sur l'encours moyen était de 8,2 % (8,0 % en 2002).

Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	84,0	(50,5)	134,5	—
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	133,0	(0,9)	133,9	—

L'augmentation des impôts sur les bénéfices pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002 découle surtout de hausses du bénéfice avant impôts de 358,2 millions de dollars et de 505,9 millions, respectivement. En outre, pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2003, TELUS a comptabilisé un recouvrement d'impôts sur les bénéfices de 47,0 millions de dollars au titre du règlement de questions d'ordre fiscal liées aux exercices précédents, ce qui a eu une incidence importante sur le taux d'imposition effectif depuis le début de l'exercice. Se reporter à la note 6 des notes complémentaires accompagnant les états financiers consolidés intermédiaires.

Part des actionnaires sans contrôle

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	1,0	0,6	0,4	66,7
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	2,7	2,4	0,3	12,5

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

Dividendes sur actions privilégiées

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	0,9	0,8	0,1	—
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	2,6	2,6	—	—

Le dividende trimestriel sur actions privilégiées est demeuré relativement stable.

Intérêts sur les débetures convertibles

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	1,8	1,8	—	—
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	5,3	5,1	0,2	3,9

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

Situation de trésorerie et sources de financement

Liquidités provenant des activités d'exploitation

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	849,7	804,8	44,9	5,6
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	1 729,1	1 381,1	348,0	25,2

Les liquidités provenant des activités d'exploitation ont augmenté pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, principalement en raison de l'amélioration de la rentabilité de l'exploitation, de la baisse des intérêts en trésorerie découlant de la réduction de la dette et du recouvrement d'impôts lié au règlement de questions fiscales en 2003. Ces facteurs positifs ont été en partie neutralisés par la réduction du placement au poste Débiteurs en 2002 découlant de l'expansion du programme de titrisation de créances. Les paiements au titre des mesures de restructuration et de réduction de l'effectif en 2003 se sont chiffrés à 32,1 millions de dollars pour le troisième trimestre et à 233,6 millions pour la période de neuf mois, comparativement à 56,7 millions de dollars et à 134,0 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. Les cotisations aux régimes de retraite à prestations déterminées, déduction faite des charges (crédits) des régimes de retraite à prestations déterminées, ont augmenté de 6,9 millions de dollars pour le troisième trimestre et diminué de 17,6 millions pour la période de neuf mois. Les autres variations du fonds de roulement comprennent : i) une

augmentation des créiteurs aux troisièmes trimestres de 2003 et de 2002 au titre de la comptabilisation des intérêts devant être payés au quatrième trimestre, en partie compensée en 2002 par une chute des créiteurs attribuable aux mesures du programme d'efficacité opérationnelle et à l'échelonnement des paiements aux fournisseurs, et ii) une augmentation de la facturation anticipée et des dépôts de clients découlant surtout du compte de report lié au plafonnement des prix.

Au cours du troisième trimestre, la société a annoncé que, le 27 octobre 2003, elle effectuerait un paiement de 106 millions de dollars pour réduire la titrisation de créances. En octobre 2003, TELUS a reçu un remboursement d'impôts sur les bénéfices de 162 millions de dollars par suite de règlements précédemment annoncés intervenus entre TELUS et les autorités fiscales. Les flux de trésorerie provenant de l'exploitation au quatrième trimestre de 2003 incluront le remboursement d'impôts et le paiement en réduction de la titrisation.

Liquidités provenant des (affectées aux) activités d'investissement

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	(307,8)	(322,1)	14,3	4,4
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	(776,4)	(1 310,3)	533,9	40,7

En comparaison avec les montants inscrits pour les périodes correspondantes il y a un an, le montant net des liquidités affectées aux activités d'investissement a diminué pour le troisième trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003. Cette diminution est principalement attribuable à la réduction des dépenses en immobilisations. Par ailleurs, la société a cédé des propriétés non stratégiques et monétisé un placement pour un produit net de 19,0 millions de dollars au deuxième trimestre de 2003. Au premier trimestre de 2003, la société a cédé un immeuble administratif aux termes d'un contrat de cession-bail. Un gain avant impôts de 8,2 millions de dollars au titre de la cession de l'immeuble administratif, compris dans le produit en espèces total de 19,3 millions, a été reporté et amorti sur la durée du contrat de location. Au cours du troisième trimestre de 2002, la société s'est départie de ses dernières activités d'annuaire aux États-Unis pour un produit de 7,8 millions de dollars.

Dépenses en immobilisations sectorielles

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre				
Secteur Communications	208,9	230,2	(21,3)	(9,3)
Secteur Mobilité	93,7	92,5	1,2	1,3
Dépenses en immobilisations – générales	302,6	322,7	(20,1)	(6,2)
Secteur Mobilité – spectre sans fil	1,4	4,5	(3,1)	(68,9)
Total des dépenses en immobilisations	304,0	327,2	(23,2)	(7,1)
Intensité des dépenses en immobilisations ¹ (%)	16,8	18,5	(1,7)	

