TELUS CORPORATION

Rapport de gestion

2021

TELUS®

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Les termes *TELUS*, *la société*, *nous*, *notre*, *nos*, *nôtre* et *nous-mêmes* se rapportent à TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, à ses filiales.

Le présent document contient des déclarations prospectives portant sur des événements attendus ainsi que sur notre performance financière et notre performance opérationnelle. Les déclarations prospectives incluent toutes les déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques. Elles comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos objectifs et nos stratégies aux fins de l'atteinte de ces objectifs, nos plans et nos attentes concernant l'incidence de la pandémie de COVID-19 et les réponses face à cette pandémie, nos attentes concernant les tendances dans l'industrie des télécommunications, y compris la demande pour les données mobiles et la croissance continue du nombre d'abonnés aux services Internet, ainsi que nos plans de financement, y compris notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Les mots *hypothèse*, *but*, *indication*, *objectif*, *perspective*, *stratégie*, *cible* et autres expressions semblables ou l'emploi, au futur ou au conditionnel, de verbes tels que *avoir pour but*, *s'attendre à*, *croire*, *pouvoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *prévoir*, *viser à*, *chercher à*, *devoir* et *s'efforcer de* dénotent généralement des déclarations prospectives. Ces déclarations sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée Private Securities Litigation Reform Act of 1995.

Par leur nature, les déclarations prospectives sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques et elles se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les déclarations prospectives. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2022 sont présentées à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, du présent rapport de gestion.

Les risques et les incertitudes susceptibles de faire en sorte que la performance ou les événements réels diffèrent considérablement des déclarations prospectives formulées dans le présent document et dans les autres documents déposés par TELUS comprennent, sans s'y limiter :

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

nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*, ci-dessous.

- L'environnement concurrentiel, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée qui se différencie de celle qu'offrent nos concurrents, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures de réseau en évolution; l'intense concurrence, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer les nouveaux services qu'ils offrent et, dans certains cas, des services moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services patrimoniaux; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; l'intense concurrence soutenue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, exerce des pressions sur le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA ») actuel et futur, sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), sur les frais d'acquisition et de rétention et sur les taux de désabonnement liés à tous les services, comme le font les conditions du marché, les mesures prises par le gouvernement, les habitudes d'utilisation des clients, la tendance favorisant les plus importants lots de données ou les tarifs fixes pour les services de voix et les services de données, les forfaits liés aux services de voix et aux services de données et la disponibilité des réseaux Wi-Fi pour les services de données; les regroupements, les fusions et les acquisitions de concurrents au sein de l'industrie; les ajouts d'abonnés, les pertes d'abonnés et les volumes de rétention des abonnés; notre capacité d'obtenir et d'offrir du contenu en temps opportun au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision, à un coût raisonnable, les coûts du contenu par unité ne cessant de croître; l'intégration verticale au sein de l'industrie de la radiodiffusion ayant fait en sorte que des concurrents sont propriétaires de services de contenu de radiodiffusion ainsi que la mise en application efficace et au moment opportun des balises réglementaires connexes; la capacité de TELUS International à livrer concurrence aux entreprises de services professionnels offrant des services de consultation, aux entreprises de technologies de l'information dotées de capacités numériques, et aux entreprises traditionnelles offrant des services fournis par des centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui accroissent leurs capacités afin d'offrir des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées; en ce qui concerne nos services TELUS Santé, notre capacité à livrer concurrence aux autres fournisseurs de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des services connexes, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'à assurer la prestation de services de soins de santé virtuels, de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle; et en ce qui concerne TELUS Agriculture, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services de voix fixes locaux et interurbains traditionnels découlant de l'incidence des applications de services par contournement et du remplacement des services mobiles; le recul général du marché en ce qui concerne les services de télévision, notamment en raison du piratage de contenu et du vol de signaux, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle du MFMMA et des PMMA, en raison notamment du remplacement de la technologie par la messagerie textuelle et les applications de services par contournement; le remplacement par les services Wi-Fi de plus en plus accessibles; ainsi que les technologies perturbatrices, notamment les services par contournement IP tels que les réseaux définis par logiciel dans le marché des affaires, qui pourraient supplanter nos services de données existants ou donner lieu à une retarification de ces services; les solutions de technologie auto-installées.
- Les défis relatifs à notre aptitude à déployer la technologie, y compris la demande élevée des abonnés en matière de données qui met à l'épreuve la capacité des réseaux mobiles et la capacité spectrale et qui pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation de ces services; notre recours à la technologie de l'information et notre capacité à rationaliser nos systèmes patrimoniaux; le déploiement et l'évolution des technologies et systèmes à large bande mobiles de même que les avantages et les gains d'efficacité devant en découler, y compris les plateformes de distribution vidéo et les technologies de réseau de télécommunications [les initiatives liées aux réseaux à large bande, telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») et le déploiement de petites cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande]; notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV[MD] et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau fixe à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.

- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la pandémie de COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris l'annonce relative à la mise en place d'une seconde consultation visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui devraient avoir lieu en 2023 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débuter en 2024. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes patrimoniaux et notre capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; ainsi que notre capacité de gérer efficacement la croissance de notre infrastructure et d'intégrer de nouveaux membres au sein de notre équipe.
- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.
- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès ou les tentatives d'accès non autorisés à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux ou à ceux de nos clients ou de nos fournisseurs, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change, ainsi que l'exposition à divers risques liés à l'économie, au commerce international ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial. Se reporter également à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*.
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations techniques et les bris d'infrastructures; les perturbations, les retards et l'augmentation des coûts liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe qualifiés pour soutenir ses activités; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir la rentabilité, si la technologie ou les attentes de ses clients évoluent plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International est générée par un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS

International; l'incidence défavorable sur TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux, ce qui pourrait ternir sa réputation et miner la confiance des clients; les activités de TELUS International pourraient ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; le court historique d'exploitation de TELUS International en tant que société distincte cotée en bourse. La principale monnaie fonctionnelle et de présentation de TELUS International est le dollar américain, et l'apport à nos résultats consolidés découlant des résultats positifs tirés de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») pourrait être neutralisé par l'appréciation du dollar canadien (notre monnaie de présentation) par rapport au dollar américain. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; un faible volume de négociation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International. Une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions à droit de vote multiple de TELUS International détenues par TELUS.

- Les questions touchant les ressources humaines, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe par suite des importantes acquisitions effectuées récemment dans des domaines d'activité émergents pour nous) et le niveau d'engagement de nos employés ainsi que l'incidence sur le niveau d'engagement, sur d'autres aspects de nos activités ou sur toutes les conventions collectives non résolues, notre capacité à maintenir notre culture unique tout en accroissant l'envergure de nos activités, le risque que certains de nos contractuels indépendants soient considérés comme des employés, une réaction imprévue à notre politique en matière de vaccination contre la COVID-19 ou la réouverture de nos bureaux administratifs, de même que la santé de notre équipe.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris notre capacité de mener des activités de financement, de refinancer notre dette arrivant à échéance, de réduire le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA afin qu'il se situe dans la fourchette visée, compte tenu des besoins en liquidités liés aux enchères de spectre, et/ou notre capacité à maintenir des notations du crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+, ou des notations équivalentes. Si le financement actuel est insuffisant pour couvrir nos exigences en matière de financement, cela pourrait nuire à nos plans d'affaires et à notre croissance.
- Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022 ainsi que tout autre programme de croissance du dividende. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, les fluctuations de l'économie canadienne ou de l'économie mondiale, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.
- Les questions fiscales, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement aux fins de l'impôt et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; le fait que les charges d'impôt varient considérablement des montants prévus, y compris l'assujettissement à l'impôt du bénéfice et la déductibilité des attributs fiscaux ou la mise en application rétroactive de nouvelles lois; le fait qu'il n'est plus possible de différer l'impôt sur le résultat au moyen de l'utilisation de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées; ainsi que les modifications apportées à l'interprétation des lois fiscales, notamment en raison des modifications apportées aux normes comptables applicables, ou de l'adoption de procédures de vérification plus rigoureuses par les administrations fiscales, des redressements ou des décisions défavorables des tribunaux ayant une incidence sur l'impôt que nous sommes tenus de payer.

- Les litiges et les questions d'ordre juridique, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à exercer des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure; les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences; les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles), les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à des épidémies ou à des pandémies, y compris la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourraient accroître ou accentuer ces facteurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19 actuelle, ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement des régimes de retraite et les facteurs ayant une incidence sur les obligations au titre des prestations de retraite, la capitalisation et les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités; les notations du crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale dans la dynamique des relations commerciales entre les grandes économies mondiales.
- La consommation d'énergie, y compris notre capacité à trouver et à mettre en œuvre des solutions pour réduire la consommation d'énergie et adopter des sources d'énergie plus propres; notre capacité à identifier et à réaliser des investissements convenables dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie; notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de gaz à effet de serre (« GES ») qui en découlent dans le cadre de nos activités (notamment sous l'effet des programmes et initiatives axés sur nos bâtiments et réseaux); ainsi que d'autres risques liés à la réalisation de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de GES d'ici 2030.

Ces risques sont décrits plus en détail à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, et à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*, du présent rapport de gestion. Ces descriptions sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives et ne visent pas à constituer une liste exhaustive des risques susceptibles d'avoir une incidence sur la société.

Un grand nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté ou ne font pas partie de nos attentes ou de nos connaissances actuelles. D'autres risques et incertitudes dont nous n'avons actuellement pas connaissance ou que nous considérons comme non significatifs à l'heure actuelle pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation. Sauf indication contraire dans le présent document, les déclarations prospectives formulées dans ce document ne reflètent pas l'incidence éventuelle d'éléments non récurrents ou exceptionnels ni des fusions, acquisitions, cessions ou autres regroupements d'entreprises ou transactions qui pourraient être annoncés ou qui pourraient survenir après la date du présent document.

Les lecteurs sont mis en garde de ne pas se fier indûment aux déclarations prospectives. Les déclarations prospectives formulées dans le présent document décrivent nos attentes; elles se fondent sur nos hypothèses à la date du présent document et elles pourraient être modifiées après cette date. Sauf dans les cas exigés par la loi, nous n'avons pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les déclarations prospectives.

Toutes les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport de gestion sont assujetties à la présente mise en garde concernant les déclarations prospectives.

Rapport de gestion

Le 10 février 2022

Table des matières

Rubrique	Page	Description
1. Introduction	8	1.1 Préparation du rapport de gestion
	8	1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités
	10	1.3 Faits saillants de 2021
	16	1.4 Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)
2. Activités principales et stratégie	19	2.1 Activités principales
	19	2.2 Impératifs stratégiques
3. Priorités de la société	20	
4. Capacités	29	4.1 Principaux marchés et concurrents
	34	4.2 Ressources opérationnelles
	40	4.3 Situation de trésorerie et sources de financement
	43	4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière
5. Analyse des résultats d'exploitation	43	5.1 Généralités
	45	5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre
	50	5.3 Résultats d'exploitation consolidés
	54	5.4 Secteur Solutions technologiques de TELUS
	62	5.5 Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International
6. Évolution de la situation financière	66	
7. Situation de trésorerie et sources de financement	68	7.1 Aperçu
	68	7.2 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation
	69	7.3 Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement
	71	7.4 Flux de trésorerie provenant des activités de financement
	73	7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement
	75	7.6 Facilités de crédit
	76	7.7 Vente de créances clients
	76	7.8 Notations du crédit
	77	7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels
	79	7.10 Information sur les actions en circulation
	79	7.11 Transactions entre parties liées
8. Questions comptables	80	8.1 Estimations comptables critiques et jugements
	85	8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables
9. Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires	85	9.1 Industrie des télécommunications en 2021
	89	9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications
	94	9.3 Hypothèses de TELUS pour 2022
	96	9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications
10. Risques et gestion des risques	104	10.1 Aperçu
	105	10.2 Risques principaux et incertitudes
	109	10.3 Questions de réglementation
	113	10.4 Environnement concurrentiel
	117	10.5 Technologie
	120	10.6 Fournisseurs
	121	10.7 Changement organisationnel
	123	10.8 Service à la clientèle
	126	10.9 Nos systèmes et processus
	128	10.10 Sécurité et protection des données
	131	10.11 Notre équipe
	134	10.12 Notre environnement
	136	10.13 Questions liées aux biens immobiliers
	137	10.14 Financement, dette et dividendes
	139	10.15 Questions fiscales
	141	10.16 L'économie
	142	10.17 Litiges et questions d'ordre juridique
11. Définitions et rapprochements	144	11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées
	151	11.2 Indicateurs opérationnels

© TELUS Corporation, 2022. Tous droits réservés. Certaines appellations de produits et de services mentionnés dans le présent rapport sont des marques de commerce. Les mentions MC, MD ou ® désignent les marques appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

1. Introduction

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris, notamment, celles concernant l'incidence prévue de la pandémie de COVID-19 sur nos activités et notre situation financière, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2021, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés»). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables, conformément au Règlement 52-112 sur l'information concernant les mesures financières non conformes aux PCGR et d'autres mesures financières, à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

Des renseignements supplémentaires concernant la société, y compris notre notice annuelle et d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières ou d'autorités de réglementation semblables au Canada, sont disponibles sur le site SEDAR (**sedar.com**). Les documents que nous déposons auprès de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, y compris notre formulaire 40-F, sont disponibles sur le site EDGAR (**sec.gov**). Des renseignements supplémentaires concernant notre filiale TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), y compris une analyse de ses activités et de ses résultats, sont présentés dans les documents publics de TELUS International disponibles sur les sites SEDAR et EDGAR.

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 10 février 2022.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2020.

Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, nous avons retraité de manière rétrospective notre structure de présentation de l'information sectorielle. Ce changement découle de la convergence croissante et continue des technologies, faisant en sorte que les différences entre l'accès aux services mobiles et aux services fixes tiennent davantage au point d'accès par les clients qu'au réseau central, de l'importance grandissante des services liés à l'expérience client propulsée par le numérique, ainsi que de l'évolution de l'information présentée régulièrement à notre principal décideur opérationnel aux fins de la répartition des sources de financement et de l'évaluation de la performance. Se reporter à la *rubrique 5.1*, *« Généralités »*, pour de plus amples renseignements.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

Pour mieux apprécier notre réussite et les défis auxquels nous faisons face, il est essentiel de considérer l'environnement au sein duquel nous exerçons nos activités, y compris les facteurs économiques d'ordre plus général qui touchent nos clients et notre société, ainsi que la nature concurrentielle de nos activités.

Croissance de l'industrie canadienne des télécommunications en 2021 Pourcentage estimé de 3 %	**Produits d'exploitation et autres produits de TELUS en 2021** 17,3 milliards de dollars	**Nombre de connexions d'abonnés de TELUS** 16,9 millions	**Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation en 2021 et croissance par action** 1,7 milliard de dollars/7,3 %

COVID-19

La pandémie de COVID-19, qui a débuté au premier trimestre de 2020, a continué d'avoir des répercussions considérables à l'échelle mondiale au cours de 2021. Depuis le début de la pandémie, nous nous sommes constamment donné comme priorité de garder les Canadiens connectés et d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des membres de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités. Notre équipe de direction continue de bénéficier des conseils de notre Comité de gestion des opérations d'urgence (le « CGOU ») et du comité consultatif des questions médicales de TELUS.

Nous nous attendons à ce que la pandémie continue de se répercuter sur nos activités au moins jusqu'en 2023. Le tout dépendra de facteurs à l'échelle nationale et à l'échelle internationale, y compris les taux de vaccination et la prolifération potentielle de variants préoccupants de la COVID-19.

Nous nous sommes engagés à prioriser la santé et la sécurité des membres de notre équipe et de nos clients et la nette majorité des membres de notre équipe ont continué de travailler à distance durant la pandémie. Au cours du troisième trimestre de 2021, nous avons annoncé notre politique en matière de vaccination contre la COVID-19 pour tous les membres de notre équipe au Canada. À l'heure actuelle, nous prévoyons rouvrir nos bureaux administratifs canadiens au plus tôt en avril 2022, selon l'évaluation que fera la santé publique et les recommandations en matière de sécurité qui seront en vigueur à ce moment-là. Lorsqu'ils feront un retour au bureau, les membres de notre équipe auront l'occasion de participer à la prochaine évolution de notre programme Styles de travail[MD]. D'abord lancé en 2006, le programme Styles de travail offre aux membres de notre équipe des modalités de travail flexibles pour tenir compte de leurs préférences en matière de travail, en plus de leur donner la capacité d'échanger et de collaborer de façon fluide, peu importe l'endroit où ils se trouvent.

En ce qui a trait aux activités de TELUS International, notre objectif vise à faire en sorte que les membres de l'équipe puissent retrouver un environnement de travail traditionnel dans les bureaux pour autant que les autorités gouvernementales et sanitaires locales estiment que cela puisse se faire de façon sécuritaire. Ce retour variera toutefois considérablement dans chaque secteur géographique, en fonction des progrès accomplis dans chaque région en matière de vaccination.

Industrie canadienne des télécommunications

Il y a maintenant près de deux ans que nous exerçons nos activités sur fond de COVID-19, et la pandémie continue de souligner le fait que les Canadiens ont impérativement besoin de la connectivité pour participer à l'économie numérique. L'industrie des télécommunications demeure un lien essentiel pour assurer la survie économique et sociale du Canada durant la pandémie, et les exploitants propriétaires d'installations poursuivent leurs investissements dans l'optique d'accroître leur capacité et de mettre à niveau leur infrastructure. Selon nos estimations, les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (compte tenu des produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 3 % en 2021, les produits tirés des services de réseau mobile ayant connu une hausse d'environ 2,7 %. Les produits enregistrés par l'industrie des télécommunications demeurent en grande partie attribuables aux produits tirés des services mobiles, et les Canadiens utilisent une quantité toujours croissante de données, tant par l'entremise des services Internet fixes que des services mobiles. Selon nos estimations, le nombre net de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 0,9 million en 2021 dans l'industrie des téléphones mobiles au Canada, comparativement à environ 1,1 million en 2020. En ce qui a trait aux produits et services fixes, nous estimons que le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs au Canada s'est accru d'environ 2 points de pourcentage et s'est établi à 90 % en 2021, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés se poursuive. Un nombre croissant de Canadiens s'abonnent aux services Internet et, durant la pandémie, ils s'en sont remis à leur service Internet pour travailler, suivre des formations et se divertir à distance, ainsi que pour suivre l'actualité et avoir accès à l'information alors que l'abandon des services de télévision traditionnelle en faveur des services de télévision par Internet s'est poursuivi. Des pressions concurrentielles ont continué de toucher les marchés des produits et services fixes visant tant les consommateurs que les entreprises, et la baisse des services de voix patrimoniaux générant des marges plus élevées s'est poursuivie, situation qui découle essentiellement du remplacement de la technologie. (Se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, à la *rubrique 10.4*, *« Environnement concurrentiel »*, et à la *rubrique 10.16*, *« L'économie »*.)

Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)

La technologie transforme la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients et cette transformation gagne en vitesse et en ampleur; de ce fait, à l'échelle des industries, l'expérience client est devenue un facteur de différenciation concurrentielle extrêmement important. Les clients du secteur ECPN, de même que leurs propres clients, disposent de plus d'informations et de choix que jamais auparavant, et leurs attentes en ce qui a trait à une expérience de marque et à la rapidité avec laquelle les entreprises doivent traiter les interactions avec la clientèle et répondre aux demandes de celle-ci évoluent rapidement. En raison de la prolifération d'appareils mobiles, de

plateformes de médias sociaux et d'autres moyens d'interaction numérique, les clients ont accès à l'information 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et peuvent communiquer avec les entreprises par l'entremise de multiples canaux numériques. La pandémie de COVID-19 a d'autant plus intensifié le recours aux canaux numériques en tant que premiers, et parfois seuls, points d'interaction avec les clients. Ces derniers accordent de la valeur à une expérience client cohérente et personnalisée sur l'ensemble des canaux où ils interagissent avec les entreprises qui les servent. Celles-ci subissent des pressions et doivent communiquer avec leurs clients à l'aide de canaux numériques et humains, et cherchent à le faire en alliant la technologie à une expérience humaine authentique capable de laisser transparaître un engagement sincère à l'égard de la satisfaction des clients.

Estimations concernant l'économie

Nos estimations concernant notre environnement, y compris la croissance de l'économie, les taux de chômage et le nombre de mises en chantier d'habitations, constituent une part importante des hypothèses sur lesquelles nous nous basons pour établir nos objectifs. La mesure dans laquelle ces estimations nous toucheront et le moment auquel les répercussions se feront sentir dépendent des résultats réels enregistrés par des secteurs précis de l'économie canadienne.

	Croissance de l'économie (points de pourcentage)			**Chômage** (points de pourcentage)			**Mises en chantier d'habitations** (en milliers d'unités)		
	Taux de croissance estimé du produit intérieur brut (PIB)		Notre estimation du taux de croissance du PIB[1]	Taux de chômage		Notre estimation du taux de chômage annuel[1]	Nombre annuel désaisonnalisé des mises en chantier d'habitations[2]		Notre estimation du nombre annuel de mises en chantier d'habitations sur une base non ajustée[1]
				Pour le mois de			Pour le mois de		
	2022	2021	**2022**	**Décembre 2021**[3]	Décembre 2020[3]	**2022**	**Décembre 2021**	Décembre 2020	**2022**
Canada	**4,0**[4]	4,6[4]	**4,3**	**5,9**	8,6	**6,1**	**236**	230	**224**
C.-B.	**4,0**[5]	6,0[5]	**4,2**	**5,3**	7,2	**5,2**	**55**	44	**39**
Alberta	**4,3**[5]	6,7[5]	**4,4**	**7,3**	11,0	**7,1**	**31**	31	**30**
Ontario	**4,5**[5]	4,3[5]	**4,5**	**6,0**	9,5	**6,1**	**70**	72	**83**
Québec	**3,3**[5]	6,5[5]	**3,7**	**4,6**	6,7	**5,3**	**52**	57	**55**

1 Les hypothèses sont présentées au 20 septembre 2021 et sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources.

2 Source : Statistique Canada. Tableau 34-10-0158-01; Société canadienne d'hypothèques et de logement, logements mis en chantier, toutes les régions, pour le Canada et les provinces, désaisonnalisé au taux annuel, mensuel (x 1 000).

3 Source : Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada en décembre 2021 et en décembre 2020, respectivement.

4 Source : Rapport sur la politique monétaire de janvier 2022 publié par la Banque du Canada.

5 Source : ministère des Finances de la Colombie-Britannique, First Quarterly Report, septembre 2021; Conseil du Trésor et ministère des Finances de l'Alberta, 2021 – 22 First Quarter Fiscal Update and Economic Statement, août 2021; ministère des Finances de l'Ontario, Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2021 : Bâtir l'Ontario, novembre 2021; ministère des Finances du Québec, Le point sur la situation économique et financière du Québec – Automne 2021, novembre 2021, respectivement.

1.3 Faits saillants de 2021

PAPE de TELUS International

Le 5 février 2021, TELUS Corporation et notre filiale TELUS International, soit notre secteur ECPN, ont annoncé la clôture du premier appel public à l'épargne (« PAPE ») de TELUS International, dont le nombre d'actions visées a augmenté pour atteindre 42,55 millions d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International au prix de 25,00 $ US par action, dont 5,55 millions d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International achetées à l'exercice intégral de l'option de surallocation des preneurs fermes pour acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International additionnelles auprès de TELUS Corporation et de Baring Private Equity Asia (« Baring »), les actionnaires vendeurs. Le placement a généré un produit brut global pour TELUS International, TELUS Corporation et Baring d'environ 1,4 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US), y compris l'exercice intégral de l'option de surallocation. Le produit net pour TELUS International a totalisé environ 0,6 milliard de dollars (0,5 milliard de dollars US), montant qui a servi à rembourser les emprunts impayés en vertu de ses facilités de crédit renouvelables. TELUS International n'a tiré aucun produit des actions à droit de vote subalterne de TELUS International vendues par les actionnaires vendeurs. Les actions à droit de vote subalterne de TELUS International ont commencé à être négociées à la Bourse de New York (la « NYSE ») et à la Bourse de Toronto (la « TSX ») le 3 février 2021 sous le symbole « TIXT ». Ce placement représente le plus important PAPE de l'histoire de la TSX effectué par une entreprise technologique, et le cinquième plus important PAPE pour ce qui est du produit généré à ce moment-là. La capitalisation boursière initiale de TELUS International, qui se chiffrait à 8,5 milliards de dollars au moment où le PAPE a été effectué, est supérieure au montant de la capitalisation boursière de TELUS en 2000. Grâce à son portefeuille différencié de

solutions de TI numériques et de solutions d'expérience client intégrées couvrant les cycles de la conception, de l'élaboration et de la livraison, TELUS International bénéficie d'une position stratégique dans l'écosystème de la transformation numérique et est bien placée pour tirer parti de l'accélération de l'adoption du numérique dans les divers secteurs de l'économie mondiale.

Alliance stratégique avec Google

Le 9 février 2021, nous avons annoncé la conclusion d'une alliance stratégique avec Google Cloud, afin de créer en collaboration de nouveaux services et de nouvelles solutions prenant en charge la transformation numérique au sein d'industries clés, dont les technologies des communications, les soins de santé, l'agriculture, la sécurité et la domotique. Cette collaboration, qui s'échelonnera sur 10 ans, a pour but d'accélérer nos initiatives de modernisation du réseau et des TI, et donc de rehausser notre agilité opérationnelle et d'offrir une meilleure expérience client.

Émission de titres de capitaux propres

Le 25 mars 2021, nous avons annoncé une émission de titres de capitaux propres en vertu de laquelle un syndicat de preneurs fermes a convenu d'acheter de TELUS, dans le cadre d'une prise ferme, et de vendre au public, 51 millions d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») au prix de 25,35 $ par action ordinaire, pour un produit brut d'environ 1,3 milliard de dollars. Le 31 mars 2021, nous avons annoncé la conclusion de l'émission. Le produit est utilisé pour tirer parti d'une occasion stratégique unique visant à accélérer notre programme de dépenses d'investissement dans le réseau à large bande au cours de 2021 et de 2022, y compris pour l'importante progression dans le déploiement de notre infrastructure TELUS PureFibre[MD] en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec, et la mise en œuvre accélérée de notre réseau 5G. Ces dépenses d'investissement accélérées prévues sont nettement supérieures à notre objectif précédent au chapitre des dépenses d'investissement et initialement annoncé le 11 février 2021.

Émission de titres de créance à long terme, émission initiale de billets liés à la durabilité et remboursement par anticipation des billets échéant en 2022

Le 5 avril 2021, nous avons émis des billets de premier rang non garantis à 4,10 % de série CAE d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 5 avril 2051. Le produit net de cette émission a été utilisé pour financer le remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TELUS Communications Inc. arrivant à échéance en juin 2021 et le remboursement du papier commercial, ainsi qu'aux fins générales de la société.

Le 28 juin 2021, nous avons annoncé la clôture de l'émission initiale de nos billets liés à la durabilité, une première au Canada. Les billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 2,85 % de série CAF d'un montant de 750 millions de dollars arriveront à échéance le 13 novembre 2031 et ont été émis en vertu de notre cadre de référence des billets liés à la durabilité annoncé le 14 juin 2021 (se reporter à la *rubrique 3* pour de plus amples renseignements). En vertu de ce cadre de référence, nous nous sommes engagés à réduire de 46 % en valeur absolue nos émissions de gaz à effet de serre de niveaux 1 et 2 par rapport aux émissions de 2019 d'ici 2030 (notre objectif de performance au chapitre de la durabilité). Si nous ne parvenons pas à atteindre cet objectif d'ici le 31 décembre 2030, les intérêts à payer sur ces billets augmenteront de 1,00 % au cours de l'année de leur arrivée à échéance. Nous communiquerons annuellement les progrès accomplis par rapport à notre objectif de performance au chapitre de la durabilité et nous obtiendrons annuellement une vérification externe et indépendante de nos progrès accomplis par rapport à l'objectif de performance au chapitre de la durabilité.

Le 17 août 2021, nous avons procédé au remboursement par anticipation de la totalité de nos billets à 2,35 % de série CT échéant le 28 mars 2022 d'une valeur de 1 milliard de dollars. La prime au titre du remboursement par anticipation de titres de créance à long terme comptabilisée au cours du trimestre clos le 30 septembre 2021 s'est chiffrée à 10 millions de dollars avant impôt (0,01 $ par action après impôt). Par suite de ce remboursement par anticipation, il n'y a aucun billet de TELUS Corporation arrivant à échéance en 2022.

Notre conseil d'administration

Lors de notre assemblée générale annuelle 2021 tenue le 7 mai 2021, les personnes mises en nomination dans la circulaire d'information 2021 de TELUS ont été élues au poste d'administrateur de TELUS, notamment deux nouvelles personnes mises en nomination, soit Mme Hazel Claxton et M. Sean Willy.

Mme Claxton est administratrice de sociétés. Elle a été vice-présidente à la direction et chef des ressources humaines de LifeWorks Inc. (auparavant Morneau Shepell Inc.) de 2013 à 2018. Auparavant, Mme Claxton a travaillé pendant 29 ans pour PwC Canada, où elle a occupé plusieurs postes de direction, dont celui de membre de l'équipe de direction canadienne, de leader, Capital humain et d'associée au sein de l'équipe Conseils financiers et restructuration, un domaine dans lequel elle a évolué pendant 20 ans. Mme Claxton est titulaire d'un baccalauréat en commerce (avec distinction) de la Queen's University et du titre IAS.A conféré par l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle est comptable professionnelle agréée.

M. Willy est président et chef de la direction de Des Nedhe Development, l'entité de développement économique de la Première Nation d'English River, qui comprend un vaste portefeuille d'entreprises et d'investissements qui vont du secteur de la construction et de l'exploitation minière au secteur du commerce de détail et des communications. Il occupe ce poste depuis août 2017. Auparavant, il était vice-président de Des Nedhe Development depuis juin 2016. M. Willy est titulaire d'un baccalauréat en commerce de la Edwards School of Business de l'University of Saskatchewan.

Notre politique sur la diversité au sein du conseil prévoit divers objectifs en matière de diversité visant i) à ce que notre conseil se compose d'au moins deux administrateurs représentant une minorité visible ou membres d'un peuple autochtone, et ii) à ce que le nombre de femmes et d'hommes siégeant au conseil représente au moins, dans chaque cas, le tiers des administrateurs indépendants. Compte tenu de la nomination d'administrateurs lors de notre assemblée générale annuelle de mai 2021, nous avons dépassé ces deux objectifs en matière de diversité.

Faits nouveaux concernant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz
Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a tenu des enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz du 15 juin 2021 au 23 juillet 2021. Nous avons acquis 142 licences, pour un total de 16,4 MHz de spectre pour un prix d'achat total de 1,95 milliard de dollars. Si nous combinons ce spectre au spectre acquis dans le cadre de transactions privées avant la tenue des enchères, nous détenons maintenant 25 MHz de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz à l'échelle nationale, et 40 MHz dans les marchés clés, à un prix moyen de 2,53 $/MHz/personne vivant dans une zone de licence. Conformément aux modalités de l'enchère, une proportion de 20 % (389 millions de dollars) a été payée à ISDE à la date d'échéance, soit le 13 août 2021. Le 22 septembre 2021, ISDE a tenu une nouvelle consultation portant sur le Plan normalisé de réseaux hertziens 520 (le « PNRH-520 ») qui touche le déploiement du spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz et a annoncé l'émission de licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz après avoir déterminé si des modifications devaient être apportées au PNRH-520. ISDE a également avisé les titulaires de licences éventuels dans la bande de 3 500 MHz que les paiements finaux au titre des enchères et l'émission des licences, d'abord prévus pour le 4 octobre 2021, étaient reportés au 17 décembre 2021, date à laquelle nous avons effectué le paiement final.

Acquisition de Blacksmith Applications
Le 22 septembre 2021, nous avons acquis une participation de 100 % dans Blacksmith Applications Holdings Inc., une entreprise de prestation de services de gestion, d'optimisation et d'analytique aux fournisseurs d'aliments, de boissons et de biens de consommation. L'acquisition complète nos solutions de données intelligentes et a été réalisée en vue de contribuer à leur croissance.

Vente de nos activités de solutions en finance
Le 6 décembre 2021, nous avons annoncé la cession de nos activités de solutions en finance pour un montant de 500 millions de dollars. Le produit net de la transaction servira à engager des investissements de croissance stratégiques, qui visent notamment la connexion d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau TELUS PureFibre et la poursuite de la mise en place de notre réseau 5G, et des investissements destinés au rehaussement de nouveaux secteurs de croissance, y compris nos gammes de services offertes aux petites et moyennes entreprises, ainsi que pour TELUS Santé et TELUS Agriculture. Le produit servira également au remboursement de la dette.

Acquisition d'une entreprise – événement postérieur à la clôture de l'exercice 2021
Le 1er janvier 2022, nous avons acquis une participation de 100 % dans Fully Managed Inc. pour une contrepartie éventuelle en trésorerie d'environ 137 millions de dollars. Fully Managed Inc. offre un soutien géré en matière de technologies de l'information, des stratégies fondées sur la technologie et des services de gestion de réseau. Cet investissement a pour objectif d'accroître nos capacités de bout en bout de manière à soutenir les clients des petites et moyennes entreprises.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	**2021**	2020	Variation
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation et autres produits	**17 258**	15 463	11,6 %
Bénéfice d'exploitation	**3 074**	2 482	23,9 %
Bénéfice avant impôt	**2 278**	1 711	33,1 %
Bénéfice net	**1 698**	1 260	34,8 %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 655**	1 207	37,1 %
Bénéfice net ajusté[1]	**1 430**	1 361	5,1 %
Bénéfice par action de base (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**1,23**	0,95	29,5 %
BPA de base ajusté[1]	**1,07**	1,06	0,9 %
BPA dilué	**1,22**	0,94	29,8 %
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,2710**	1,18495	7,3 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**1 346**	1 275	5,6 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 388**	4 574	(4,1) %
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 466)**	(6 165)	(11,3) %
Acquisitions	**(468)**	(3 205)	(85,4) %
Dépenses d'investissement[2]	**(3 498)**	(2 775)	26,1 %
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**953**	1 904	(49,9) %
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés[3] (en milliers)	**16 887**	15 943	5,9 %
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements[1] (« BAIIA »)	**6 290**	5 494	14,5 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**36,4**	35,5	0,9 pt
Coûts de restructuration et autres coûts	**186**	259	(28,2) %
BAIIA ajusté[1]	**6 069**	5 701	6,4 %
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**36,0**	37,0	(1,0) pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**777**	1 435	(45,9) %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,17**	3,45	(0,28)

Abréviations utilisées dans le rapport de gestion : n.s. – non significatif; pts – points de pourcentage

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

2 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les états financiers consolidés. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

3 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils connectés, d'abonnés à Internet, d'abonnés aux services de voix résidentiels, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide d'informations tirées du système de facturation et d'autres systèmes sources. Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, nous avons, conformément aux changements visant notre structure de présentation de l'information sectorielle, apporté un ajustement sur une base rétrospective au 1er janvier 2020 de manière à retrancher les produits tirés des services de réseau internes ainsi qu'environ 29 000 abonnés du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des statistiques opérationnelles connexes [le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA »), les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») et le taux de désabonnement]. Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, par suite d'un examen approfondi des comptes de clients dans un système patrimonial de prestation de services aux abonnés qui doit être mis hors service, nous avons ajusté, sur une base rétrospective, le nombre d'abonnés à nos services Internet de manière à retrancher 16 000 abonnés.

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation et autres produits consolidés** ont augmenté de 1,8 milliard de dollars en 2021.

  Les produits tirés des services se sont accrus de 1,3 milliard de dollars en 2021. L'augmentation de 685 millions de dollars des produits tirés des services du secteur TTech découle de la croissance des produits tirés des services Internet et des services de données, ainsi que des produits tirés des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et des autres services de données fixes; de l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile; et de la croissance des produits tirés de services de santé. La hausse des produits du secteur ECPN est attribuable aux acquisitions d'entreprises, et à la croissance interne tenant à la fois aux nouveaux clients et à l'accroissement des services offerts aux clients existants.

  Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 239 millions de dollars en 2021, résultat qui reflète la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, les volumes plus élevés de remplacement d'appareils, ainsi que la recouvrabilité accrue des soldes au titre des appareils mobiles.

Les autres produits ont augmenté de 298 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement d'un profit de 410 millions de dollars découlant de la cession de nos activités de solutions en finance au quatrième trimestre de 2021, comme il est décrit au début de la présente rubrique *« Faits saillants de 2021 »*.

Pour de plus amples renseignements sur les produits d'exploitation et autres produits, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International »*.