(en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Période de neuf mois terminée le 30 septembre				
Secteur Communications	589,8	947,2	(357,4)	(37,7)
Secteur Mobilité	226,1	330,0	(103,9)	(31,5)
Dépenses en immobilisations – générales	815,9	1 277,2	(461,3)	(36,1)
Secteur Mobilité – spectre sans fil	1,4	4,5	(3,1)	(68,9)
Total des dépenses en immobilisations	817,3	1 281,7	(464,4)	(36,2)
Intensité des dépenses en immobilisations ¹ (%)	15,4	24,6	(9,2)	

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

Les dépenses en immobilisations du secteur Communications ont diminué au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Au troisième trimestre, les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont reculé de 27,9 millions de dollars pour s'établir à 22,4 millions; pour les neuf premiers mois, les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont reculé de 97,6 millions de dollars pour s'établir à 76,0 millions. Les dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT ont diminué parce que la société a surtout cherché, lors du déploiement, à satisfaire aux exigences relatives à la croissance en se servant des actifs en place. Les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont augmenté de 6,6 millions de dollars pour s'établir à 186,5 millions au troisième trimestre, tandis qu'elles ont diminué de 259,8 millions de dollars pour s'établir à

513,8 millions pour les neuf premiers mois, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations liées aux activités exercées en tant qu'une ESLT ont varié sont les suivantes :

- Les dépenses liées aux installations et systèmes Internet haute vitesse (« LNPA ») ont augmenté de 2,2 millions de dollars pour se chiffrer à 25,2 millions pour le troisième trimestre et ont diminué de 96,2 millions pour s'établir à 66,4 millions pour les neuf premiers mois de 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. Le recul des dépenses liées aux LNPA en 2003 s'explique par l'utilisation accrue des installations existantes, l'achèvement du déploiement accéléré des installations et du système en 2002 et le ralentissement de la croissance dans l'industrie;
- Aucun achat n'a été effectué auprès de Verizon en 2003 au titre de licences d'utilisation de logiciels et de licences de marques de commerce, comparativement à 55,5 millions de dollars pour les neuf premiers mois de 2002;
- Les dépenses accrues liées à la mise au point de nouveaux services ont été en partie contrebalancées par des réductions des autres dépenses au cours du troisième trimestre de 2003. Pour les neuf premiers mois de 2003, les dépenses liées à l'infrastructure du réseau ont diminué en raison de la réduction de la demande à l'égard d'installations, et les dépenses liées aux systèmes et processus internes ont elles aussi diminué en raison de l'achèvement de projets en 2002, comme il était prévu, notamment celui concernant la plate-forme de services de cartes et de services d'interurbains nationaux et celui touchant des applications Web internes, ces dépenses étant en partie contrebalancées par un accroissement des dépenses liées à la mise au point de nouveaux services.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur Communications s'est chiffré à 17,3 % et à 16,0 %, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, contre 18,3 % et 24,8 %, respectivement, pour les périodes correspondantes de l'exercice précédent. Par suite de la diminution des dépenses en immobilisations et de l'amélioration du BAIIA, la contribution du secteur Communications aux flux de trésorerie (BAIIA déduction faite des dépenses en immobilisations) a augmenté pour s'établir à 300,1 millions de dollars et à 929,9 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, par rapport à 268,1 millions et à 520,0 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de l'exercice précédent.

Les dépenses en immobilisations du secteur Mobilité sont restées sensiblement les mêmes pour le troisième trimestre et ont reculé considérablement pour les neuf premiers mois de 2003, par rapport aux périodes correspondantes de 2002. TELUS Mobilité a continué d'accroître la couverture des services numériques de téléphonie sans fil au troisième trimestre de 2003. Par ailleurs, TELUS Mobilité a entrepris l'établissement d'un nombre considérable d'hyperfréquences en 2003 en vue de réduire les coûts futurs de location de lignes. Les raisons principales pour lesquelles les dépenses en immobilisations ont diminué considérablement sur une période de douze mois sont les suivantes :

- Implantation du réseau numérique 1X en 2002;
- Conversion des réseaux analogiques en réseaux numériques en 2002;
- Baisse des coûts liés à l'accroissement de la couverture en 2003, qui découle de l'application des ententes de services d'itinérance et de revente en 2002 conclues avec Bell Mobilité et Aliant Telecom Wireless;
- Moment choisi pour effectuer les dépenses en immobilisations liées au réseau en 2003, baisse prévue des ajouts nets d'abonnés, amélioration des coûts des équipements d'infrastructure et raffermissement du dollar canadien.

L'intensité des dépenses en immobilisations de TELUS Mobilité s'est établie, respectivement, à 15,2 % et à 13,2 % au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003, comparativement à 18,0 % et à 22,6 % aux périodes correspondantes de l'exercice précédent, en raison de la baisse des dépenses en immobilisations et d'une hausse sensible des produits tirés des services de réseau. Étant donné la croissance continue du BAIIA et la plus faible intensité des dépenses en immobilisations, le secteur Mobilité a dégagé des flux de trésorerie (BAIIA déduction faite des dépenses en immobilisations) substantiellement plus importants de 150,4 millions de dollars et de 397,9 millions, ou 26,0 % et 24,9 % des produits tirés des services de réseau, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, respectivement, comparativement à 67,8 millions de dollars et à 71,7 millions, ou 13,7 % et 5,3 %, aux périodes correspondantes de 2002.

Les deux secteurs ont contribué à une importante amélioration des flux de trésorerie consolidés (BAIIA déduction faite des dépenses en immobilisations), qui se sont établis à 450,5 millions de dollars et à 1 327,8 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, comparativement à 335,9 millions et à 591,7 millions, respectivement, aux périodes correspondantes de 2002.

Liquidités provenant des (affectées aux) activités de financement (en millions de dollars)	2003	2002	Variation	%
Trimestre terminé le 30 septembre	(456,2)	(479,0)	22,8	4,8
Période de neuf mois terminée le 30 septembre	(841,4)	(93,2)	(748,2)	–

Les liquidités affectées aux activités de financement ont diminué au troisième trimestre et ont augmenté pour les neuf premiers mois de 2003 par rapport aux périodes correspondantes de l'exercice précédent.

- Émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote – Le produit reçu des nouvelles actions émises en vertu du régime d'achat d'actions à l'intention des employés et des régimes d'options sur actions s'est établi à 20,6 millions de dollars et à 61,7 millions, respectivement, pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois de 2003, comparativement à un produit de 16,6 millions et de 73,9 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002 tiré des mêmes régimes, des bons de souscription d'actions exercés et des actions supplémentaires acquises par Verizon conformément à des droits antidilution.
- Émission dans le public d'actions sans droit de vote – néant en 2003 et 337,4 millions de dollars en 2002. En septembre 2002, le placement public de 34,25 millions d'actions sans droit de vote, offertes simultanément au Canada et aux États-Unis au prix de 9,85 \$ (en dollars canadiens), s'est soldé par un produit brut total de 337,4 millions de dollars. Le produit net de 322,9 millions de dollars a servi à des remboursements par anticipation et à l'échéance de dettes, notamment la dette bancaire contractée pour racheter des billets de TELUS Corporation et des billets et des débetures de TELUS Communications Inc., ainsi qu'à combler des besoins généraux de la société. La dette a été remboursée à un escompte moyen de 21 %, tandis que la dilution des capitaux propres n'a pas dépassé 10 % par suite du placement public de septembre 2002.
- Dividendes aux actionnaires – Les dividendes en espèces versés aux actionnaires ont diminué de 1,6 million de dollars au troisième trimestre et augmenté de 33,9 millions pour les neuf premiers mois de 2003 par rapport aux périodes correspondantes de 2002. L'augmentation des dividendes en espèces pour la période de neuf mois découle d'une augmentation du nombre d'actions en circulation, en partie neutralisée par une hausse du nombre d'inscriptions au régime de réinvestissement des dividendes (environ 24 % eu égard au dividende versé en juillet 2003, par rapport à approximativement 10 % un an plus tôt). Le dividende de 15 cents versé par action ordinaire et par action sans droit de vote est demeuré inchangé par rapport à l'exercice précédent.
- Remboursements par anticipation de la dette (dette à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance de la dette à long terme et de la variation des obligations à court terme) – Les remboursements nets se sont chiffrés à 434,4 millions de dollars et à 765,2 millions, respectivement, pour le trimestre et la période de neuf mois terminés le 30 septembre 2003, comparativement à des remboursements nets par anticipation et à l'échéance de la dette de 779,1 millions et de 389,2 millions, respectivement, pour les périodes correspondantes de 2002. Les remboursements nets par anticipation de la dette pour les neuf premiers mois de 2003 comprenaient environ 585 millions de dollars de facilités bancaires, 151 millions de billets à moyen terme et 30 millions d'obligations hypothécaires de premier rang. Au cours du troisième trimestre de 2002, la société a racheté des billets et remboursé des emprunts bancaires pour un montant en capital d'environ 402 millions de dollars, se traduisant par des sorties nettes en espèces d'environ 310 millions, compte tenu des commissions et déduction faite du produit du dénouement d'un swap de devises.

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Périodes terminées les	30 septembre 2003	30 septembre 2002	Variation	30 juin 2003
Éléments des ratios d'endettement et de couverture				
Dettes nettes ¹ (en millions de dollars)	7 522,3	8 332,3	(810,0)	8 038,7
Total des capitaux investis ² – valeur comptable (en millions de dollars)	14 169,5	14 942,6	(773,1)	14 593,6
BAIIA (calculé sur douze mois, en millions de dollars)	2 790,3	2 471,7	318,6	2 698,9
Montant net des intérêts débiteurs ³ (sur douze mois, en millions de dollars)	617,6	716,8	(99,2)	662,1
Ratios d'endettement				
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (%)	100,0	94,1	5,9	94,6
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (années)	6,4	6,6	(0,2)	6,4
Dettes nettes ¹ /total des capitaux investis ² (%)	53,1	55,8	(2,7)	55,1
Dettes nettes/BAIIA ⁴	2,7	3,4	(0,7)	3,0
Ratios de couverture				
Couverture par le bénéfice ⁵	1,3	0,8	0,5	0,8
Couverture des intérêts par le BAIIA ⁶	4,5	3,4	1,1	4,1
Autres mesures				
Flux de trésorerie disponibles ⁷ (sur trois mois, en millions de dollars)	417,1	239,9	177,2	69,0
Flux de trésorerie disponibles ⁷ (sur douze mois, en millions de dollars)	757,4	(431,0)	1 188,4	579,6