- Le **bénéfice d'exploitation** a augmenté de 592 millions de dollars en 2021. Cette augmentation est attribuable au profit à la cession de nos activités de solutions en finance ainsi qu'à la croissance des produits tirés des services de réseau; à la hausse des marges liées à l'équipement mobile; à la croissance des marges liées aux services Internet et aux services de données, ainsi qu'à l'augmentation des marges liées aux autres services de données fixes; à l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN; ainsi qu'à la baisse des créances douteuses. Ces résultats ont été neutralisés en partie par la hausse des charges au titre des avantages du personnel et par la réduction des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux. Cette croissance reflète également la baisse des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant de la pandémie, facteur partiellement contrebalancé par les répercussions continues dilutives de la pandémie, y compris la réduction des marges liées aux services d'itinérance tenant aux restrictions de voyage. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

  Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, ainsi qu'un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN, a augmenté de 796 millions de dollars en 2021.

  Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, le profit à la cession de nos activités de solutions en finance et un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN, a augmenté de 368 millions de dollars en 2021; ce résultat reflète les facteurs ayant influé sur le bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a augmenté de 567 millions de dollars en 2021 en raison de la hausse du bénéfice d'exploitation, facteur partiellement contrebalancé par l'accroissement des coûts de financement. L'augmentation des coûts de financement en 2021 tient principalement au fait que les intérêts sur la dette à long terme au titre des licences de spectre visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz qui est en cours de déploiement ont cessé d'être capitalisés au premier trimestre de 2021. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*.)

- La charge d'**impôt sur le résultat** a augmenté de 129 millions de dollars en 2021. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 26,3 % à 25,5 % en 2021, en raison essentiellement de la portion non imposable du profit à la cession de nos activités de solutions en finance, facteur neutralisé en partie par la baisse des ajustements au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.

- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a augmenté de 448 millions de dollars en 2021, résultat qui découle de l'incidence après impôt de l'augmentation du bénéfice d'exploitation, contrebalancée par la hausse des coûts de financement.

  Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, du profit à la cession de nos activités de solutions en finance, et d'un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN. Le bénéfice net ajusté a augmenté de 69 millions de dollars, ou 5,1 %, en 2021.

- Le **BPA de base** a augmenté de 0,28 $, ou 29,5 %, en 2021 en raison de l'incidence après impôt de l'augmentation du bénéfice d'exploitation et de la hausse des coûts de financement, facteurs partiellement contrebalancés par l'incidence de la hausse du nombre d'actions ordinaires en circulation.

  Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, du profit à la cession de nos activités de solutions en finance ainsi que d'un profit au retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN. Le BPA de base ajusté a augmenté de 0,01 $, ou 0,9 %, en 2021.

- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 1,2710 $ en 2021, ce qui représente une hausse de 7,3 % par rapport à 2020. Conformément à notre objectif visant à accroître les dividendes de 7 % à 10 % à court terme, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,3274 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 1er avril 2022 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2022. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,0162 $ par action, ou 5,2 % par rapport au dividende par action de 0,3112 $ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
- En 2021, le total du nombre de **connexions d'abonnés** a augmenté de 944 000. Cette augmentation reflète une hausse de 4,1 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une hausse de 18,8 % du nombre d'abonnés des appareils connectés, une hausse de 6,2 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une hausse de 4,1 % du nombre d'abonnés aux services de télévision et une hausse de 13,7 % du nombre d'abonnés aux services de sécurité, partiellement contrebalancées par une baisse de 3,5 % du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels. (Se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, pour de plus amples renseignements.)

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Les **flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation** ont diminué de 186 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement des autres variations du fonds de roulement ainsi que de l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat découlant de la cession de nos activités de solutions en finance. (Se reporter à la *rubrique 7.2*, *« Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation »*.)
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont diminué de 699 millions de dollars en 2021, en raison principalement du moins grand nombre d'acquisitions d'entreprises et du produit reçu à la cession de nos activités de solutions en finance. Ces facteurs ont été en partie contrebalancés par les paiements en trésorerie au titre du spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, acquis pour 1,95 milliard de dollars dans le cadre des plus récentes enchères de spectre, et la hausse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations. Les acquisitions ont diminué de 2,7 milliards de dollars en 2021, en raison des paiements en trésorerie plus élevés effectués au titre des acquisitions d'entreprises en 2020, principalement les acquisitions de Competence Call Center (« CCC ») (qui a depuis lors fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International Northern Europe, ou TINE, et comprend essentiellement les activités de CCC), de Mobile Klinik[MD], d'AFS Technologies Inc., de EQ Care et de Lionbridge AI. Les dépenses d'investissement ont augmenté de 723 millions de dollars en 2021, en raison de l'accélération des investissements dans notre réseau 5G, dans nos réseaux à large bande, dans nos capacités accrues en matière de développement de produit et dans la numérisation en vue d'accroître la capacité et la fiabilité des systèmes, de même que de la solide croissance du nombre d'abonnés aux services de sécurité et de l'achat anticipé d'équipement de clients afin d'atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.)
- Les **flux de trésorerie provenant des activités de financement** ont diminué de 951 millions de dollars en 2021, en raison de l'augmentation des remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme, y compris l'affectation du produit net en trésorerie tiré du premier appel public à l'épargne (le « PAPE ») de TELUS International effectué au premier trimestre de 2021, à la réduction de la dette en vertu de la facilité de crédit de TELUS International. Le produit tiré de l'émission de titres de capitaux propres au premier trimestre de 2021 a été inférieur au produit tiré de notre émission de titres de capitaux propres au premier trimestre de 2020, puisque nous avons émis environ 6 millions d'actions ordinaires de moins. De plus, les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont également augmenté en 2021. (Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant activités de financement »*.)
- Le ratio de la **dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** au 31 décembre 2021 était de 3,17 fois, soit une amélioration par rapport à 3,45 fois au 31 décembre 2020, puisque l'incidence de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts a excédé l'incidence de l'augmentation de la dette nette, compte non tenu des répercussions de la pandémie de COVID-19 qui ont entraîné une baisse du BAIIA. Au 31 décembre 2021, l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,49. Les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont quant à elles donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,05, tandis que les cessions d'entreprises durant la même période ont donné lieu à une diminution du ratio d'environ 0,26. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

- Les **flux de trésorerie disponibles** ont diminué de 658 millions de dollars en 2021, résultat qui tient à la hausse des dépenses d'investissement, comme il est mentionné précédemment; à la hausse des paiements en principal au titre des contrats de location; à l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat; et à l'incidence nette de la croissance des ajouts de clients et du moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes, ainsi que de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS[MD]; ces facteurs ont été en partie contrebalancés par la hausse du BAIIA. La hausse des dépenses d'investissement avait été annoncée le 25 mars 2021 en vue de la poursuite de la mise en place des réseaux à fibres optiques et de l'accroissement de la couverture de notre réseau 5G, dont le financement provient notamment du produit de notre émission de capitaux propres du premier trimestre de 2021. Les changements de méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels que IFRS 15 et IFRS 16, n'ont pas d'incidence sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour laquelle il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie.

1.4 Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)

En 2021, nous avons atteint nos quatre objectifs consolidés au chapitre des indications financières. Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 11 février 2021. Le 7 mai 2021, nous avons mis à jour les objectifs au chapitre des indications financières concernant les flux de trésorerie disponibles et les dépenses d'investissement en fonction de notre annonce du 25 mars 2021, dans laquelle nous dévoilions notre intention d'effectuer des dépenses d'investissement stratégiques visant la transformation de la connectivité à large bande, y compris les réseaux à fibres optiques et 5G, afin d'améliorer notre expérience client, déjà exceptionnelle dans l'industrie, ainsi que nos réseaux de pointe et notre position concurrentielle.

Nous avons dépassé notre objectif consolidé au chapitre des produits, et nous avons atteint cet objectif en excluant le profit à la cession de nos activités de solutions en finance. La croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des appareils connectés a contribué à l'atteinte de l'objectif au chapitre des produits, au même titre que la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et les volumes plus élevés de remplacement d'appareils. Nous avons également enregistré une augmentation des produits tirés des services de données fixes en raison de la hausse des produits tirés des services Internet et des services de données, ainsi que des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et des services de santé, facteurs en partie contrebalancés par la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux. En outre, les produits d'exploitation du secteur ECPN ont augmenté en raison des acquisitions d'entreprises et de la croissance interne.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté, en raison principalement de la croissance des marges liées aux services Internet et aux services de données. Les marges liées aux services de données fixes ont également augmenté grâce à la croissance de la clientèle et à l'accroissement des services. Les produits tirés des services de réseau mobile et l'amélioration des marges liées à l'équipement mobile ont favorisé l'atteinte de l'objectif, tout comme l'apport provenant du secteur ECPN. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par les baisses enregistrées du côté des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux ainsi que par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre des flux de trésorerie disponibles en raison de la croissance du BAIIA et de l'excellente gestion des flux de trésorerie, y compris la concentration rigoureuse de nos efforts sur les mises en service rentables et notre gestion efficace des stocks visant à favoriser une forte croissance des ajouts nets de clients.

Nos dépenses d'investissement en 2021 ont atteint notre objectif consolidé, car nous avons devancé nos investissements dans nos réseaux à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre infrastructure à fibres optiques, ce qui nous a permis d'élargir considérablement notre infrastructure à large bande. De plus, grâce à nos investissements dans notre réseau 5G, nous avons été en mesure de porter la couverture de la population canadienne à 70 % au 31 décembre 2021. Les autres dépenses d'investissement nous ont permis de prendre en charge la croissance soutenue du nombre d'abonnés, de mettre en œuvre notre stratégie de numérisation, et de rehausser la fiabilité de nos systèmes et notre efficience opérationnelle.

Les politiques financières liées à notre structure du capital et notre compte rendu du plan financier et du plan de gestion de la structure du capital sont compris à la *rubrique 4.3*.

Le tableau suivant illustre la performance de TELUS par rapport à nos objectifs consolidés pour 2021.

Carte de pointage

	Performance pour 2021		
	Objectifs consolidés[1] et croissance	**Résultats réels et croissance**	Résultat
Produits et autres produits	Augmentation de 8 % à 10 %	**17,26 milliards de dollars[2]** **11,6 %**	✓
Bénéfice net[3]	s.o.	**1,70 milliard de dollars** **34,8 %**	s.o.
BAIIA ajusté	Augmentation de 6 % à 8 %	**6,07 milliards de dollars** **6,4 %**	✓
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation[3]	s.o.	**4,39 milliards de dollars** **(4,1) %**	s.o.
Flux de trésorerie disponibles	Environ 750 millions de dollars[1a]	**777 millions de dollars**	✓
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 3,5 milliards de dollars[1b]	**3,50 milliards de dollars**	✓

✓ – Objectif atteint

s.o. – sans objet

1 Illustre les objectifs révisés pour l'exercice 2021 que nous avons annoncés le 7 mai 2021 afin de refléter notre programme d'accélération des dépenses.

a. L'objectif initial au chapitre des flux de trésorerie disponibles se chiffrait à environ 1,5 milliard de dollars.

b. L'objectif initial au chapitre des dépenses d'investissement se chiffrait à environ 2,75 milliards de dollars.

2 Comprend un profit de 410 millions de dollars à la cession de nos activités de solutions en finance. Compte non tenu du profit, les produits d'exploitation et autres produits ont augmenté de 9,0 %.

3 En raison de l'application du Règlement 52-112, ces mesures sont présentées à titre de mesures financières les plus directement comparables et les plus semblables au BAIIA ajusté et aux flux de trésorerie disponibles, respectivement, et ne faisaient pas partie de nos objectifs pour 2021.

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2021, en février 2021.

Hypothèses relatives aux objectifs pour 2021 et résultats

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos hypothèses initiales en matière de croissance de l'économie pour 2021 étaient les suivantes : croissance de l'économie de 4,5 % au Canada, de 4,5 % en Colombie-Britannique, de 4,4 % en Alberta, de 4,8 % en Ontario, et de 4,6 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2021, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie pour 2021 comme suit : croissance de l'économie de 5,9 % au Canada, de 5,7 % en Colombie-Britannique, de 5,6 % en Alberta, de 5,7 % en Ontario, et de 5,8 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2021, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie pour 2021 comme suit : croissance de l'économie de 5,4 % au Canada, de 5,6 % en Colombie-Britannique, de 6,0 % en Alberta, de 5,1 % en Ontario, et de 6,1 % au Québec.

- En ce qui a trait aux taux de chômage annuels, nos hypothèses initiales pour 2021 étaient les suivantes : taux de chômage de 7,8 % au Canada, de 6,9 % en Colombie-Britannique, de 9,9 % en Alberta, de 8,0 % en Ontario, et de 6,9 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2021, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels pour 2021 comme suit : taux de chômage de 7,7 % au Canada, de 6,7 % en Colombie-Britannique, et de 9,6 % en Alberta. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2021, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels pour 2021 comme suit : taux de chômage de 7,6 % au Canada, de 6,6 % en Colombie-Britannique, de 8,7 % en Alberta, et de 6,3 % au Québec.

- En ce qui a trait au nombre de mises en chantier d'habitations au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec, sur une base non ajustée, nos hypothèses initiales pour 2021 se chiffraient à 202 000 unités, à 35 000 unités, à 24 000 unités, à 77 000 unités et à 48 000 unités, respectivement.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2021, nous avons révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations pour 2021, sur une base non ajustée, serait de 232 000 unités au Canada, de 39 000 unités en Colombie-Britannique, de 28 000 unités en Alberta, de 82 000 unités en Ontario et de 60 000 unités au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2021, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations pour 2021, sur une base non ajustée, serait de 270 000 unités au Canada, de 47 000 unités en Colombie-Britannique, de 32 000 unités en Alberta, de 96 000 unités en Ontario et de 72 000 unités au Québec.

- Notre hypothèse pour 2021 concernant les coûts de restructuration et autres coûts se chiffrait à environ 150 millions de dollars. Les coûts de restructuration et autres coûts réels se sont chiffrés à 186 millions de dollars en 2021, résultat qui tient aux coûts plus élevés que prévu que nous avons engagés au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle continues, des

initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.

- Notre hypothèse concernant l'amortissement des immobilisations incorporelles pour 2021 prévoyait une fourchette d'environ 3,25 milliards de dollars à 3,35 milliards de dollars. L'amortissement réel des immobilisations incorporelles s'est chiffré à 3,22 milliards de dollars.
- Notre hypothèse concernant le montant net des intérêts payés en trésorerie pour 2021 prévoyait une fourchette d'environ 755 millions de dollars à 805 millions de dollars. Le montant net réel des intérêts payés s'est élevé à 727 millions de dollars.
- Notre hypothèse concernant l'impôt sur le résultat pour 2021 prévoyait l'application d'un taux d'imposition prévu par la loi de 25,3 % à 25,9 % et des paiements d'impôt en trésorerie d'environ 540 millions de dollars à 620 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2021, notre hypothèse concernant les paiements d'impôt en trésorerie a été révisée à la baisse, ces paiements se situant dans une fourchette de 480 millions de dollars à 560 millions de dollars, en raison principalement du remboursement reçu par suite de la conclusion d'un contrôle fiscal visant des exercices antérieurs. Nos résultats réels sont les suivants : le taux d'imposition prévu par la loi s'est établi à 25,8 %, et les paiements d'impôt en trésorerie au titre du bénéfice net se sont chiffrés à 563 millions de dollars, dont une tranche de 61 millions de dollars se rapporte au profit à la cession de nos activités de solutions en finance.
- Notre hypothèse prévoyait une stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien : le taux de change par rapport au dollar américain s'est établi à 1,34 $ en 2020. Le taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est établi à 1,25 $ en 2021, et était de 1,27 $ au 31 décembre 2021, par rapport à 1,27 $ au 31 décembre 2020.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante. Se reporter à la *rubrique 9.4* pour de plus amples renseignements.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. Les produits tirés des services d'itinérance sont demeurés stables par rapport aux produits enregistrés au second semestre de 2020.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui dépendent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients, ainsi que de la croissance soutenue des appareils connectés.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels, en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA de TELUS International en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Hypothèses concernant les régimes de retraite à prestations définies du personnel pour 2021 : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 107 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et charges d'intérêts d'environ 25 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,50 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 2,70 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 51 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

  Les résultats réels sont les suivants : coût des services rendus au cours de l'exercice de 107 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 6 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts de 26 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,95 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 2,70 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; et montant de 53 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz qui ont eu lieu de juin à juillet 2021. Nous avons acquis 142 licences de spectre en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba, en Ontario et au Québec, qui équivalent à une moyenne nationale de 16,4 MHz.

- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.
- Les mesures de confinement ont continué d'avoir une incidence défavorable sur les petites et moyennes entreprises (« PME »).
- Les programmes de financement gouvernementaux mis en place pour aider les consommateurs à payer leurs factures se sont estompés au cours du second semestre de 2021.
- Nous avons exploité nos magasins de détail de manière aussi efficace qu'au second semestre de 2020, dans le contexte des mesures de sécurité additionnelles mises en place mais qui nous ont tout de même permis de servir nos clients en personne, ainsi que des capacités numériques qui nous ont permis de continuer à offrir des services aux clients durant la pandémie.
- Nous avons continué de subir les répercussions des mesures de confinement et des décrets ordonnant de demeurer à domicile sur les Cliniques TELUS Santé, qui ont entraîné l'annulation de rendez-vous, la réduction de la capacité de cliniques ou la fermeture de cliniques. Nous avons enregistré une reprise des activités au second semestre de 2021, en raison du déploiement efficace de services à valeur ajoutée et de l'optimisation de l'efficience des cliniques.
- Nos activités internationales ont été touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales.

2. Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

Nous offrons un vaste éventail de solutions technologiques de télécommunications, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes, des solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé et une expérience client propulsée par le numérique, de même que l'équipement connexe. Les services de données comprennent les services de protocole Internet; les services de télévision; des solutions d'hébergement; des technologies de l'information gérées et des services fondés sur l'infonuagique; des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique de données; et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise. Notre filiale TELUS International procure des occasions de transformation de l'expérience client numérique et de la capacité numérique, et assure la conception, l'élaboration et la prestation de solutions numériques de prochaine génération, y compris des solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, afin d'améliorer l'expérience client dans les marchés verticaux ciblés. En plus des produits tirés de l'équipement, nous tirons actuellement la plupart de nos produits d'exploitation de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation qui en est faite, ainsi que de la prestation de services et de la fourniture de produits qui facilitent l'accès à notre infrastructure ainsi que son utilisation.

2.2 Impératifs stratégiques

Depuis 2000, nous avons maintenu une stratégie de croissance nationale éprouvée. Notre orientation stratégique vise à exploiter la puissance d'Internet afin d'apporter aux Canadiens les meilleures solutions au foyer, au travail et sur la route.

En 2000, nous avons également formulé six impératifs stratégiques qui demeurent pertinents en ce qui a trait à la croissance future, en dépit de l'évolution des contextes réglementaire, technologique et concurrentiel. L'attention constante que nous prêtons à ces impératifs oriente nos interventions et contribue à l'atteinte de nos objectifs financiers. Pour que des progrès soient réalisés relativement à ces impératifs stratégiques à long terme et afin de composer avec les occasions et les défis qui se présentent à court terme, nous confirmons ou établissons de nouveaux objectifs à chaque exercice, qui font l'objet d'une analyse plus détaillée à la *rubrique 3*. Nos six impératifs stratégiques sont présentés ci-dessous.

- Cibler inlassablement les marchés en croissance des services de données, IP et mobile
- Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents
- Se doter de moyens nationaux pour les services de données, IP, de voix et mobile
- Créer des partenariats et procéder à des acquisitions et à des désinvestissements pour accélérer la mise en œuvre de notre stratégie et concentrer nos ressources sur nos activités de base
- Pénétrer le marché comme une seule et même équipe, sous une seule marque et en mettant en œuvre une stratégie unique
- Investir dans les ressources internes en vue de créer une culture valorisant un rendement élevé et de garantir une efficacité opérationnelle

3. Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2021 est présentée dans le tableau ci-dessous.

Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : *Créons un futur meilleur*[MC]

- En décembre 2021, le bureau de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (la « CPRST ») a publié son rapport annuel pour la période de 12 mois close le 31 juillet 2021; une fois de plus, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises nationales, et Koodo[MD] a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques complémentaires au pays. Bien que le total des plaintes dans l'industrie acceptées par la CPRST ait augmenté de 8,6 % d'un exercice à l'autre, les plaintes concernant TELUS ont augmenté dans une moindre mesure, soit de 4,7 %.
- Chaque année, nous effectuons un sondage L'heure juste auprès des membres de notre équipe, qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de la création d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2021, l'indice de participation s'est établi à 84 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous travaillons, et renforce la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- En notre qualité de chef de file mondial en matière de sociocapitalisme, nous assurons l'évolution de notre promesse de marque : Créons un futur meilleur. Dans le cadre de cette promesse, nous invitons tous les Canadiens à se joindre à nous afin de façonner et de produire des retombées remarquables sur le plan humain. Nous allons nous assurer que chaque connexion constitue une promesse ayant pour but d'aider à créer un meilleur avenir pour les Canadiens.
- Au cours de 2021, nous avons continué de tirer parti de nos programmes Branché pour l'avenir afin de soutenir les personnes marginalisées durant la pandémie mondiale et nous avons étendu l'admissibilité aux programmes de manière à soutenir les personnes qui en ont le plus besoin.
  - Notre programme Internet pour l'avenir[MD] a accueilli près de 12 000 nouveaux foyers au cours de l'exercice, portant ainsi à 106 000 le nombre de membres de familles à faible revenu, de personnes vivant avec un handicap et de jeunes adultes quittant leur famille d'accueil qui ont accès à un service Internet à faible coût depuis le lancement du programme en 2016.
  - Dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], nous offrons des appareils et des forfaits pour téléphones mobiles gratuits ou subventionnés aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil, ainsi qu'aux personnes âgées à faible revenu au pays qui reçoivent le Supplément de revenu garanti. Nous avons offert ce programme à 7 000 jeunes adultes, personnes âgées et autres Canadiens marginalisés en 2021. Depuis que nous l'avons lancé en 2017, plus de 28 000 personnes ont bénéficié de notre programme Mobilité pour l'avenir.
    - En partenariat avec des organismes autochtones de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, nous avons lancé, au quatrième trimestre de 2021, Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque. Ce nouveau programme offre gratuitement des téléphones intelligents et des forfaits de données aux femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être.
  - En collaboration avec La Marche des dix sous du Canada, nous avons élargi notre programme Technologies pour l'avenir[MC] à l'échelle nationale et continué de donner aux personnes vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir des évaluations individuelles personnalisées, ainsi que des recommandations, de la formation et du soutien sur mesure en matière d'appareils mobiles par l'entremise de notre programme Technologies pour l'avenir. Jusqu'au 31 décembre 2021, nous avons offert un soutien à plus de 4 600 Canadiens qui sont atteints d'un handicap et qui ont besoin d'une assistance professionnelle pour utiliser ou contrôler de façon autonome leur appareil mobile en leur permettant de bénéficier du programme et du rabais pour accessibilité de TELUS.
  - Nos cliniques de santé mobiles, qui desservent 14 collectivités partout au Canada, ont pris en charge 35 000 visites de patients en 2021, portant ainsi à près de 95 000 le nombre cumulatif de visites pour des soins primaires à ces cliniques depuis la création de notre programme Santé pour l'avenir[MC] en 2019. La plupart des cliniques mobiles offrent aussi directement des services de soutien en réponse à la crise de COVID-19; depuis le début de la pandémie, elles ont offert des évaluations liées à la COVID-19 et, en 2021, elles ont administré des vaccins. Jusqu'au 31 décembre 2021, nos cliniques de santé mobiles ont administré plus de 9 000 vaccins.
  - Nous avons continué d'élargir notre présence dans le cadre du programme Santé pour l'avenir avec le lancement de nouvelles cliniques durant l'exercice :
    - En janvier 2021, nous avons lancé une nouvelle clinique mobile à Toronto, en collaboration avec le Parkdale Queen West Community Health Centre. Cette clinique offre des services de soins de santé primaires aux personnes marginalisées dans les quartiers du centre-ouest de Toronto.

- En janvier 2021, nous avons également annoncé l'établissement d'un partenariat avec le Kilala Lelum Health Centre en vue du lancement d'une nouvelle clinique mobile. Cette camionnette mobile est spécialement équipée pour fournir des soins de santé primaires et des soins culturels dirigés par des aînés autochtones aux résidents de Downtown Eastside à Vancouver.
- En mai 2021, nous avons élargi notre présence à Victoria, en Colombie-Britannique en concluant un nouveau partenariat avec Cool Aid Society, un organisme de bienfaisance bien établi et tenu en haute estime qui fournit des soins de santé de première ligne et des soins de santé mentale, des logements abordables et d'autres services de soutien aux sans-abri à Victoria, à Saanich et à Langford.
- En octobre 2021, nous avons élargi davantage notre présence en procédant au lancement d'une nouvelle clinique mobile dans la région de Niagara, en Ontario. En collaboration avec notre partenaire, REACH Niagara, nous fournissons aux personnes marginalisées et défavorisées de la région, y compris les travailleurs agricoles migrants, les nouveaux arrivants et les réfugiés, un accès aux soins primaires, tout en soutenant la formation de la prochaine génération de travailleurs de la santé.

- En 2021, nous avons continué de contribuer à la sécurité des Canadiens dans notre monde numérique grâce à notre programme TELUS Averti^MD^. Plus de 105 000 Canadiens ont participé à nos ateliers et événements virtuels TELUS Averti en 2021, portant le nombre cumulatif de participants au programme à plus de 450 000 Canadiens depuis son lancement en 2013.
  - Environ 47 000 jeunes adultes ont participé à notre événement en ligne TELUS Be Brave #ZéroIntimidation. Cet événement organisé en partenariat avec le club de hockey Calgary Hitmen visait à soutenir l'événement Pink Shirt Day tenu le 24 février 2021, dans le cadre duquel on encourage les citoyens à porter du rose pour prendre position contre la cyberintimidation.
  - Au troisième trimestre de 2021, nous avons organisé la diffusion en continu d'un événement sur la citoyenneté numérique par l'entremise de Facebook Live, auquel près de 20 000 Canadiens ont participé.
  - Avec le lancement de Techno 101 de TELUS Averti, nous aidons les nouveaux utilisateurs de la technologie à développer des aptitudes élémentaires en matière de littéracie numérique qui leur serviront au quotidien.
- En 2021, la Fondation TELUS pour un futur meilleur^MD^ et les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont affecté les subventions aux initiatives caritatives qui viennent en aide aux jeunes à risque et aux autres personnes marginalisées. La Fondation a fêté sa troisième année d'existence en 2021, s'engageant à verser des dons en trésorerie de plus de 8,7 millions de dollars à 500 organismes de bienfaisance. Soutenue par les efforts de nos Comités d'investissement communautaire de TELUS, la Fondation a fait des dons en trésorerie s'élevant à plus de 25 millions de dollars dans nos collectivités depuis sa création. Depuis 2005, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont affecté des dons en trésorerie de 91 millions de dollars à 7 800 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens défavorisés, en particulier les jeunes, partout dans le monde.
- Au cours de 2021, le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur^MC^ a investi près de 20 millions de dollars dans des titres de créance et de capitaux propres de dix jeunes entreprises novatrices et socialement responsables, dont 40 % sont dirigées par des femmes et 50 % sont dirigées par des fondateurs autochtones ou racisés. Le Fonds a également été reconnu comme l'un des meilleurs projets Clean50 en raison de sa contribution au capitalisme propre au Canada. L'organisme canadien Clean50 récompense les figures de proue en matière de durabilité au pays pour leur apport au cours des deux années précédentes. La place du Fonds parmi les finalistes mondiaux du prix pour l'impact social, qui est décerné dans le cadre de l'événement Responsible Business Awards de Reuters Events, a également été confirmée.
- En janvier 2021, nous avons été nommés parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2021 par Corporate Knights; il s'agit de notre neuvième nomination depuis la création de cette liste en 2005. En juin 2021, Corporate Knights a classé notre société au 17e rang du classement des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada pour 2021, comparativement à notre classement au 20e rang en 2020. C'est la neuvième année consécutive et la 15e fois que nous obtenons cette reconnaissance, ce qui reflète notre engagement à créer un avenir plus durable pour la prochaine génération.
- En février 2021, notre société a été nommée le fournisseur de services mobiles le plus respecté au pays par les Canadiens, dans le cadre du classement Canada's Most Respected, et s'est classée au premier rang des 22 fournisseurs de services mobiles au pays. Le prix décerné à notre société est fondé sur sa réputation en matière d'excellence du service à la clientèle, de culture d'équipe, de contribution à la collectivité, de diversité, d'inclusion et de confiance globale envers la marque.
- En février 2021, nous avons annoncé la création de Reach, le plus récent groupe de ressources de TELUS, qui a pour objectif de favoriser la diversité dans le cadre du processus décisionnel et de mettre en lumière les problèmes systémiques qui touchent particulièrement la communauté noire, et ce, de façon disproportionnée. En collaboration avec Reach, nous continuerons de faire davantage entendre la voix des collectivités marginalisées en leur fournissant des ressources, en leur offrant des programmes d'éducation, en favorisant l'action, en accroissant les communications et en célébrant l'héritage des membres de l'équipe faisant partie de la communauté noire, notre objectif étant de rejoindre chaque membre de l'équipe, d'assurer un dialogue, de créer un partenariat et de favoriser la croissance.
- En mars, en mai et en novembre 2021, notre société a figuré parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (2021), les employeurs les plus écoresponsables au Canada (2021) et les 100 meilleurs employeurs au Canada (2022), respectivement, par Mediacorp Canada Inc.

- Au cours du premier trimestre de 2021, nous avons annoncé que notre société a été intronisée au temple de la renommée du Business Continuity Institute (le « BCI »); cet honneur est décerné aux organisations à l'échelle mondiale qui se classent continuellement au premier rang d'une catégorie et remportent au moins trois prix dans une même catégorie. En reconnaissance de notre intervention d'urgence et de nos efforts qui vont au-delà du devoir afin d'aider nos collectivités, le BCI nous a décerné trois prix dans la catégorie de la reprise après sinistre la plus efficace pour les efforts que nous avons déployés afin d'aider des milliers d'Albertains délogés à demeurer connectés à leurs familles et à demeurer en sécurité à la suite des inondations dans le sud de l'Alberta en 2013, des feux de forêt à Fort McMurray en 2016 et des feux de forêt dans le nord de l'Alberta en 2019.
- En avril 2021, Mobile Klinik a lancé un service de réparation sur place en camionnette qui permet aux consommateurs et aux entreprises partout au pays de bénéficier de services de réparation pratiques et professionnels de téléphones intelligents et de tablettes à l'emplacement de leur choix.
- En avril 2021, l'Initiative BlackNorth a reconnu TELUS en tant que chef de file au Canada en matière de diversité et d'inclusion et a souligné qu'elle fait partie du petit nombre de sociétés ouvertes canadiennes à avoir adopté des objectifs visant à inclure au sein de son conseil d'administration des personnes de minorités visibles ou des membres d'un peuple autochtone.
- En avril 2021, nous sommes devenus la première société de télécommunications nationale au Canada à avoir établi des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (« GES ») fondés sur des données scientifiques et approuvés par l'initiative Science Based Targets (la « SBTi »). La SBTi est un partenariat entre CDP, le Pacte mondial des Nations Unies, le World Resources Institute et le Fonds mondial pour la nature, qui vise à mobiliser les sociétés en vue d'établir des objectifs fondés sur des données scientifiques et d'accroître leur avantage concurrentiel dans le cadre de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.
- En mai 2021, nous avons fait évoluer notre mouvement de bénévolat international créé il y a 16 ans, connu sous l'appellation Journées du bénévolat de TELUS[MD], qui s'appelle désormais Journées pour un #FuturMeilleur de TELUS. Plus de 55 000 employés de TELUS, employés retraités, membres de la famille et amis ont participé à ces journées, contribuant au don de 1,3 million d'heures de bénévolat fait par l'équipe de TELUS durant l'exercice.
- En mai 2021, nous avons investi dans le Black Innovation Fund (« Fonds d'innovation pour les entrepreneurs noirs »), un fonds de capital-risque de départ visant à soutenir les entreprises technologiques et les entreprises axées sur les technologies qui sont fondées par des Noirs et sont situées au Canada. Ce fonds, qui tire parti du soutien que nous accordons au Ryerson DMZ Black Innovation Program (« programme d'innovation pour les Noirs du DMZ de l'Université Ryerson »), aidera à rehausser le profil des entrepreneurs qui représentent une minorité visible.
- Comme il est mentionné à la *rubrique 1.3*, nous avons dépassé nos objectifs en matière de diversité des membres du conseil.
- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, le 14 juin 2021, nous avons annoncé l'adoption de notre cadre de référence des billets liés à la durabilité, une première au Canada, qui aligne notre stratégie de financement sur notre objectif ambitieux d'atteindre la carboneutralité pour l'ensemble de nos activités partout dans le monde d'ici 2030. Ce cadre de référence a été établi conformément aux Principes applicables aux obligations liées au développement durable de 2020 publiés par l'International Capital Market Association. L'entreprise Sustainalytics, une entreprise indépendante de premier plan spécialisée dans la recherche, l'évaluation et l'analyse dans les domaines environnemental, social et de la gouvernance, a procédé à l'examen du cadre de référence et est d'avis qu'il est conforme aux Principes applicables aux obligations liées au développement durable. L'émission de billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF effectuée le 28 juin 2021 constitue la première série de billets au Canada offerts en vertu du cadre de référence.
- En juin 2021, nous avons renouvelé notre engagement visant à soutenir les PME canadiennes dans le cadre de notre initiative #AidonsNosPME, qui reconnaît que les propriétaires de PME ont dû se réinventer et innover durant la pandémie de COVID-19. Au cours de cette deuxième année marquée par la pandémie, nous avons doublé notre engagement et investi 1 million de dollars pour soutenir les PME et leur offrir du financement, des publicités locales et du mentorat afin de les aider à aller de l'avant.
- En juillet 2021, nous avons investi dans Radicle, une société de Calgary qui a développé une plateforme de crédits carbone destinée aux acheteurs et aux vendeurs de crédits carbone. Nous explorons des possibilités d'ententes de partenariat qui pourraient aider Radicle à étendre ses activités à d'autres secteurs d'activité et régions, et favoriser l'atteinte de notre objectif de carboneutralité d'ici 2030.
- À l'automne, nous avons fait don de 14 000 sacs à dos contenant des fournitures scolaires essentielles à des écoles locales de partout au Canada afin d'aider les élèves dans le besoin. Depuis 2006, nous avons fait don de 180 000 sacs à dos dans le cadre de notre programme annuel Des outils pour les jeunes, créant un futur meilleur pour les enfants alors qu'ils retournent en classe.
- En septembre 2021, nous avons lancé notre engagement en matière de réconciliation, élaboré en partenariat avec les peuples autochtones de partout au pays, ainsi qu'en soutien à ceux-ci. Notre engagement en matière de réconciliation est centré sur notre désir de fournir aux peuples autochtones le soutien qu'ils souhaitent recevoir de TELUS pour répondre à leurs divers besoins. À cet égard, nous sommes fiers de témoigner notre solidarité aux survivants des pensionnats autochtones, ainsi qu'à leur famille, au moyen d'un engagement de 8 millions de dollars envers la réconciliation. Ce montant comprend un don de 1 million de dollars visant à numériser, à promouvoir et à distribuer la Couverture des témoins, ainsi que des investissements du Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, des Comités d'investissement communautaire de TELUS et de la Fondation TELUS pour un futur meilleur.