- 1) Par dettes nettes, on entend la dette à long terme plus les obligations à court terme et les chèques en circulation moins l'encaisse et les placements temporaires et moins l'actif (plus le passif) de la couverture relative aux swaps de devises sur les billets libellés en dollars américains. Le passif de la couverture s'établissait à 580,8 millions de dollars au 30 septembre 2003 (actif de couverture de 123,7 millions au 30 septembre 2002 et passif de couverture de 588,2 millions au 30 juin 2003). La dette nette calculée aux présentes comporte un montant nominal lié à la titrisation de créances d'environ 125,5 millions de dollars au 30 septembre 2003 (106,3 millions au 30 septembre 2002 et 124,1 millions au 30 juin 2003), qui doit être inclus dans le numérateur du calcul du ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS. La dette nette n'est pas touchée par les fluctuations de change étant donné qu'elle inclut (déduit) le passif (l'actif) de couverture net reporté.
- 2) Le total des capitaux investis représente la dette nette plus la part des actionnaires sans contrôle et les capitaux propres.
- 3) Le montant net des intérêts débiteurs représente le montant net des coûts de financement avant les gains liés au remboursement de dettes par anticipation et à l'échéance, calculé sur douze mois. Des gains liés au remboursement de dettes par anticipation et à l'échéance ont été comptabilisés aux troisième et quatrième trimestres de 2002. Exclusion faite des intérêts créditeurs de 61,5 millions de dollars inscrits au cours de la période de douze mois terminée le 30 septembre 2003, le montant net des intérêts débiteurs s'est élevé à 679,1 millions. Exclusion faite des intérêts créditeurs, le montant net des intérêts débiteurs pour la période de douze mois terminée le 30 septembre 2002 s'est chiffré à 723,1 millions de dollars et pour la période de douze mois terminée le 30 juin 2003, à 693,5 millions.
- 4) Le ratio dettes nettes/BAIIA représente la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA sur douze mois, le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif. Cette mesure est essentiellement identique au ratio financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
- 5) Le ratio de couverture par le bénéfice est une mesure sur douze mois du bénéfice net avant les intérêts débiteurs sur le total de la dette et les impôts sur les bénéfices divisé par les intérêts débiteurs sur la dette totale.
- 6) La couverture des intérêts par le BAIIA représente le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif divisé par le montant net des intérêts débiteurs. Exclusion faite des intérêts créditeurs de 61,5 millions de dollars inscrits au cours de la période de douze mois terminée le 30 septembre 2003, ce ratio s'est établi à 4,1 pour septembre 2003. Exclusion faite des intérêts créditeurs de 30,4 millions inscrits pour la période de douze mois terminée le 30 juin 2003, ce ratio s'est établi à 3,9 pour juin 2003. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.
- 7) Les flux de trésorerie disponibles représentent le BAIIA excluant les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, moins les dépenses en immobilisations, les intérêts en espèces payés, les taxes et impôts en espèces et les dividendes en espèces. Cette mesure sert à fournir une estimation des flux de trésorerie sous-jacents liés aux éléments déterminés. Tels qu'ils sont définis, les flux de trésorerie disponibles excluent les coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, les variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les états consolidés des flux de trésorerie.

Le solde de l'obligation à court terme et de la dette à long terme au 30 septembre 2003 a reculé de 1 470 millions de dollars pour s'établir à 6 918 millions, comparativement à 8 388 millions au 31 décembre 2002. La diminution du solde de la dette comprenait une baisse de 707 millions de dollars de la valeur en dollars canadiens des billets libellés en dollars américains, découlant de l'appréciation d'environ 17 % du dollar canadien entre le 31 décembre 2002 et le

30 septembre 2003. La dette de TELUS libellée en dollars américains est entièrement couverte, ce qui a donné lieu à la constatation d'une augmentation correspondante de 707 millions de dollars au titre du passif de couverture net reporté (l'actif de couverture reporté de 126,8 millions de dollars au 31 décembre 2002 est devenu un passif de couverture reporté de 580,8 millions de dollars au 30 septembre 2003). Le reste de la réduction découle du remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette. TELUS prévoit continuer d'affecter le surplus des flux de trésorerie à la réduction de la titrisation de créances et à d'autres remboursements possibles de la dette.

Le pourcentage de la dette à taux fixe au 30 septembre 2003 a augmenté par rapport au 30 septembre 2002, car le montant tiré en vertu des facilités bancaires au 30 septembre 2003, qui était de 655 millions de dollars au début de l'exercice, a reculé depuis cette date pour se chiffrer à 70 millions. Ce solde de 70 millions de dollars a été remboursé le 6 octobre 2003.

La diminution du ratio de la dette nette sur le total des capitaux investis au 30 septembre 2003 par rapport à l'exercice précédent tient principalement aux remboursements de dettes effectués en 2003. Le programme d'efficacité opérationnelle de la société, l'amélioration des marges des dépenses liées aux activités exercées en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT, la réduction des dépenses en immobilisations, l'amélioration des flux de trésorerie générés par le secteur Mobilité et les remboursements d'impôts ont donné lieu à une hausse importante des flux de trésorerie disponibles, qui a permis de réduire davantage la dette en 2003. Les flux de trésorerie disponibles au troisième trimestre et pour les neuf premiers mois de 2003 excédaient les paiements en espèces de 32,1 millions de dollars et de 233,6 millions, respectivement, effectués au titre des mesures de restructuration et de réduction de l'effectif. L'augmentation de 350,6 millions de dollars des flux de trésorerie disponibles au troisième trimestre de 2003, par rapport à ceux du deuxième trimestre de 2003, traduit surtout la baisse des paiements d'intérêts en espèces (des paiements d'intérêts substantiels sont effectués aux deuxième et quatrième trimestres), la baisse des impôts en espèces au troisième trimestre et la hausse du BAIIA au troisième trimestre.