- En novembre 2021, nous avons publié notre *Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2021*, qui constitue une évolution du rapport annuel sur la connectivité et présente des histoires inspirantes illustrant les avantages transformateurs dans les collectivités autochtones nouvellement connectées. Le rapport de cette année comprend également notre tout premier plan d'action pour la réconciliation avec les Autochtones; nous devenons ainsi la première société de technologies au Canada à s'engager publiquement à mettre en œuvre un tel plan.
- En novembre 2021, TELUS a été désignée Marque de l'année 2021 par le magazine *Strategy*. Notre marque désormais primée, évaluée à près de 9 milliards de dollars, est ainsi reconnue pour les changements réels et significatifs qu'elle engendre, ceux-ci allant de la transformation des soins de santé à l'autonomisation des Canadiens grâce à la connectivité.
- En novembre 2021, nous nous sommes engagés à verser 1 million de dollars (y compris un don en nature de 500 000 $ prenant la forme de services de santé, de services de réseau et de services communautaires) à la Colombie-Britannique pour l'aider à se remettre des événements météorologiques et des inondations sans précédent qui l'ont plongée dans un état d'urgence.
- En décembre 2021, nous nous sommes distingués au chapitre de la responsabilité sociale d'entreprise par notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 21e année consécutive. Nous sommes classés au 90e centile dans l'industrie des télécommunications en ce qui a trait à notre leadership en matière de durabilité. Ce classement confirme notre position de chef de file mondial dans des catégories clés telles que la responsabilité sociale et la philanthropie, la gestion de l'innovation, ainsi que l'information environnementale et sociale.
- Au quatrième trimestre de 2021, nous avons remporté le prix 2021 COVID-19 Response and Recovery décerné par le Disaster Recovery Institute Canada. Ce prix est remis à l'organisation qui a démontré sa capacité à relever les défis posés par la pandémie de COVID-19, non seulement pour l'organisation elle-même mais aussi pour la collectivité qu'elle dessert. Cette volonté d'agir englobe le maintien des activités et la préservation de la viabilité de l'organisation, la mise en place d'un environnement sécuritaire pour les employés et l'allégement des pressions financières auxquelles ceux-ci font face, l'aide au personnel médical et l'offre de soutien pour favoriser le bien-être de la collectivité dans son ensemble.
- Dans le cadre de notre accord d'achat d'énergie (« AAE ») visant l'énergie renouvelable conclu avec la centrale de Brooks I Solar située en Alberta, la production d'électricité solaire s'est élevée à plus de 20,5 GWh en 2021, et des activités commerciales dans le cadre de trois AAE supplémentaires devraient débuter au premier semestre de 2022.
- Nous avons reçu pour la 16e année de suite le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel.
- Au cours de 2021, nous nous sommes établis comme chef de file parmi nos homologues au pays quant à la probabilité que nos clients recommandent notre société dans les catégories des marques principales et des marques complémentaires du marché des services mobiles, ainsi que par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'Ouest canadien en ce qui a trait aux services de téléphonie résidentielle, aux services de télévision et aux services Internet. De plus, en ce qui concerne la probabilité que nos clients recommandent nos Solutions d'affaires, nous menons toujours le bal parmi les fournisseurs de télécommunications à l'échelle nationale.
- En janvier 2022, nous avons été nommés parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2021 par Corporate Knights; il s'agit de notre dixième nomination depuis la création de cette liste en 2005.

Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, Télé OPTIK et Pik TVMD, de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et qui nous a aidés à déployer notre technologie 5G en 2020.
  - Notre infrastructure 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne au 31 décembre 2021.
  - Plus 2,7 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés au moyen de nos installations à fibres optiques, qui fournissent un accès immédiat à notre technologie à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations au 31 décembre 2020.
  - Au 31 décembre 2021, plus de 26,2 millions de Canadiens, soit 70 % de la population, étaient connectés au moyen de notre réseau 5G lancé au deuxième trimestre de 2020.
- La société Opensignal, dont le siège social est situé au Royaume-Uni, nous a décerné diverses distinctions en 2021.
  - Dans le rapport *Mobile Network Experience Canada* publié en février 2021, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de l'expérience vidéo, de l'expérience d'application vocale, des vitesses de téléchargement et des vitesses de téléversement, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à la disponibilité du réseau 4G, à l'expérience au chapitre de la couverture 4G et à l'expérience au chapitre des jeux. C'est la neuvième fois de suite que nous obtenons le premier rang au classement de la société Opensignal relativement à un aspect de notre réseau mobile, y compris l'expérience au chapitre des vitesses de téléchargement.
  - Dans le rapport *Canada 5G User Experience* publié en avril 2021, nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait aux vitesses de téléchargement 5G, à l'expérience vidéo 5G, aux vitesses de téléversement 5G, à la disponibilité de la technologie 5G, à l'expérience d'application vocale 5G et à la portée du réseau 5G.

- Dans le rapport *The State of Group Video Calling Experience – North and Latin America* publié en juin 2021, nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à l'expérience pour les appels vidéo de groupe au Canada. De plus, le Canada s'est classé au troisième rang parmi les 19 pays et territoires de l'Amérique du Nord et de l'Amérique latine dont il est fait mention dans le rapport.
- Dans le rapport *Mobile Network Experience: Canada Report* publié en août 2021, nous avons remporté la première place dans six des sept catégories, nous nous sommes classés au premier rang dans quatre catégories (expérience vidéo, expérience d'application vocale, expérience des vitesses de téléchargement et expérience des vitesses de téléversement), et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans deux catégories (expérience au chapitre des jeux et expérience au chapitre de la couverture 4G). Notre vitesse dans la catégorie de l'expérience des vitesses de téléchargement est de 73,9 Mbps, ce qui est 5,8 % et 28,6 % plus rapide que la vitesse des entreprises s'étant classées aux deuxième et troisième rangs, respectivement.
- Dans le rapport *Canada 5G Experience Report* publié en août 2021, nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à l'expérience vidéo 5G, aux vitesses de téléchargement 5G et aux vitesses de téléversement 5G.

- Nous avons remporté deux prix Speedtest remis par Ookla (dont le siège social est situé aux États-Unis), soit un pour le réseau mobile le plus rapide du Canada et l'autre pour la plus vaste couverture mobile à l'échelle du Canada. Au troisième trimestre de 2021, l'outil Speedtest Intelligence d'Ookla nous a également classés au premier rang des exploitants canadiens au chapitre de la vitesse de notre réseau mobile. Aux troisième et quatrième trimestres de 2021, nous avons en outre remporté le prix du fournisseur de réseau mobile le plus rapide au Canada pour une neuvième fois de suite.
- Dans le rapport *Canada: State of Mobile Experience* publié en mars 2021 par Tutela (dont le siège est situé au Canada), qui porte sur les données pour la période du 1er septembre 2020 au 28 février 2021, notre société a remporté deux prix nationaux concernant la qualité constante excellente du réseau et la qualité constante de base du réseau, et elle s'est classée *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait au débit de téléchargement et à la couverture. Tutela a également nommé notre société le meilleur fournisseur d'expérience mobile au Canada.
- Dans le rapport *The Fastest ISPs of 2021: Canada* publié en juin 2021 par *PCMag*, dont le siège social est situé aux États-Unis, nous avons pour une deuxième année consécutive été reconnus comme le fournisseur de services Internet le plus rapide du Canada parmi les principaux fournisseurs de services Internet. Le rapport mentionne également que nous avons considérablement accru l'écart entre la vitesse de nos services et les vitesses des services offerts par nos concurrents.
- En janvier 2021, nous avons élargi notre relation avec RingCentral, Inc., un important fournisseur de solutions de communications en nuage pour entreprises, de réunions vidéo, de collaboration et de centres de contact à l'échelle mondiale. Notre collaboration permet aux petites entreprises canadiennes d'assurer la transition facile de leurs systèmes téléphoniques patrimoniaux vers le nuage à l'aide de Connexion Affaires TELUS[MD], une solution de communications tout-en-un pour les messages, les vidéos et les appels téléphoniques.
- En février 2021, nous avons lancé Connexion mondiale TELUS, qui permet à nos clients de personnaliser et de gérer la connectivité des appareils IdO sur les réseaux cellulaires partout dans le monde. Le lancement de Connexion mondiale TELUS s'inscrit dans le cadre d'un partenariat grandissant entre TELUS et Eseye, une pionnière des solutions de gestion de la connectivité IdO de pointe, qui offre aux entreprises une connectivité IdO cellulaire fluide à 700 réseaux mobiles dans 190 pays.
- En février 2021, nous avons annoncé la fin du déploiement du réseau 4G LTE de TELUS aux 14 collectivités isolées de la Basse-Côte-Nord, au Québec, près de un an avant l'échéance initialement ciblée. Pour la toute première fois de leur histoire, les 2 000 foyers de la région ont accès à Internet haute vitesse ainsi qu'à la téléphonie mobile avec une expérience semblable à celle des milieux urbains.
- En février 2021, nous avons annoncé la création d'une relation avec Worldplay Communications, une entreprise mondiale de solutions SaaS et un chef de file en gestion de vidéos, afin d'offrir aux entreprises, aux organismes sans but lucratif et aux consommateurs canadiens une nouvelle façon de demeurer connectés virtuellement. Les consommateurs peuvent regarder en continu des événements en direct en ligne et sur la plateforme Télé OPTIK, y compris des événements communautaires, des événements culturels ou des services à caractère confessionnel et des événements sportifs locaux; les entreprises pourront quant à elles améliorer la prestation de conférences virtuelles, se connecter au moyen de solutions vidéo sécurisées et créer des pages de contenu de marque leur permettant de nouer un dialogue avec leurs partenaires et leurs clients.
- En mars 2021, nous avons annoncé la création d'un partenariat d'une durée de cinq ans avec l'University of Alberta (« U of A ») dans le but de mettre en place un Labo virtuel 5G sur le campus de l'université, afin de favoriser la recherche et le développement de technologies innovatrices. L'investissement de 15 millions de dollars servira à accroître la capacité d'innovation et de commercialisation de l'université dans les domaines où elle excelle, notamment l'agriculture de précision et les systèmes de véhicules autonomes.
- En mai 2021, TELUS a été reconnue comme l'une des meilleures marques interentreprises au Canada en 2021 par le magazine *Report on Business*, et la société s'est classée au huitième rang parmi 74 sociétés canadiennes, ce qui témoigne de l'engagement de notre équipe à tirer parti de notre vocation sociale pour produire des retombées remarquables sur le plan humain tout en offrant des expériences exceptionnelles dans l'espace des relations interentreprises.

- En juin 2021, en partenariat avec la Kanata North Business Association et le Centre of Excellence in Next Generation Networks du Canada, nous avons annoncé le lancement de la zone d'innovation 5G du centre d'innovation Hub350 situé à Ottawa. Ce centre d'innovation a été conçu de manière à tirer parti des avancements en technologies émergentes, y compris l'informatique en périphérie, le découpage de réseau et la commercialisation de l'IdO afin de résoudre des problèmes concrets. Ces technologies sont essentielles pour exploiter le potentiel de la technologie 5G, et la zone d'innovation de TELUS devrait aider à tirer de ces capacités une valeur tant économique que sociétale.
- En juin 2021, nous avons lancé TELUS PureFibre X, un service qui permet des vitesses de téléchargement et de téléversement de 2,5 Gbps. Les forfaits PureFibre X donnent accès à la toute dernière technologie Wi-Fi 6, permettant une connectivité et des connexions de meilleure qualité dans toute la maison. En tirant parti de la technologie Wi-Fi 6 au moyen de notre nouveau service PureFibre X, nous pouvons fournir aux foyers une connectivité quasi illimitée permettant l'utilisation simultanée des services de diffusion en continu 4K, de vidéoconférence, de navigation sur le Web, de jeux, de domotique résidentielle et de maison connectée.
- En juillet 2021, nous avons investi dans Car IQ, une technologie de paiement conçue pour les parcs de véhicules qui permet de payer des biens et des services sans utiliser une carte de crédit. Misant sur les fonctionnalités télématiques des voitures, cette société californienne permet de repérer leur emplacement et d'identifier leur utilisateur afin de valider le paiement et de réduire considérablement la fraude. La société étudie la possibilité de travailler avec notre équipe de parcs automobiles ainsi les occasions connexes en vue d'une revente potentielle.
- En juillet 2021, nous avons annoncé le lancement du Service de sécurité infonuagique géré de TELUS, qui prend en charge une stratégie de cybersécurité intégrée en misant sur des contrôles unifiés et une visibilité complète de l'infrastructure des clients. Mis sur pied en collaboration avec le chef de file de la cybersécurité, Palo Alto Networks, le Service de sécurité infonuagique géré de TELUS propose une solution complète pour sécuriser les données quel que soit l'endroit où les clients exercent leurs activités.
- En août 2021, nous avons annoncé que les clients sont désormais en mesure de contrôler et de surveiller leur système Maison connectée de TELUS et de divertissement en mode mains libres à l'aide de commandes vocales offertes par la nouvelle compétence de l'assistant domestique TELUS sur Alexa d'Amazon. Les clients peuvent donc maintenant utiliser les commandes vocales en mode mains libres pour configurer des fonctionnalités Maison connectée de TELUS, notamment activer leur panneau de contrôle, verrouiller et déverrouiller les portes, régler le thermostat, et allumer et éteindre les lumières.
- En août 2021, nous avons fait un investissement dans Quintessence Labs, une société dont le siège social est situé en Australie et qui a introduit sur le marché de la cybersécurité des solutions de cryptographie postquantique et de génération de nombres véritablement aléatoires prêtes à la commercialisation. Nous réalisons des investissements stratégiques dans des sociétés qui nous protégeront, nos clients et nous, contre les cyberennemis qui pourront vraisemblablement percer les codes des technologies de chiffrement actuelles au cours des cinq à dix prochaines années.
- En septembre 2021, nous avons annoncé la conclusion d'un accord pluriannuel avec General Motors Canada (« GM ») qui permettra de connecter les véhicules de prochaine génération de GM à notre réseau 5G. Nous travaillons avec GM au développement de capacités de réseau mobile hautement performantes qui sauront répondre aux besoins uniques d'un futur où les véhicules seront entièrement électriques et autonomes. Les premiers véhicules de GM offrant une connectivité intégrée à notre réseau 4G LTE et 5G devraient être lancés au cours de l'année automobile 2025.
- En septembre 2021, nous avons annoncé que nous procédions à un déploiement accru de nos Solutions d'immotique en tirant parti de notre technologie pour simplifier les activités quotidiennes, réduire les coûts et rehausser l'expérience des résidents. En partenariat avec Arlington Street Investments, nous transformons un nouvel aménagement de commerces de détail spécialisés et d'immeubles locatifs résidentiels situé sur la 17th Avenue, à Calgary, en un aménagement faisant appel aux Solutions d'immotique TELUS. Les résidents et les responsables de l'exploitation des immeubles ont donc l'esprit tranquille, sachant que leur immeuble est sécuritaire, durable et connecté.
- En septembre 2021, nous avons investi dans Unmanned Life, une plateforme de drones terrestres et aériens autonomes située au Royaume-Uni. D'abord axés sur l'inspection d'infrastructures de télécommunications, les drones offrent une occasion de perturber les activités dans de nombreuses industries, notamment celles qui sont routinières, dangereuses et fondées sur la surveillance. Notre réseau 5G nous positionne, à notre avis, à un point d'inflexion en ce qui a trait à l'adoption des drones.
- De concert avec Hilo, la filiale d'Hydro-Québec qui offre des services d'énergie intelligente complets pour les résidences et les entreprises, nous avons lancé, au troisième trimestre de 2021, un projet pilote dans la ville de Québec qui vise à regrouper nos technologies domotiques et de sécurité avec les solutions de maison intelligente de Hilo afin d'aider à rendre les maisons du Québec plus intelligentes et écologiques, tout en permettant à leurs résidents de faire des économies.
- En décembre 2021, nous avons élargi notre relation stratégique avec IBM en déployant, à l'échelle du Canada, une plateforme d'informatique en périphérie du réseau 5G afin de permettre aux entreprises de plusieurs industries de créer plus rapidement des solutions novatrices qui procurent une nouvelle valeur à leurs clients et à leurs activités.

Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS Santé et TELUS Agriculture pour établir des actifs d'importance

- Les solutions Mes Soins TELUS Santé et Soins virtuels TELUS Santé ont connu une adoption considérable en cette période de pandémie de COVID-19 qui se poursuit. Ces solutions ont aidé les Canadiens à demeurer en sécurité à la maison et à éviter les endroits à risque plus élevé tels que les cliniques et les urgences lorsque cela était possible, ce qui a libéré de la capacité dans le système de soins de santé pour répondre à la pandémie. Nos deux solutions de soins de santé virtuels fournissent à des millions de Canadiens l'occasion d'obtenir virtuellement des soins de santé et de santé mentale de première ligne, d'un bout à l'autre du pays, et elles sont également offertes aux Canadiens qui n'ont pas accès à un médecin de famille ou à ceux qui ont besoin de soins médicaux en dehors des heures d'ouverture.
- Notre solution Compagnon Santé connectée[MC], qui offre des services d'intervention d'urgence personnels, continue de soutenir la santé et le bien-être des personnes âgées partout au Canada. La COVID-19 affecte les personnes âgées de façon disproportionnée, et la solution Compagnon Santé connectée aide les personnes âgées à rester en contact avec des services de soutien en cas d'urgence; elle offre également une solution de soins à distance aux personnes qui sont incapables de fournir un soutien physique à des personnes âgées qui leur sont chères. Au cours du deuxième trimestre de 2021, nous avons lancé le service Compagnon TELUS Santé pour Apple Watch (désormais offert aux locuteurs francophones et anglophones, partout au Canada), un service de surveillance en cas d'urgence disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7, qui est issu de la combinaison du service national d'intervention de Compagnon Santé connectée de TELUS Santé avec l'interface (API) de détection des chutes et d'autres fonctions de surveillance proactive des montres Apple Watch.
- Durant la pandémie, la chaîne Healthy Living Network® de TELUS a également offert aux abonnés au service Télé OPTIK un contenu informationnel et intéressant concernant la prévention de la COVID-19 et le bien-être, et les aide à demeurer actifs et en santé à domicile en leur proposant du contenu de premier plan portant sur plus de 1 300 sujets tels que la condition physique, le yoga, la nutrition et la santé mentale, qu'ils peuvent consulter gratuitement, louer, ou télécharger. Au quatrième trimestre de 2020, nous avons annoncé la création d'un partenariat avec Calm, le premier du genre dans le monde, qui nous permettra d'offrir du contenu de premier plan en matière de santé mentale sur la chaîne Healthy Living Network de TELUS, afin d'aider les Canadiens à composer avec le stress lié à la pandémie. Nous offrons du contenu gratuit à tous les abonnés aux services Télé OPTIK et Pik TV, ainsi qu'un contenu en accès limité supplémentaire avec notre forfait thématique Calm sur Télé OPTIK, qui donne accès à des méditations guidées et des exercices respiratoires, ainsi qu'à des histoires destinées aux adultes pour aider à s'endormir disponibles sur l'application Calm. Nous sommes la seule entreprise de télécommunications canadienne à avoir créé un partenariat avec Calm, et nous sommes la première entreprise de télécommunications qui offre le contenu de Calm avec ses services de télévision et qui offre des abonnements dans le cadre de l'échange de points Récompenses TELUS[MD].
- Au début du deuxième trimestre de 2020, TELUS Santé a commencé à donner à des cliniciens canadiens les moyens de faire des visites virtuelles auprès de leurs patients en intégrant une fonction de vidéoconférence à sa solution de dossiers médicaux électroniques (« DME ») au Canada. Cette fonction permet aux cliniciens de s'occuper à distance de leurs patients et de maintenir la continuité des soins de santé et la mise à jour des dossiers de santé. Au 31 décembre 2021, plus de 557 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle intégrée au DME de TELUS, depuis son lancement.
- Le service Soins virtuels TELUS Santé a lancé Parcours de vie[MC] en février 2021, une plateforme intégrée de soins de santé et de mieux-être virtuels conçue pour les milieux de travail modernes au Canada. Parcours de vie transforme les programmes d'aide aux employés (« PAE ») en offrant un point d'accès unique, pratique et collaboratif. Cette solution s'assure en outre que des représentants spécialisés en soins soient disponibles pour offrir des plans de soins personnalisés virtuels aux employés canadiens.
- En février 2021, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé qu'elle avait choisi TELUS Santé comme fournisseur provincial de DME.
- En mars 2021, le service Soins virtuels TELUS Santé a annoncé la prochaine avancée technologique dans l'intégration numérique de notre solution de soins virtuels offerte par l'entremise des employeurs avec nos propres solutions de DME utilisées par 34 000 cliniciens au Canada, et en Ontario avec le gestionnaire de rapports de santé Health Report Manager, le système provincial de partage de rapports. Cette intégration signifie une meilleure transmission de l'information pour la prestation des soins primaires, car des informations importantes sur la santé des patients sont communiquées plus facilement grâce à un dossier médical unique. Cette connectivité accrue permettra aux patients ayant accès à un programme d'avantages payé par l'employeur de recevoir une meilleure continuité de soins par l'entremise de cette plateforme virtuelle.
- En septembre 2021, nous avons investi dans RecoveryOne, une société qui appuie directement nos efforts en matière de qualité des soins de santé virtuels puisqu'elle offre une solution logicielle complète visant à optimiser le parcours unique d'un patient pendant son rétablissement après une chirurgie musculosquelettique. Cette société californienne fera de nous son partenaire canadien privilégié.
- En janvier 2022, nous avons officiellement lancé Pharmacie virtuelle TELUS Santé, un service axé sur le patient dont l'objectif est d'améliorer la gestion des médicaments en veillant à ce que ceux-ci soient livrés en temps opportun directement au domicile du patient, en offrant un accès illimité à des consultations virtuelles avec les pharmaciens et en fournissant des outils qui favorisent le respect de la posologie. Ce service de pharmacie virtuelle permet aux utilisateurs de profiter de consultations individuelles illimitées par vidéo et par téléphone avec les pharmaciens, et ce, dans le confort de leur domicile, tout en leur fournissant des outils pour faire le suivi des médicaments des membres de leur famille à l'aide du tableau de bord en ligne du service.

- En mars 2021, l'Olds College situé à Olds, en Alberta, a annoncé qu'il avait choisi TELUS Agriculture comme son partenaire de l'année pour 2021. La ferme intelligente de l'Olds College, qui fait l'objet d'un partenariat entre l'Olds College et TELUS Agriculture, a mis à l'essai des innovations technologiques telles que des solutions de sécurité, des stations météorologiques, des capteurs dans les champs et des solutions de connectivité rurale. En juin 2021, nous avons déployé notre réseau 5G à la ferme intelligente de l'Olds College. L'amélioration de la connectivité sur le terrain se traduira par un accès facile à l'infonuagique et par une réactivité aux données qui sont recueillies et utilisées dans le domaine de l'agriculture de précision, et elle aidera à libérer le potentiel des innovations technologiques dans le secteur agricole afin d'accroître la productivité et la durabilité. Le réseau 5G améliorera également la connectivité relative à la sécurité des fermes et aux solutions IdO. Afin de composer avec le problème que pose la perte de connectivité cellulaire (à savoir les zones d'ombre) dans les fermes, nous avons commencé à procéder, au deuxième trimestre de 2021, à des essais visant une nouvelle solution de répéteur à la ferme intelligente de l'Olds College; cette solution peut être installée rapidement, son entretien est facile et elle est rentable. La solution de répéteur capte un signal provenant de la tour cellulaire la plus proche et augmente le signal de manière à accroître la couverture. Cette conception particulière constitue un essai devant mener à une solution qui, une fois installée, pourra être adaptée par les fermiers et sera non intrusive puisqu'elle utilise l'énergie solaire. Si les essais sont fructueux, le répéteur fournira une connectivité pour les appareils mobiles et les technologies agricoles tels que les drones, l'équipement autonome et les capteurs dans les champs, et permettra à l'équipe de la ferme intelligente de mener à bien ses activités de recherche quotidiennes comme la surveillance des nutriments culturaux et de l'humidité des sols.
- En mai 2021, nous avons fait un investissement dans Rise Gardens, un produit de jardinage offert directement aux consommateurs dans le secteur émergent des produits de jardinage intérieur connectés. En tirant parti de techniques hydroponiques modernes, les consommateurs seront en mesure de faire pousser des légumes-feuilles et des légumes-racines et pourront utiliser une appli mobile pour surveiller et gérer le processus de croissance. Cet investissement est le tout dernier d'une série d'investissements s'inscrivant dans le cadre de notre stratégie globale visant le secteur agricole, et constitue un complément naturel aux modes de production plus traditionnels.
- En juin 2021, Ignition[MD] by TELUS, notre division de logiciels pour la chaîne d'approvisionnement, s'est vu décerner la récompense Food Logistics 2021 Top Green Providers, qui reconnaît les sociétés qui améliorent la durabilité dans le secteur des aliments froids et boissons froides. Ignition by TELUS a pour but de combattre le gaspillage dans la chaîne alimentaire en produisant une gamme exhaustive de solutions conçues de manière à aider les distributeurs à réduire le gaspillage, à accroître leur souplesse et leur agilité et à accroître leur visibilité dans toute la chaîne d'approvisionnement.
- En juillet 2021, TELUS Agriculture, de concert avec Rabobank, une banque alimentaire et agricole mondiale, a fait l'acquisition de Conservis. Cette dernière intègre des technologies de l'agriculture disparates dans une seule interface simplifiée permettant de gérer les activités agricoles. L'amélioration de la rentabilité de l'exploitation agricole et la facilitation d'un partage efficace des données agricoles entre partenaires de confiance sont essentielles à la viabilité et à la sécurité de notre système alimentaire. Par l'entremise de notre partenariat avec Rabobank et de la technologie offerte sur la plateforme de Conservis, nous ferons de la gestion financière des fermes un processus plus efficace et créerons de nouvelles occasions pour nos clients dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire.
- En septembre 2021, nous avons acquis les actifs de Herdtrax Inc., un logiciel en ligne de pointe pour la gestion intégrée des registres de bovins qui permet aux utilisateurs de saisir des données à la naissance de l'animal, puis au fil de chaque événement qui survient durant sa vie. Herdtrax poursuivra son travail afin de combler le manque d'informations disponibles pendant la vie d'un animal, en permettant de faire le suivi et de partager des caractéristiques de façon à faciliter les décisions de gestion dans l'industrie du bœuf. TELUS Agriculture a déjà intégré Herdtrax avec Feedlot Health Management Services; les agriculteurs peuvent donc partager des informations avec des acheteurs, et contribuent du même coup à optimiser l'efficacité de la production des parcs d'engraissement et des éleveurs de veaux et la santé générale des animaux en appuyant la prise de décisions fondées sur les données.
- Comme il est indiqué à la *rubrique 1.3*, en septembre 2021, nous avons acquis Blacksmith Applications Holdings Inc. qui, à titre de fournisseur de solutions SaaS pour la gestion, l'optimisation et l'analytique de la stimulation du commerce (TPx), offre des services aux fabricants de biens de consommation et aux acheteurs au détail. Grâce à l'acquisition de Blacksmith Applications, TELUS Agriculture dispose maintenant d'un éventail complet de capacités TPx et d'analytique qui renforcent notre position en tant que chef de file du marketing dans cette industrie. Nos solutions complémentaires présentent un potentiel élevé de ventes croisées avec les clients d'Exceedra, d'Ignition et de Muddy Boots. Ensemble, nous aspirons à offrir aux acheteurs de détail et aux fournisseurs d'aliments, de boissons et de biens de consommation une solution de premier plan sur le marché.
- En novembre 2021, nous avons investi dans Ukko Agro, une société située à Toronto qui offre une plateforme d'analytique prédictive regroupant des données sur les conditions météorologiques, les sols et les cultures. Elle vise ainsi à guider les agriculteurs en leur indiquant, jusqu'à une semaine à l'avance, à quel moment il convient d'utiliser les intrants agricoles (comme l'eau et les pesticides). La société travaillera avec nous sur des occasions de revente et d'intégration.
- En décembre 2021, nous avons fait un investissement dans Full Harvest Technologies afin d'aider la société à se doter d'une capacité accrue pour se procurer des surplus de fruits et de légumes imparfaits et les revendre à des clients partout en Amérique du Nord. Cet investissement favorisera l'atteinte de notre objectif consistant à améliorer la disponibilité des aliments et à réduire le gaspillage.

Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS International pour établir un actif d'importance

- Comme il est fait mention à la *rubrique 1.3*, en février 2021, TELUS International a effectué avec succès son premier appel public à l'épargne (« PAPE »), ce qui lui permet de se positionner de manière à assurer sa croissance continue.
- En février 2021, TELUS International a annoncé l'élargissement de son partenariat stratégique avec Google Cloud, de manière à accélérer la transformation numérique de la société en raison de sa croissance et de la demande des clients pour les solutions et les technologies de Google Cloud; cela permettra aussi d'approfondir la relation fructueuse que TELUS International a établie avec Google il y a 10 ans.
- En mars 2021, TELUS International a annoncé la clôture, le 31 décembre 2020, de l'acquisition annoncée précédemment d'une participation de 100 % dans Lionbridge AI, par suite de l'approbation de cette acquisition par le Comité pour l'investissement étranger aux États-Unis (« Committee on Foreign Investment in the United States » ou le « CFIUS »). Lionbridge AI est l'un des deux seuls fournisseurs de plateformes et de services gérés de données d'entraînement d'IA et d'annotation de données d'envergure internationale au monde.
- En juillet 2021, TELUS International Philippines a ouvert son septième centre de prestation de services à Iloilo City; il s'agit du premier centre de prestation de services qui n'est pas situé dans le Grand Manille. Ce nouveau centre d'excellence offre principalement un service à la clientèle numérique, des services informatiques et des services de soutien technique.
- En juillet 2021, TELUS International a acquis Playment, un fournisseur de premier plan situé à Bangalore offrant des services et des outils de vision par ordinateur et d'annotation de données spécialisés dans l'imagerie 2D et 3D, la vidéo et la détection et télémétrie par ondes lumineuses (« LiDAR »). La transaction fait suite à l'acquisition par TELUS International de Lionbridge AI en décembre 2020 et a permis à la société d'élargir sa position de chef de file mondial en ce qui a trait aux capacités d'annotation de données d'échelle, de créer davantage d'occasions de perfectionner les systèmes d'IA et de fournir des solutions plus complexes aux clients des domaines des technologies, des grandes entreprises et des mégaentreprises de services à grande échelle. Aujourd'hui, TELUS International exploite cette division sous la dénomination TELUS International AI Data Solutions, qui compte sur une communauté IA mondiale de plus de un million d'annotateurs et de linguistes et offre l'une des plus importantes plateformes d'annotation de données du genre à l'échelle mondiale.
- En juillet 2021, TELUS International a annoncé le lancement d'Intelligent Insights, une plateforme indépendante du fournisseur qui permet de surveiller et de gérer les solutions et les robots logiciels servant à l'automatisation robotisée des processus (« ARP »). Grâce à Intelligent Insights, les entreprises peuvent assurer un suivi de leurs activités numériques sur une seule plateforme afin de contrôler l'efficacité et les réductions de coûts et déceler les occasions d'innovation, offrant ainsi aux clients les outils dont ils ont besoin pour trouver le meilleur équilibre entre l'automatisation et les interventions humaines pour leur entreprise.
- En août 2021, TELUS International a ouvert son troisième établissement aux États-Unis. Ce nouveau centre de prestation en matière d'expérience client numérique situé à North Charleston, en Caroline du Sud, offre une expérience client axée sur la haute technologie et une forte interaction humaine à des marques mondiales de premier plan.
- En septembre 2021, TELUS International a conclu un placement secondaire majoré effectué par voie de prise ferme de 14 400 000 actions à droit de vote subalterne, au prix de 34,00 $ US par action, par certains actionnaires, y compris Baring Private Equity Asia. TELUS Corporation n'a pas participé au placement. De plus, en raison de la forte demande des investisseurs, les preneurs fermes ont exercé intégralement l'option leur permettant de souscrire 2 160 000 actions à droit de vote subalterne supplémentaires auprès des actionnaires vendeurs. Par suite du placement, TELUS Corporation et Baring Private Equity Asia détiennent environ 70,9 % et 25,9 %, respectivement, des droits de vote combinés de TELUS International et environ 55,1 % et 20,1 %, respectivement, de la participation économique.
- TELUS International a étendu sa position de chef de file en matière de solutions numériques et d'expérience client, en obtenant un éventail de reconnaissances de l'industrie. En 2021 :
    - Elle s'est classée au premier rang dans le rapport d'évaluation de NelsonHall portant sur le service à la clientèle pour les médias sociaux, en ce qui a trait à la modération de contenu, à la confiance et à la sécurité, à la gestion de la réputation en ligne, au service à la clientèle et aux ventes.
    - Elle a obtenu la tête du classement Magic Quadrant de Gartner portant sur l'impartition des processus d'affaires et le service à la clientèle, en ce qui a trait à l'exécution et à la prestation de capacités numériques ainsi qu'à ses vastes connaissances du domaine aux fins de l'expérience client.
    - Pour une cinquième année consécutive, elle a été inscrite dans la liste des 100 meilleures sociétés fournissant des services d'impartition à l'échelle mondiale publiée par l'International Association of Outsourcing Professionals pour 2021, et elle a été reconnue notamment pour ses programmes en matière d'innovation et de responsabilité sociale d'entreprise.
    - Elle s'est vu décerner le 2021 AI Breakthrough Award dans la catégorie de la meilleure solution de robots informationnels, pour son robot conversationnel d'assistance aux agents. Ces récompenses reconnaissent les meilleures sociétés et technologies ainsi que les meilleurs produits et services dans le domaine de l'IA.
    - Elle a été qualifiée de leader par le cabinet de recherche mondial Everest Group dans son évaluation Customer Experience Management (CXM) – Service Provider Landscape with Services PEAK Matrix Assessment 2021. Elle remporte ainsi un titre de leader pour la troisième année consécutive.
    - Elle s'est hissée au neuvième rang, un gain de 18 places par rapport à son classement de 2020 sur la liste BPS Top 50 de 2021 du Everest Group, soit la liste mondiale du cabinet qui recense les 50 plus importants tiers fournisseurs selon les produits et la croissance d'un exercice à l'autre. Incluse pour une troisième année sur la liste, TELUS International a enregistré la progression la plus importante, en plus de se classer au premier rang pour ce qui est du taux de croissance des produits d'un exercice à l'autre, ceux-ci ayant augmenté de 55 % de l'exercice 2019 à l'exercice 2020.

- Elle a été reconnue par Fast Company comme l'un des meilleurs lieux de travail pour les innovateurs.
- Elle a reçu un prix Achievers 50 Most Engaged Workplaces.
- Mogul a inclus TELUS International sur sa liste des 100 meilleurs lieux de travail qui ont mis en œuvre les meilleures initiatives en matière de diversité et d'inclusion en 2021. Cette liste souligne les efforts des sociétés qui ont adopté des pratiques, investi dans des ressources et élaboré des stratégies afin de créer un milieu de travail plus inclusif et diversifié.
- Le Business Intelligence Group a décerné à TELUS International un prix 2021 Excellence in Customer Service dans la catégorie de la technologie de l'année pour sa solution « Work Anywhere / Work From Home ». Ce prix récompense les marques, les dirigeants et les produits qui aident les sociétés à mieux communiquer avec leurs clients et leur permettent ainsi d'offrir un niveau de service à la clientèle différencié.
- Le plan novateur de TELUS International en matière de travail à domicile lui a valu un Stevie Awards des meilleurs employeurs dans la catégorie « réponse à la COVID-19 ».
- TELUS International a été qualifiée de leader par le cabinet de recherche mondial IDC dans son étude 2021-2022 Worldwide Digital Customer Care Services MarketScape. L'étude d'IDC présente une évaluation des fournisseurs de services à la clientèle numériques à l'échelle mondiale et se penche particulièrement sur la façon dont ces derniers transforment la prestation de services grâce à l'IA, à l'automatisation, à des initiatives de migration et de transformation en nuage, à l'omnicanal et au libre-service.
- TELUS International s'est classée au troisième rang globalement et au premier rang tant pour ce qui est de la stratégie que de la vision, ainsi que pour la croissance dans le rapport *2021 HFS Top 10: Digital Contact Center Services – The Best of the Best Service Providers*. HFS, un cabinet de services-conseils et de recherche mondiale de premier plan, a évalué et classé les plus importants fournisseurs de services du monde en fonction d'une série de capacités, dont l'exécution, l'innovation et la voix du client.
- Elle a remporté des ICMI Global Contact Center Awards dans les catégories Best Digital Customer Experience et Best New Technology Solution. Ces récompenses reconnaissent les sociétés et les équipes de premier plan qui ont une incidence considérable dans l'industrie de la gestion des relations avec la clientèle.

Les priorités de la société pour 2022 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Priorités de la société pour 2022

- Accorder une importance accrue à nos clients, à nos collectivités et à notre vocation sociale en respectant notre promesse de marque : Ensemble, nous rendrons le monde simplement meilleur
- Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires
- Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture pour établir des actifs d'importance

4. Capacités

Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique, y compris les énoncés concernant notre programme de croissance du dividende et nos objectifs financiers présentés à la *rubrique 4.3*, sont assujetties à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

4.1 Principaux marchés et concurrents

Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») : produits et services mobiles à l'intention des consommateurs et des entreprises au Canada. Produits et services fixes, y compris les services résidentiels dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec; services d'affaires au Canada; solutions en matière d'automatisation et de sécurité au Canada; solutions de soins de santé au Canada; et solutions agricoles mondiales.

Nos produits et services mobiles

- Données et voix : accès rapide à Internet (au moyen de nos réseaux 4G et 5G qui sont offerts à plus de 99 % et 70 % des Canadiens, respectivement) pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles telles que Mon TELUS, Maison connectée de TELUS, Télé OPTIK, Pik TV et les applis de soins virtuels; des services de voix mobiles tels que la fonction de Contrôle des appels; des services de voix clairs et fiables, y compris le service Connexion Affaires TELUS; et les services d'itinérance internationale.
- Appareils : modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services machine à machine (« MàM »), appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes et notre service Compagnon Santé connectée.
- Suite de solutions Internet des objets (« IdO »), y compris la connectivité MàM, visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes au pays et à l'étranger, notamment dans les domaines suivants : suivi des biens, gestion des parcs automobiles, surveillance à distance, affichage numérique, sécurité, solutions pour hôpitaux intelligents, solutions intelligentes de surveillance de la circulation, suivi des contacts et analytique des données.