Le ratio de la dette nette sur le BAIIA au 30 septembre 2003 s'est sensiblement amélioré par rapport au 30 septembre 2002 et au 30 juin 2003, en raison de la réduction de la dette et de l'augmentation du BAIIA sur douze mois. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA au 30 septembre 2003 s'est amélioré comparativement au 30 septembre 2002 et au 30 juin 2003, en raison de l'augmentation du BAIIA sur douze mois et de la baisse du montant net des intérêts débiteurs, sur douze mois, compte tenu d'intérêts créditeurs considérables.

Facilités de crédit

Au 30 septembre 2003, les facilités de crédit de TELUS comprenaient une facilité de crédit renouvelable de 1,5 milliard de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) échéant le 30 mai 2004 (sur laquelle 70 millions de dollars avaient été tirés et 98,2 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées), une facilité de crédit renouvelable de 600 millions de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) de 364 jours non utilisée, prorogeable au gré de TELUS pour tout montant impayé au 26 mai 2004 pour un an sur une base non renouvelable, et environ 74 millions de dollars dans d'autres facilités de crédit bancaires (sur lesquelles aucun montant n'avait été tiré et environ 9,4 millions de dollars de lettres de crédit avaient été émises, mais non utilisées). Le 6 octobre 2003, TELUS a remboursé le solde du prélèvement, soit 70 millions de dollars, sur la facilité bancaire de 1,5 milliard.

Au 30 septembre 2003, TELUS disposait de liquidités non utilisées excédant largement 1 milliard de dollars. Les facilités de crédit de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette à long terme et montant de titrisation de l'actif sur le BAIIA sur douze mois) dépasser 4,0:1 (environ 2,7:1 au 30 septembre 2003) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur intérêts débiteurs et charges liées à la titrisation de l'actif sur douze mois) être inférieur à 2,5:1 (environ 4,1:1 au 30 septembre 2003) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la convention de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA. On ne prévoit pas que les calculs comporteront des différences importantes. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de solvabilité en particulier.

Vente de créances

TELUS Communications Inc., filiale en propriété exclusive de TELUS, peut vendre un intérêt dans certaines de ses créances jusqu'à concurrence de 650 millions de dollars. Elle doit maintenir une cote de solvabilité de Dominion Bond Rating Service (« DBRS ») d'au moins BBB (faible), sinon l'acheteur pourra exiger de freiner le programme de vente. Au 28 octobre 2003, la cote de solvabilité était d'un niveau plus élevé (BBB) que la cote devant être maintenue. La valeur des créances titrisées au 30 septembre 2003 se chiffrait à 481 millions de dollars. La société a aussi annoncé que, le 27 octobre 2003, elle procéderait à un paiement de réduction de la titrisation de 106 millions de dollars. Se reporter à la note complémentaire 9 des états financiers consolidés intermédiaires.

Les facilités de crédit de TELUS exigent qu'une tranche des créances vendues soit ajoutée à la dette aux fins du calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de la convention de crédit. Cette tranche est calculée sur une base mensuelle et dépend du rendement continu au chapitre du recouvrement du lot de créances. Au 30 septembre 2003, ce montant, défini comme le montant de titrisation de l'actif, était d'environ 125,5 millions de dollars.

Cotes de solvabilité

Les décisions suivantes eu égard aux cotes ont été prises en 2003 :

- Le 12 septembre 2003, Moody's Investor Service a confirmé sa cote de Ba1 et modifié la perspective concernant la cote de solvabilité des dettes de premier rang non garanties de TELUS Corporation, la faisant passer de « stable » à « positive ». Précédemment, le 16 avril 2003, Moody's avait modifié la perspective concernant la cote de solvabilité des dettes de premier rang non garanties de TELUS Corporation, la faisant passer de « négative » à « stable ».
- Le 8 août 2003, Standard & Poor's Rating Services (« S&P ») a confirmé la cote de solvabilité à long terme « BBB » de TELUS Corporation et a révisé la perspective, la faisant passer de « négative » à « stable ». La perspective révisée s'appliquait aussi à TELUS Communications Inc. et à TELUS Communications (Québec) Inc. Plus tôt au cours de l'exercice, le 29 mai 2003, S&P avait confirmé la cote de solvabilité à long terme « BBB » de TELUS Corporation, de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc., en attribuant à chacune une perspective « négative ». S&P a retiré la cote de solvabilité à court terme de TELUS en raison de l'abandon des programmes de papier commercial. S&P a également augmenté la cote concernant les obligations hypothécaires de premier rang de TELUS Communications (Québec) Inc., la faisant passer de BBB+ à A-.
- Le 17 juin 2003, Dominion Bond Rating Services (« DBRS ») a révisé la tendance à l'égard des cotes accordées à TELUS Corporation, à TELUS Communications Inc. et à TELUS Communications (Québec) Inc., la faisant passer de « négative » à « stable ». Le 1^{er} mai 2003, DBRS a retiré sa cote relative aux programmes de papier commercial de TELUS Corporation, de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc. puisque TELUS n'a pas d'encours de ce type.
- Le 28 mai 2003, Fitch Ratings a modifié la perspective de ses cotes à l'égard de TELUS Corporation et de TELUS Communications Inc., la faisant passer de « négative » à « stable ».