Nos services et produits fixes

- Internet – accès Internet haute vitesse étendu au moyen du réseau TELUS PureFibre; service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité; et accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. TELUS offre plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 2,5 Gbps.
- Télévision – service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et Pik TV. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu tels que Prime Video (offert aux abonnés au service Amazon Prime), Netflix, YouTube et hayu. Le service Télé OPTIK offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un assistant vocal qui permet aux clients de contrôler leur télé, un décodeur sans fil, un ENP de grande capacité et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées durant les 30 dernières heures. De plus, grâce à l'appli Télé OPTIK, nos clients peuvent regarder la télé en direct, enregistrer des émissions et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur. Le service Pik TV procure une offre unifiée aux clients au moyen d'Apple TV ou de certains appareils Android TV. Il est aussi accessible au moyen d'un navigateur Web ou de nos applis mobiles Android ou iOS. Le service Pik TV permet de composer avec un environnement évolutif où il est de plus en plus possible d'accéder à du contenu par l'entremise de services par contournement.
- Voix – service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels telles que la fonction Contrôle des appels; téléphonie résidentielle mobile; et services de voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de voix dans l'avenir.
- Services d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise – poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et technologie de sécurité mobile et câblée, intégrés à des appareils intelligents connectés à Internet. Ces services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente permettent aux clients de surveiller et de gérer à distance leurs résidences ou leurs bureaux au moyen de caméras, de détecteurs de fumée, de l'éclairage, de serrures de porte, d'appareils de régulation des conditions ambiantes, d'appareils et d'autres systèmes en vue de rehausser la sécurité, le confort, la commodité et l'efficacité énergétique.
- Connectivité IP à l'intention des entreprises – solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance. Comprend également des services de réseau étendu défini par logiciel (« D-WAN »).
- Services de technologies de l'information (« TI ») infonuagiques et gérés – suite de solutions de TI hybrides fournissant des technologies traditionnelles et infonuagiques, ainsi que des services de connectivité réseau, de sécurité, des services de TI gérés et des services-conseils infonuagiques.
- Services-conseils et services gérés en sécurité – solutions infonuagiques et sur les lieux assurant la sécurité des données, des courriels, des sites Web, des réseaux et des applications.
- Solutions de communications unifiées, de conférence et de collaboration – gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, y compris les communications unifiées intelligentes, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet. Les acquisitions effectuées récemment renforcent nos capacités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Soins de santé – variété de services et de solutions de soins de santé, y compris des soins de santé virtuels, des pharmacies virtuelles, des dossiers médicaux électroniques (« DME »), des systèmes de gestion d'officine, des solutions de gestion du règlement des demandes, des dossiers de santé personnels, des solutions de suivi des patients à distance, des services d'intervention d'urgence personnels, des services de soutien en santé mentale, des soins de base exhaustifs et des services de mieux-être des employés, ainsi que des services de conservation du contenu portant sur la santé pour les Canadiens.
- Agriculture – gestion agricole, gestion agronomique de précision, gestion de la santé des troupeaux des parcs d'engraissement, logiciel de gestion d'élevages, services d'interface de programmation d'applications (« API ») et services d'intégration d'applications, solutions de gestion de la conformité, solutions de traçabilité des aliments et d'assurance de la qualité, solutions de gestion de données, solutions logicielles aux fins de la stimulation du commerce et de la réalisation des activités de vente au détail, et capacités TPx et d'analytique.

Nos capacités qui soutiennent nos produits et services mobiles et nos produits et services fixes

- Licences de spectre brutes pour les services mobiles nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 198 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays et déploiement continu de la technologie 5G :
  - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant plus de 97 % de la population canadienne et la portion du réseau fondée sur la technologie 5G couvrant 70 % de la population canadienne au 31 décembre 2021. La couverture comprend les ententes de partage de réseau au pays.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 1,9 Gbps sur le réseau 5G, 1,5 Gbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : jusqu'à 450 Mbps sur le réseau 5G, jusqu'à 390 Mbps sur le réseau LTE-A, jusqu'à 45 Mbps sur le réseau LTE, et jusqu'à 14 Mbps[1] sur le réseau HSPA+.

1 Les vitesses des réseaux varient en fonction de l'emplacement, du signal et de l'appareil utilisé par le client. Un appareil compatible est requis.

- Retour à la technologie LTE et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau 5G.
- Capacités de prestation de services de voix et de données en itinérance internationale dans plus de 225 destinations, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance et le service d'itinérance 5G. À la date du présent rapport de gestion, le service VoLTE en itinérance était offert dans 35 destinations internationales et le service d'itinérance 5G, dans 47 destinations internationales.

- Technologie IdO :
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada, qui permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes.
  - Les capacités en matière de multiservice et de multifacturation permettent de classer, de tarifer et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IdO.
  - Solutions IdO spécialisées dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et les services de transport.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés au réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2021.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision, et licence aux fins de la prestation de services de vidéo sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.
- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre vaste réseau à fibres optiques géré, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.
- Solutions technologiques pour aider les autorités sanitaires régionales, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et solutions pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et les pharmaciennes et les physiothérapeutes.
- Solutions technologiques pour aider les agroentreprises, les agriculteurs, les éleveurs, les revendeurs de marchandises, les transformateurs, les distributeurs, les détaillants et les entreprises de produits emballés à améliorer de façon durable l'efficience, la traçabilité et la réactivité du système alimentaire.
- Notre service à la clientèle de premier plan se traduit par une fidélité accrue de nos clients et par une baisse du taux de désabonnement des abonnés des services mobiles et des services fixes. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe de TELUS International renforcent notre capacité à assurer la prestation continue d'une expérience client exceptionnelle.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services mobiles

- Rogers Sans-fil et Bell Mobilité, des entreprises nationales concurrentes propriétaires d'installations, ainsi que Shaw, Québecor, SaskTel, Eastlink, Tbaytel et Xplornet, des entreprises de télécommunications provinciales ou régionales.
- Services fixes sans fil.
- Revendeurs de services sur les réseaux mobiles de concurrents.
- Services offerts par des câblodistributeurs et des concurrents fournissant des services mobiles sur les réseaux mobiles et les réseaux Wi-Fi métropolitains.
- Concurrents au chapitre des solutions IdO incluant d'autres fournisseurs de capacités en matière de technologie LTE et de technologie LTE-M, une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie, des outils et plateformes de connectivité IdO, ainsi que des solutions de transport et de localisation automatique des véhicules.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services fixes

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie et des services de divertissement, comme Shaw Communications, en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron, dans l'est du Québec.
- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services de voix résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. Le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) était de 60 % en Colombie-Britannique et en Alberta et de 24 % dans l'est du Québec en 2021, par rapport à 56 % et à 20 %, respectivement, en 2020.
- Nos concurrents nationaux dans le secteur des services de télécommunications, soit Rogers Communications Inc. et BCE Inc., offrent également des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.

- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés locales et nationales telles que BCE Inc., Rogers Communications Inc., Chubb-Edwards, Stanley Security, Vivint et Fluent Home. Parmi les concurrents, notons également les fournisseurs de systèmes de sécurité à configurer soi-même, comme Lorex, ainsi que les fournisseurs de services de domotique, tels que Ring, Nest et Wyze.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions de communications unifiées intelligentes. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Diverses entreprises offrant des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de données, ou revendant ces services.
- Des entreprises qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (BCE Inc., Shaw Communications et Xplornet).
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de DME et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents comprennent également des intégrateurs de systèmes et de services de santé tels que Loblaw, McKesson et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes; et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada. Les concurrents au chapitre des services de soins virtuels incluent Tia Santé, CloudMD, MD Connected, AppleTree VC, Cover Health Dialogue, Maple, LifeWorks et Homewood. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Loblaw et Wellpoint.
- TELUS Agriculture est unique dans le secteur des technologies agricoles (« AgTech ») puisque nos activités englobent toute la chaîne alimentaire, de la ferme à la table. Notre capacité à fournir des solutions à l'échelle de la chaîne alimentaire nous permet d'effectuer des analyses en reliant les données aux différentes étapes de la production. De manière générale, un grand nombre de petites entreprises se livrent une forte concurrence dans le secteur des technologies agricoles, et TELUS Agriculture fait effectivement face à des concurrents à chaque étape de la chaîne alimentaire :
  - Dans le secteur de la santé animale, ses concurrents comprennent des sociétés comme Performance Livestock Analytics (qui fait partie de Zoetis).
  - Dans le secteur des aliments, des boissons et des biens de consommation, ses concurrents incluent Accenture, Oracle et Kantar's.
  - En ce qui concerne nos solutions pour les agroentreprises, les concurrents englobent des sociétés de toute envergure, que celles-ci soient locales ou mondiales, notamment AgData, Proagrica, Farmers Edge et FoodLogiQ.

Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») : nous sommes une entreprise novatrice dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'intelligence artificielle (« IA ») et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices.

Nous établissons des partenariats avec un ensemble diversifié de clients perturbateurs et établis dans nos principaux marchés verticaux de l'industrie. Par exemple, dans le marché des technologies et des jeux, nous servons quelques-unes des plus grandes entreprises de réseaux sociaux et de moteurs de recherche, ainsi que des entreprises de jeux en ligne, de covoiturage et de technologie immobilière à forte croissance. Dans le marché du commerce électronique et des technologies financières, nous servons des fournisseurs de systèmes de paiements et de points de vente, à la fois traditionnels et de prochaine génération, ainsi que des entreprises offrant des solutions SaaS (logiciel en tant que service) pour le commerce interentreprises et de détail, des marchés en ligne et des grandes institutions de services financiers. Nos clients sont généralement des sociétés multinationales situées en Amérique du Nord et en Europe, ainsi que certaines autres en Asie qui desservent une clientèle mondiale.

Nos produits et services

- Nos solutions et services trouvent leur pertinence sur de multiples marchés, y compris ceux de la transformation numérique des systèmes d'expérience client et de la gestion de l'expérience client numérique.
- Transformation numérique – Les entreprises s'associent de plus en plus avec des tiers fournisseurs pour surmonter les défis posés par la transformation numérique, notamment pour ce qui est de la conception de solutions qui facilitent l'expérience omnicanal, de la mise en place d'une infrastructure évolutive sur le plan numérique et de l'offre de nouveaux canaux numériques. Pour assurer l'évolutivité de leurs systèmes, un nombre croissant d'entreprises se tournent vers des solutions fondées sur l'infonuagique et cherchent à automatiser leurs processus lorsque cela est possible.
- Gestion de l'expérience client numérique – La gestion de l'expérience client numérique représente la prochaine évolution de la gestion de l'expérience client. Depuis quelques années, l'expérience client numérique revêt une importance grandissante pour les entreprises, car ce sont désormais des utilisateurs très engagés qui dictent la nature et la fréquence des interactions. Les clients accordent de la valeur aux interactions fluides et sont disposés à récompenser les expériences positives avec leur fidélité et des achats réguliers. Comme les clients se sont tournés vers les canaux numériques, il est

devenu crucial de tirer parti des technologies de prochaine génération pour offrir une expérience client unifiée et satisfaisante. Nous estimons que nous sommes particulièrement bien placés pour servir ces marchés et, par conséquent, nous bénéficions d'un important débouché en raison du taux de croissance global de l'industrie, du faible taux de pénétration à ce jour et d'une forte exposition au secteur du marché de la gestion de l'expérience client numérique ayant comparativement une croissance plus élevée.

- Nous servons des marchés qui ont connu une forte croissance au cours des dernières années, comme celui de la modération de contenu, qui englobe des services liés à l'examen et à la conformité du contenu généré par les utilisateurs sur les médiaux sociaux et d'autres plateformes numériques. La nécessité de modérer les contenus sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des services spécialisés pour s'adapter aux changements dans un contexte incertain et hautement réglementé. Nous servons également le marché des solutions de données d'IA, qui fait aussi face à une forte demande. Non seulement le volume de contenu continue d'augmenter mais, fait tout aussi important, la nécessité d'apporter des changements dynamiques constants et des améliorations se fait également sentir.

Nos capacités

Nous possédons à la fois les gens, les capacités et la technologie nous permettant d'aider les entreprises à répondre à l'ensemble de leurs besoins touchant à la création, à la conception et à la prestation de systèmes d'expérience client intégrés de bout en bout. Nos gammes de services, soit la gestion de l'expérience client, la modération de contenu, les solutions de données d'IA et les services de TI numériques, comprennent des services et des solutions qui couvrent l'intégralité du cadre de création, de conception et de prestation.

Stratégie et innovation – Comprendre et définir les besoins des clients pour innover et élaborer des plans. Grâce à notre approche intuitive en matière de conception numérique, nous aidons nos clients à développer des pratiques commerciales de prochaine génération reposant sur la transformation non seulement de la technologie, mais aussi des processus et de la culture.

- Stratégie numérique de prochaine génération
- Processus d'idéation en matière d'innovation
- Conception d'interface utilisateur (« IU ») et d'expérience utilisateur (« EU »)
- Consultation sur les processus en matière d'expérience client, y compris la cartographie du parcours du point de vue des clients, des employés et des systèmes

Services de TI et de technologies de prochaine génération – Mise au point de systèmes clients numériques à l'aide de technologies de prochaine génération. Nos clients doivent souvent restructurer leurs systèmes d'expérience client pour procurer une expérience fluide, contextuelle, cohérente et personnalisée dans tous les canaux, numériques ou humains. À cette fin, ils doivent moderniser leurs systèmes et applications de base, tout en élaborant de nouvelles solutions numériques qui s'appuient sur des technologies comme l'infonuagique, la technologie mobile, l'IA, l'automatisation, l'IdO et l'analytique et bien d'autres. Les principaux services qui sous-tendent notre solution de services de TI et de technologies de prochaine génération sont les suivants :

- Ingénierie, développement d'applications et assurance de la qualité (« AQ »)
- Annotation de données, IA, apprentissage machine et automatisation intelligente, y compris l'ARP et les robots conversationnels
    - Nous aidons nos clients à améliorer l'expérience client en fournissant à ceux qui utilisent des technologies d'IA des services d'annotation de données dans des domaines tels que la pertinence des recherches, l'étiquetage d'images et de vidéos pour les villes intelligentes, la transcription audio et la reconnaissance faciale. Nous avons également recours à des robots conversationnels alimentés par l'IA dans les situations d'échange avec la clientèle pour accroître ou simuler les interactions humaines, ce qui nous permet de fournir des réponses personnalisées aux clients, 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Par l'entremise de TIAI Data Solutions, nous assurons la collecte, l'annotation et la validation des données incluses dans du texte, des images, des vidéos et des fichiers audio dans plus de 500 langues et dialectes, notamment pour des entreprises de logiciels de vision par ordinateur et des entreprises de technologie dans les secteurs des médias sociaux, de la recherche, du commerce de détail et des services mobiles.
    - Nous utilisons des techniques d'analytique avancée et d'IA pour analyser des ensembles de données structurés et non structurés sur les consommateurs de façon à fournir au client une perspective unifiée des données relatives à l'historique complet de transactions des clients finaux, et à en tirer des informations en temps réel pour offrir une expérience client personnalisée.
    - Intelligent Insights est une plateforme de diagnostic qui aligne les effectifs humains et numériques afin de gérer le cycle de vie de bout en bout des collègues de travail numériques.
- Services infonuagiques gérés – y compris des services de migration, de mise en œuvre et de gestion pour les environnements infonuagiques publics et privés et les environnements hybrides à nuages multiples
- Transformation des effectifs

Processus et prestation en matière d'expérience client – Offrir une expérience client exceptionnelle. Nous comptons sur notre expertise relative aux processus en matière d'expérience client ainsi que sur nos équipes hautement qualifiées, empathiques et engagées pour offrir une expérience client intégrée et exceptionnelle. Grâce à notre plateforme de prestation mondiale, nous pouvons servir des clients dans différentes régions et personnaliser la stratégie de prestation en fonction de leurs besoins évolutifs.

- Solutions gérées, y compris les services d'apprentissage, la gestion des effectifs et les centres de contact

- Solutions d'excellence en apprentissage
- Services de gestion des effectifs
- Centre de contact en tant que service (« CCaaS »)
- Expérience client omnicanal, y compris le service, la vente et le soutien technique
- Modération de contenu, confiance et sécurité
  - Nous combinons des outils de modération numérique automatisée et un soutien humain pour offrir un cadre de confiance et de sécurité solide visant à surveiller les activités numériques de nos clients. Nos solutions de gestion de contenu numérique personnalisables et évolutives peuvent également aider les clients à intensifier leur présence sur les médias sociaux, à augmenter leur nombre d'utilisateurs, et à attirer davantage de clients par l'entremise des canaux sociaux et des canaux de commerce électronique.
  - Parallèlement à la modération de contenu, la prévention de la fraude se révèle encore plus capitale dans toutes les industries; nous abordons donc également cet aspect dans le cadre de notre programme plus vaste sur la confiance et la sécurité. Notre offre de services est centrée sur la promotion d'une conduite éthique, la vérification de l'identité et la validation des profils afin de lutter contre le détournement d'actifs, de gérer les déclarations frauduleuses et de prévenir la corruption ou toute autre activité illégale telle que la prise de contrôle de comptes.
- Analytique des clients tous azimuts

Aperçu des concurrents

- Les secteurs dans lesquels nous livrons concurrence sont mondiaux et fragmentés, et évoluent rapidement. Nos principaux concurrents sont les suivants :
  - des équipes internes de gestion des technologies et de l'expérience client;
  - des fournisseurs de services de transformation numérique tels que Endava, EPAM et Globant;
  - des fournisseurs de services de TI et d'impartition des processus d'affaires diversifiés à l'échelle mondiale tels que Accenture, Cognizant, Genpact et WNS;
  - des fournisseurs d'expérience client tels que 24-7 Intouch, TaskUs, Teleperformance S.A. et Webhelp;
  - des fournisseurs de services d'annotation des données à traitement monofil, comme Appen.
- Nous sommes d'avis que les principaux facteurs de concurrence dans notre secteur comprennent les capacités numériques, l'exhaustivité des offres de services, l'expertise et les processus verticaux, les capacités de prestation mondiale, l'engagement et la rétention des membres de l'équipe, la réputation, les antécédents et la stabilité financière. Nous croyons que nous profitons d'une position concurrentielle favorable en ce qui concerne chacun de ces facteurs.