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

Sommaire de l'évaluation de solvabilité

	DBRS ¹⁾	S&P ¹⁾	Moody's ²⁾	Fitch ¹⁾
TELUS Corporation				
Dette bancaire de premier rang	---	---	---	BBB
Billets	BBB	BBB	Ba1	BBB
TELUS Communications Inc.				
Débetures	BBB	BBB	---	BBB
Billets à moyen terme	BBB	BBB	---	BBB
Actions privilégiées	Pfd-3	P-3 (élevée)	---	---
TELUS Communications (Québec) Inc.				
Obligations hypothécaires de premier rang	BBB	A-	---	---
Billets à moyen terme	BBB	BBB	---	---

1) Perspective ou tendance « stable »

2) Perspective « positive »

Arrangements hors bilan et engagements contractuels

Instruments financiers

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

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

La société est exposée au risque de change qui découle des fluctuations des taux de change sur sa dette à long terme libellée en dollars américains. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêt semestriels connexes et les paiements de capital à l'échéance. La gestion du risque de change de la société consiste aussi à recourir à des contrats de change à terme pour fixer les taux de change sur les opérations et les engagements en devises à court terme. La comptabilité de couverture n'est généralement pas appliquée à ces contrats de change à terme. La société a conclu des contrats de change à terme pour fixer les taux de change, en date du 30 septembre 2003, sur les engagements d'achat de 38 millions de dollars américains pour l'exercice 2003; la comptabilité de couverture a été appliquée à ces contrats de change à terme, qui se rapportent tous au secteur Mobilité.

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

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

Engagements et passifs éventuels (note complémentaire 16 des états financiers consolidés intermédiaires)

La société compte divers engagements et passifs éventuels. La société avait des engagements en cours de 178,9 millions de dollars au titre de son programme d'efficacité opérationnelle au 30 septembre 2003, et des charges supplémentaires d'environ 7 millions au titre de la restructuration et de la réduction de l'effectif pourraient être constatées à l'égard d'éléments qui ne pouvaient pas être comptabilisés avant le 30 septembre 2003. La société occupe des locaux loués dans divers centres et elle exploite des terrains, des bâtiments et du matériel aux termes de contrats de location-exploitation. Elle est aussi actuellement engagée dans des négociations de contrats de travail par l'intermédiaire du processus de conciliation fédéral. Dans le cours normal de ses activités, la société conclut des ententes commerciales comportant les conditions habituelles en vertu desquelles elle doit fournir des garanties.

Cibles de rendement révisées pour 2003

En décembre 2002, la société a publié certains objectifs financiers et opérationnels estimatifs pour 2003. Chaque trimestre, la direction révisé ces objectifs et les met à jour si elle le juge nécessaire. Le tableau suivant présente les cibles de rendement révisées pour le troisième trimestre de 2003 :

	Cible de rendement révisée pour le 3 ^e trimestre de 2003	Cible de rendement révisée pour le 2 ^e trimestre de 2003	Objectif initial pour 2003
Chiffres consolidés			
Produits	aucun changement	7,1 G\$ à 7,2 G\$	7,2 G\$ à 7,3 G\$
BAIIA ¹	2,8 G\$ à 2,85 G\$	2,75 G\$ à 2,85 G\$	2,7 G\$ à 2,8 G\$
Bénéfice (perte) par action	85 cents à 95 cents	80 cents à 90 cents	35 cents à 55 cents
Dépenses en immobilisations	1,2 G\$ à 1,25 G\$	1,2 G\$ à 1,3 G\$	environ 1,5 G\$
Flux de trésorerie disponibles	900 M\$ à 1 G\$	800 M\$ à 1 G\$	300 M\$ à 600 M\$ ²
Dette nette sur le BAIIA	2,7 fois ou moins	2,8 fois ou moins	3,0 fois
Secteur Communications			
Produits (externes)	4,8 G\$ à 4,85 G\$	4,85 G\$ à 4,9 G\$	5,0 G\$ à 5,05 G\$
Produits en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	aucun changement	aucun changement	575 M\$
BAIIA ¹	2,025 G\$ à 2,05 G\$	2,0 G\$ à 2,075 G\$	2,075 G\$ à 2,15 G\$
BAIIA en tant qu'entreprise autre qu'une ESLT	aucun changement	environ (30) M\$	environ (60) M\$
Dépenses en immobilisations	850 M\$ à 875 M\$	850 M\$ à 900 M\$	environ 1,05 G\$
Ajouts nets d'abonnés Internet haute vitesse	environ 150 000	Environ 125 000	150 000 à 175 000
Secteur Mobilité			
Produits (externes)	2,3 G\$ à 2,35 G\$	2,25 G\$ à 2,3 G\$	2,2 G\$ à 2,25 G\$
BAIIA ¹	775 M\$ à 800 M\$	750 M\$ à 775 M\$	625 M\$ à 650 M\$
Dépenses en immobilisations	350 M\$ à 375 M\$	350 M\$ à 400 M\$	environ 450 M\$
Ajouts nets d'abonnés aux services sans fil	environ 400 000	350 000 à 375 000	400 000 à 450 000

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

2) L'objectif initial de 300 millions de dollars à 600 millions a été révisé dans le Rapport annuel 2002, étant désormais de 500 millions de dollars à 600 millions, par suite d'un règlement conclu avec les autorités fiscales à la fin de février 2003.

4. Risques et incertitudes

Une analyse exhaustive des risques et incertitudes est présentée dans le rapport de gestion que l'on trouve dans la notice annuelle de TELUS et le Rapport annuel 2002 de TELUS, ainsi que dans les documents déposés sur le site www.sedar.com et dans ceux déposés au moyen d'Edgar et affichés sur le site www.sec.gov.

États consolidés des résultats

37

Périodes terminées les 30 septembre (non vérifié) (en millions)	Trimestre		Période de neuf mois	
	2003	2002	2003	2002
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 806,2	1 766,3	5 320,4	5 212,3
CHARGES D'EXPLOITATION				
Exploitation	1 051,7	1 103,2	3 175,3	3 338,9
Amortissement	308,9	307,3	949,5	898,5
Amortissement des actifs incorporels	98,3	93,5	278,9	261,9
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif	2,3	313,3	12,1	328,9
	1 461,2	1 817,3	4 415,8	4 828,2
BÉNÉFICE (PERTE) D'EXPLOITATION	345,0	(51,0)	904,6	384,1
Autres charges	7,6	7,7	19,8	18,4
Coûts de financement	136,5	98,6	467,2	454,0
BÉNÉFICE (PERTE) AVANT IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES ET PART DES ACTIONNAIRES SANS CONTRÔLE	200,9	(157,3)	417,6	(88,3)
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	84,0	(50,5)	133,0	(0,9)
Part des actionnaires sans contrôle	1,0	0,6	2,7	2,4
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	115,9	(107,4)	281,9	(89,8)
Dividendes sur actions préférentielles et privilégiées	0,9	0,8	2,6	2,6
Intérêts sur débetures convertibles, après impôts sur les bénéfices	1,8	1,8	5,3	5,1
BÉNÉFICE (PERTE) AFFÉRENT AUX ACTIONS ORDINAIRES ET AUX ACTIONS SANS DROIT DE VOTE	113,2	(110,0)	274,0	(97,5)
BÉNÉFICE (PERTE) PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE (en dollars)				
– De base	0,32	(0,35)	0,79	(0,32)
– Dilué	0,32	(0,35)	0,78	(0,32)
DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE (en dollars)	0,15	0,15	0,45	0,45
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D'ACTIONS ORDINAIRES ET D'ACTIONS SANS DROIT DE VOTE EN CIRCULATION (en millions)				
– De base	350,1	315,3	348,5	308,7
– Dilué	353,2	315,3	350,8	308,7

(non vérifié) (en millions)	Au 30 septembre 2003	Au 31 décembre 2002
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse et placements temporaires, montant net	102,3 \$	— \$
Débiteurs	504,5	640,4
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir	342,1	134,0
Stocks	77,8	96,5
Frais payés d'avance et autres	160,2	163,5
Impôts futurs à court terme	219,4	138,8
	1 406,3	1 173,2
Immobilisations, montant net		
Immobilisations corporelles et autres	7 763,0	8 025,9
Actifs incorporels amortissables	819,1	998,5
Actifs incorporels à durée de vie indéfinie	2 954,5	2 950,1
	11 536,6	11 974,5
Autres actifs		
Frais reportés	615,0	729,1
Impôts futurs	736,5	1 170,3
Placements	40,5	48,1
Écarts d'acquisition	3 125,0	3 124,6
	4 517,0	5 072,1
	17 459,9 \$	18 219,8 \$
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
Passif à court terme		
Encaisse et placements temporaires, montant net	— \$	9,0 \$
Créditeurs et charges à payer	1 266,4	1 198,8
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration et de la réduction de l'effectif	178,9	400,4
Dividendes à payer	53,3	52,2
Facturation par anticipation et dépôts de clients	390,8	330,3
Tranche à court terme de la dette à long terme	285,8	190,3
	2 175,2	2 181,0
Dette à long terme		
	6 632,5	8 197,4
Autres passifs à long terme		
	1 018,7	405,3
Impôts futurs		
	986,3	992,3
Part des actionnaires sans contrôle		
	10,5	11,2
Capitaux propres		
Débetures convertibles	151,8	148,5
Actions préférentielles et privilégiées	69,7	69,7
Avoir des porteurs d'actions ordinaires	6 415,2	6 214,4
	6 636,7	6 432,6
	17 459,9 \$	18 219,8 \$

États consolidés des flux de trésorerie

39

Périodes terminées les 30 septembre (non vérifié) (en millions)	Trimestre		Période de neuf mois	
	2003	2002	2003	2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION				
Bénéfice net (perte nette)	115,9 \$	(107,4) \$	281,9 \$	(89,8) \$
Ajustements visant un rapprochement entre le bénéfice net (la perte nette) et les rentrées liées aux activités d'exploitation :				
Amortissement	407,2	400,8	1 228,4	1 160,4
Impôts futurs	95,7	(57,1)	351,0	(37,8)
Gain sur remboursement par anticipation de la dette à long terme	—	(82,4)	—	(82,4)
Montant net des charges (crédits) des régimes à prestations déterminées des employés	13,2	(2,1)	39,5	(11,8)
Contributions de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(33,9)	(11,7)	(69,9)	(36,2)
Autres, montant net	2,3	(15,6)	36,7	(13,3)
Coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, déduction faite des versements en espèces	(29,8)	256,6	(221,5)	194,9
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	279,1	423,7	83,0	297,1
Rentrées liées aux activités d'exploitation	849,7	804,8	1 729,1	1 381,1
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Dépenses en immobilisations	(304,0)	(327,2)	(817,3)	(1 281,7)
Produit tiré de la vente de propriétés et d'autres actifs	1,3	7,8	39,6	7,8
Autres	(5,1)	(2,7)	1,3	(36,4)
Sorties liées aux activités d'investissement	(307,8)	(322,1)	(776,4)	(1 310,3)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT				
Émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	20,6	16,6	61,7	73,9
Émission dans le public d'actions sans droit de vote	—	337,4	—	337,4
Coût de l'émission dans le public d'actions sans droit de vote	—	(14,5)	—	(14,5)
Dividendes aux actionnaires	(41,6)	(43,2)	(130,2)	(96,3)
Émission de dette à long terme	56,0	—	365,4	584,0
Remboursements par anticipation et à l'échéance de la dette à long terme	(490,4)	(779,1)	(1 130,6)	(892,7)
Variation des obligations à court terme (papier commercial et emprunts bancaires)	—	—	—	(80,5)
Intérêts sur débetures convertibles	—	—	(5,1)	(5,1)
Autres	(0,8)	3,8	(2,6)	0,6
Sorties liées aux activités de financement	(456,2)	(479,0)	(841,4)	(93,2)
SITUATION DE TRÉSORERIE				
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements temporaires, montant net	85,7	3,7	111,3	(22,4)
Encaisse et placements temporaires, montant net, au début	16,6	(9,0)	(9,0)	17,1
Encaisse et placements temporaires, montant net, à la fin	102,3 \$	(5,3) \$	102,3 \$	(5,3) \$
INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE				
Intérêts versés	27,7 \$	48,6 \$	362,5 \$	392,9 \$
Impôts sur les bénéfices (y compris les crédits d'impôt à l'investissement (reçus) versés	(38,4) \$	4,2 \$	(35,1) \$	24,0 \$

Trimestres terminés les 30 septembre (en millions)	Communications		Mobilité		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Produits externes	1 186,3	\$ 1 233,8	\$ 619,9	\$ 532,5	—	—	1 806,2	\$ 1 766,3
Produits intersectoriels	24,6	24,5	4,0	4,9	(28,6)	(29,4)	—	—
Total des produits d'exploitation	1 210,9	1 258,3	623,9	537,4	(28,6)	(29,4)	1 806,2	1 766,3
Charges d'exploitation	701,9	760,0	378,4	372,6	(28,6)	(29,4)	1 051,7	1 103,2
BAlIA a)	509,0	\$ 498,3	\$ 245,5	\$ 164,8	—	—	754,5	\$ 663,1
Total des dépenses en immobilisations	208,9	\$ 230,2	\$ 95,1	\$ 97,0	—	—	304,0	\$ 327,2
BAlIA moins le total des dépenses en immobilisations	300,1	\$ 268,1	\$ 150,4	\$ 67,8	—	—	450,5	\$ 335,9
Périodes de neuf mois terminées les 30 septembre (en millions)								
	Communications		Mobilité		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Produits externes	3 604,0	\$ 3 745,1	\$ 1 716,4	\$ 1 467,2	—	—	5 320,4	\$ 5 212,3
Produits intersectoriels	71,4	72,5	11,6	13,2	(83,0)	(85,7)	—	—
Total des produits d'exploitation	3 675,4	3 817,6	1 728,0	1 480,4	(83,0)	(85,7)	5 320,4	5 212,3
Charges d'exploitation	2 155,7	2 350,4	1 102,6	1 074,2	(83,0)	(85,7)	3 175,3	3 338,9
BAlIA a)	1 519,7	\$ 1 467,2	\$ 625,4	\$ 406,2	—	—	2 145,1	\$ 1 873,4
Total des dépenses en immobilisations	589,8	\$ 947,2	\$ 227,5	\$ 334,5	—	—	817,3	\$ 1 281,7
BAlIA moins le total des dépenses en immobilisations	929,9	\$ 520,0	\$ 397,9	\$ 71,7	—	—	1 327,8	\$ 591,7

- a) Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (« BAlIA ») s'entend de la différence entre les produits d'exploitation et les charges d'exploitation, compte non tenu des coûts de restructuration et de réduction de l'effectif, tels qu'ils sont définis. La société a publié de l'information au sujet du BAlIA et l'inclut dans l'information présentée, parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses secteurs d'exploitation et qu'il sert à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.