4.2 Ressources opérationnelles

Ressources

Notre équipe

- Au 31 décembre 2021, notre personnel se composait d'environ 90 800 employés, nombre qui inclut 62 100 employés de TELUS International, soit 28 100 employés au Canada et 62 700 employés à l'échelle internationale. Nous faisons également appel à des consultants externes et à des contractuels, y compris des fournisseurs d'externalisation ouverte par l'entremise de TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »).
- Environ 8 070 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre environ 6 515 employés et a expiré le 31 décembre 2021. Les négociations portant sur le renouvellement de cette convention collective ont commencé en octobre 2021 et devraient se poursuivre en 2022. La convention expirée demeure en vigueur pendant les négociations, et ce, jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention.
- La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 705 employés au Québec, expirera le 31 décembre 2022. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 555 membres de l'équipe au Québec, expirera le 31 mars 2022. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective couvre moins de 100 employés et expirera le 31 juillet 2023.
- Environ 235 employés au sein de la filiale Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») sont syndiqués. Ces employés sont couverts par 10 conventions collectives distinctes conclues par ADT Canada avec un certain nombre de syndicats dans différentes provinces. Ces conventions collectives expirent à des dates différentes.
- TELUS International a accès à de la main-d'œuvre dans 28 pays, tant sur le plan de la gestion que du soutien. Pour ce qui est du groupe Solutions numériques, nous employons principalement du personnel en Amérique du Nord, en Inde, aux Philippines, en Amérique centrale et en Europe.
- Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.

Ressources (suite)

Notre équipe (suite)

- Nous avons déterminé l'indice de participation des membres de notre équipe dans le cadre du sondage automnal L'heure juste, et cet indice s'est établi à 84 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous travaillons, et renforce la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Les sondages que nous menons auprès des membres de notre équipe comprennent toujours des questions visant à évaluer leur santé et leur bien-être et à obtenir leur point de vue sur notre environnement de travail, y compris les changements découlant de la pandémie de COVID-19. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils ont confirmé être convaincus que leur sécurité constitue une priorité pour leurs dirigeants; ils disent que leur dirigeant leur offre le soutien dont ils ont besoin en cette période exceptionnelle; et ils considèrent que leurs modalités de travail favorisent une collaboration productive, tout en leur permettant de répondre aux besoins des clients.
- L'engagement au sein d'une équipe se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée – ainsi, la plus grande satisfaction de nos clients donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.
- En 2021, nous avons continué d'axer le renforcement de notre culture sur la diversité et l'inclusion, le perfectionnement du capital humain et l'engagement des membres de l'équipe en misant sur les actions suivantes :
  - Tirer parti de notre solide culture et veiller tout particulièrement à écouter les membres de l'équipe;
  - Accorder la priorité aux clients et faire en sorte que les dirigeants mobilisent leurs équipes au moyen du modèle d'engagement fondé sur un processus équitable;
  - Utiliser les résultats du sondage L'heure juste, y compris ceux de l'indice d'inclusion, pour élaborer et créer des plans d'action en vue d'améliorations.
- Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres de notre équipe possédant des compétences essentielles ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.
- Pour des renseignements supplémentaires concernant notre équipe, se reporter à la description fournie sous *« Mesures d'atténuation », à la rubrique 10.11, « Notre équipe »*.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution

- TELUS – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre à ses clients des services mobiles, des services de données et de voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, et dont la vocation sociale consiste à brancher tous les Canadiens pour l'avenir.
- Koodo Mobile – fournisseur de services de voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- Public Mobile – fournisseur de services mobiles prépayés, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- Mobile Klinik – fournisseur de services liés à la performance des appareils et de services de réparation professionnels de téléphones intelligents, de tablettes et d'appareils mobiles remis en marché certifiés de grande qualité.
- Télé OPTIK, lancée en 2010, et Pik TV, lancée en 2017.
- TELUS PureFibre – notre réseau à fibres optiques de prochaine génération qui permet un accès rapide à Internet et constitue l'épine dorsale de notre réseau 5G.
- Services Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises.
- TELUS International – leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'intelligence artificielle (« IA ») et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices.
- TELUS Santé – fournisseur national de dossiers médicaux et dossiers de santé personnelle électroniques, de télésoins à domicile, de solutions pour assureurs et de solutions de gestion d'officine, de services de soins en santé préventifs et de solutions de soins virtuels pour les consommateurs, les employeurs et les assureurs. Nous aidons à améliorer les résultats sur la santé pour tous les Canadiens, y compris ceux dans des collectivités rurales et autochtones, par l'entremise de nos solutions de soins virtuels, notamment Mes Soins TELUS Santé, Soins virtuels TELUS Santé et Pharmacie virtuelle TELUS Santé, ainsi que de nos Cliniques TELUS Santé, de notre solution Compagnon Santé connectée, qui offre des services d'intervention d'urgence personnels, du réseau Une vie saine à TELUS et de nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir.

Ressources (suite)

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution (suite)

- TELUS Agriculture – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de l'alimentation et de solutions de données qui offre des services à la clientèle englobant toute la chaîne de valeur alimentaire.
- TELUS Capital de risque – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 80 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.
- GoCo – entreprise agile qui offre des solutions de communications unifiées de prochaine génération ainsi que des solutions de réseaux gérés au marché des affaires, à l'aide d'une approche grandement différenciée et entrepreneuriale.
- Initiatives à vocation sociale – TELUS Averti (programme national de formation en matière de sécurité numérique), Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur (fonds d'impact) et programmes Branché pour l'avenir qui aident à combler le fossé numérique : Mobilité pour l'avenir (téléphones et forfaits de services mobiles gratuits ou à faible coût), Internet pour l'avenir (forfaits de services Internet à faible coût), Technologies pour l'avenir (soutien et formation, y compris de la technologie d'assistance offerte aux Canadiens atteints d'un handicap), et Santé pour l'avenir (cliniques de santé mobiles qui offrent des soins aux personnes en situation d'itinérance).
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, et par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de partenaires indépendants nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone. Par l'entremise de Mobile Klinik, nous offrons des services de réparation professionnels sur place de téléphones intelligents et de tablettes, ainsi que des services de vente.
  - Les services résidentiels fixes (y compris les services d'automatisation et de sécurité) sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone, de techniciens et de partenaires en matière de services résidentiels numériques, ainsi que d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
  - Nous vendons des produits et services mobiles (y compris des accessoires numériques), des produits et services fixes, des services d'automatisation et de sécurité, des solutions de santé, ainsi que des produits et services aux entreprises par l'entremise de **telus.com**. Nous offrons des outils en ligne de gestion des comptes (p. ex., Mon TELUS) qui permettent aux clients de gérer leurs comptes à l'aide de notre site Web ou d'applications mobiles, ainsi que des fonctions de clavardage pour le soutien à la clientèle. Nous offrons également des solutions fondées sur les appels vidéo qui permettent aux clients d'effectuer les installations sans que les techniciens doivent entrer dans leur demeure.
  - Dans plusieurs provinces, nous possédons un réseau qui assure un contact direct avec les consommateurs et met l'accent sur l'intensification de la vente de nos produits; des protocoles de sécurité sont en place dans tous les cas où les membres de l'équipe interagissent avec les clients.
    - Dans les cas où nous avons décidé de ne pas offrir de services sur le terrain en raison de la pandémie, nos équipes ont été mobilisées afin de procéder proactivement à des appels sortants.
  - Les gammes de services mobiles et fixes aux entreprises, y compris les solutions de soins de santé et les services de sécurité, sont fournies par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise de réseaux de distribution directs et d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises.
  - Les solutions de TELUS International sont soutenues par des représentants des ventes, des équipes de gestion des relations avec la clientèle, des équipes chargées de l'annotation de données et de la modération de contenu, ainsi que par des ingénieurs, des développeurs et des architectes numériques.
  - TELUS Santé offre certains de ses services – les dossiers de santé personnels et les télésoins à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux.
  - Les solutions de TELUS Agriculture sont offertes au moyen d'applications libre-service en ligne, ainsi que par l'entremise d'équipes de représentants des ventes et de gestion des relations avec la clientèle.

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises
  - Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en 2012, et celui-ci couvre aujourd'hui 99 % de la population canadienne. Ce réseau a évolué en 2017 pour favoriser l'adoption de la technologie LTE-A, qui couvre désormais 97 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,5 Gbps. Notre réseau IdO via LTE CAT-M1 couvre 96 % de la population canadienne. Se reporter à *« Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires »*, à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*, pour de plus amples renseignements.

Ressources (suite)

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps; par ailleurs, nous avons jusqu'à présent déployé la technologie LAA dans plus de 400 sites.
- En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO (« multiple input multiple output ») massif à 32 TRx dans la bande de fréquence de 2 600 MHz, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro, et en 2020, nous sommes également devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie MIMO massif bibande dans la bande de fréquence de 1 900 MHz et dans la bande visant le spectre des SSFE. Cette technologie accroît davantage la capacité de notre infrastructure mobile et rehausse l'expérience client, en plus de nous aider à assurer le maintien à long terme de notre position de chef de file en matière de services mobiles.
- En 2019, nous avons réalisé des progrès relativement à la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.
- En 2020, nous avons lancé notre technologie 5G, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 1,7 Gbps et au 31 décembre 2021, notre réseau 5G couvrait 70 % de la population canadienne. En 2021, nous avons accru les vitesses de notre réseau 5G, capable de prendre en charge des vitesses allant jusqu'à 1,9 Gbps, grâce au déploiement du spectre supplémentaire requis pour la technologie 5G. La couverture de notre réseau 5G est essentielle, car elle permettra l'avancement de nouvelles capacités 5G telles que le découpage de réseau, l'informatique multi-accès en périphérie de réseau et les communications critiques comportant de courts temps d'attente. Parmi les principales améliorations apportées à notre réseau 5G en 2021, notons le début du déploiement du spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz au moyen de la technologie MIMO.
- Nos investissements aux fins du déploiement de notre technologie PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2021, plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses Internet symétriques ultrarapides allant de 150 Mbps à 1 Gbps, et environ 1,3 million d'emplacements en Colombie-Britannique et en Alberta avaient accès à des vitesses Internet symétriques allant jusqu'à 2,5 Gbps sur le réseau TELUS PureFibre. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité avec des débits comportant de courts temps d'attente aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un nouvel équipement afin de prendre en charge les vitesses et les services améliorés.
    - Nous avons poursuivi le déploiement de la prochaine évolution de notre architecture intelligente en périphérie, fondée sur la technologie IP fixe et optique centrale/en périphérie. Cette architecture permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre de l'automatisation et des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.
    - Nous avons poursuivi le déploiement des couches sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention (« CDC ») de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense (« DWDM ») de troisième génération, qui relie les provinces allant de la Colombie-Britannique au Québec ainsi que les États-Unis. Cette architecture permet d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, permet un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliore les coûts liés à la croissance du réseau.
    - En 2021, nous avons poursuivi l'évolution de nos technologies PureFibre et d'accès Internet haute vitesse, afin d'offrir une expérience client supérieure et de propulser notre position de chef de file sur le marché en ce qui a trait à la prestation de services résidentiels et services aux entreprises, et avons à cette fin lancé le service d'accès Internet haute vitesse permettant des vitesses symétriques de 2,5 Gbps, qui est offert à nos principaux marchés en Colombie-Britannique et en Alberta; nous avons également continué de donner à des milliers de foyers dans les collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande.
    - En 2021, nous avons tiré parti de notre technologie DWDM pour lancer des services de longueur d'onde optique de 1G, de 10G et de 100G à nos clients d'affaires.
    - Nous poursuivons l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.

Ressources (suite)

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- En 2021, nous avons doté l'ensemble de nos réseaux liés aux services de voix des capacités nécessaires à la mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN, conformément à un mandat du CRTC, afin de prévenir la mystification de l'identité de l'appelant et de contribuer à la lutte contre les appels frauduleux.
- Nous avons continué d'innover afin de répondre aux besoins de nos clients, par l'entremise de nos plateformes Télé OPTIK et Pik TV. En 2018, nous avons lancé la capacité d'affichage des couleurs HDR (imagerie à grande gamme dynamique), laquelle est offerte à nos clients du service Télé OPTIK 4K. Grâce à cette technologie, nous sommes le premier exploitant au Canada à offrir des vidéos en mode 4K HDR par l'entremise des services de télé en direct, de vidéo sur demande et Netflix. Nous avons également lancé des applications sur divers appareils pour les services Pik TV et Télé OPTIK, et avons donné à nos clients l'option de se procurer Pik TV simplement au moyen d'un navigateur Web. En investissant dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo et dans les applications innovatrices, nous continuons de faire avancer notre priorité visant à permettre l'accès à du contenu et à des services de divertissement en tout temps et en tout lieu et, par le fait même, d'offrir une expérience client exceptionnelle.
- En 2021, nous avons procédé au lancement de la capacité Wi-Fi 6, par suite de la mise en marché réussie, en 2018, du service Wi-Fi amplifié TELUS, un réseau d'amplificateurs qui accroît la portée des signaux Wi-Fi puissants et fiables à domicile.
- En 2021, nous avons introduit la technologie XGS-PON en tant que prochaine génération de la technologie PureFibre qui fera plus que quadrupler nos capacités en matière de prestation de services de largeur de bande.
- Nous améliorons continuellement nos applications utilisées par les clients, soit Pik TV, Télé OPTIK, Maison connectée de TELUS et Mon Wi-Fi TELUS, notamment grâce au déploiement d'une fonction de contrôle parental avancé fondée sur la technologie de Cujo.

- Nous continuons de surveiller les besoins liés au trafic et d'investir dans notre réseau afin d'assurer un service et un soutien continus aux Canadiens :
  - Nous avons accru la capacité du service de vidéo sur demande Télé OPTIK et élaboré de nouvelles solutions de manière à prendre en charge une hausse de 40 % de l'utilisation du service de vidéo sur demande, et une hausse de 25 % en ce qui a trait aux diffusions aux périodes de pointe.
  - Nous avons poursuivi la migration du trafic vocal passant par le réseau 3G patrimonial; 85 % des appels sont maintenant pris en charge par la technologie VoLTE.
  - Nous avons doublé la capacité du réseau privé virtuel (le « RPV ») et avons accru la capacité de la solution DefensePro, la portant à 12 Gbps, de manière à prendre en charge une croissance de 60 % de l'utilisation quotidienne du RPV, le nombre quotidien d'utilisateurs s'étant établi à environ 19 000.
  - Nous avons doublé la capacité de la passerelle de l'infrastructure de bureaux virtuels en augmentant la résilience entre les centres de données et accru de 40 % le nombre de jetons du service d'authentification de TELUS (10 000), de manière à prendre en charge un nombre 21 fois plus élevé de connexions de pointe à l'infrastructure de bureaux virtuels à partir du domicile.
  - En 2021, nous avons développé nos réseaux mobiles pour prendre en charge une augmentation de 32 % d'un exercice à l'autre du trafic lié aux services mobiles et une augmentation de 21 % d'un exercice à l'autre du trafic lié à l'accès Internet haute vitesse mobile.
  - Nous avons mis en place des armoires de contrôle environnemental à mission critique (unités monoblocs dotées d'un système CVCA et d'un bloc d'alimentation), de manière à alimenter rapidement notre équipement de réseau critique et à réduire les risques de pannes d'équipement.

- Immobilier – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.
  - Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également des locaux pour bureaux administratifs, des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre mission sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons actuellement à deux coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)
- Immobilisations incorporelles – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 198 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile et, en 2020, avons commencé à exploiter le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz acquis dans le cadre des enchères tenues en 2019. En outre, nous avons entamé nos travaux en vue de l'exploitation du spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz que nous avons récemment acquis au second semestre de 2021; ces travaux se poursuivront en 2022. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.

Ressources (suite)

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations confidentielles, y compris les secrets commerciaux. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées de manière appropriée. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Pour de plus amples renseignements sur les immobilisations corporelles et incorporelles comptabilisées, se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*.
- Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter *à « Questions en matière de radiodiffusion »*, à la *rubrique 9.4*, pour une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.

- Technologies futures – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens.
  - Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper et notre réseau central évolué machine à machine virtuel (« M2M vEPC ») afin de prendre en charge les applications IdO pour lesquelles l'accueil de nouveaux partenaires est essentiel pour assurer notamment la prestation de nouveaux services tels que les véhicules branchés et la gestion des parcs automobiles.
  - En 2018, nous avons déployé notre technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada. La technologie LTE-M est une technologie pour réseau étendu à faible consommation d'énergie (« LPWAN ») qui est idéale pour l'IdO, car elle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils qui transmettent de courtes rafales de données peu fréquentes, tels que les capteurs IdO. Cette technologie permettra la prise en charge de nombreuses applications IdO grâce à une connectivité à longue portée, à une plus longue durée des piles, à une sécurité de classe transporteur et à la qualité du service.
  - Nous continuons d'investir à la fois dans la technologie et les talents au sein de TELUS afin d'exploiter les capacités concurrentielles, la souplesse et la résilience des technologies infonuagique et numérique. Nos efforts continus en matière de numérisation permettent à TELUS de lancer rapidement de nouveaux produits et services, de répondre promptement aux besoins des clients et du marché, et d'offrir un service très fiable.
  - Nous avons poursuivi nos efforts visant à simplifier et à regrouper nos systèmes sur plusieurs fronts; ainsi, nous avons déverrouillé les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation au Québec, et la solution Compagnon Santé connectée et les produits Maison connectée sont maintenant pris en charge pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les nouveaux clients connectés au réseau à fibres optiques au Québec, ce qui accroît nos occasions de croissance dans cette province; nous avons automatisé les processus de migration du cuivre à la fibre optique afin de créer une instruction en un clic aux fins de cette migration; nous avons réduit le temps requis pour gérer les appels et réduit les erreurs de facturation; et nous avons mené à terme les tests relatifs à l'installation de lignes de cuivre pour les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation. Ces activités nous donnent la possibilité de regrouper sur une seule plateforme les fonctions de passation de commande pour les consommateurs. La migration manuelle des clients québécois vers nos systèmes nationaux partagés a débuté en 2021 et nous prévoyons qu'elle sera essentiellement terminée d'ici la fin de 2022.
  - Nous avons modernisé notre plateforme de communication d'entreprise afin de l'adapter totalement à l'infonuagique et d'améliorer la redondance des systèmes lors du traitement de millions de messages, y compris les rappels par texto de factures électroniques pour les services mobiles, les rappels par texto des seuils de données du service Koodo et les messages de vente incitative, de même que les messages concernant la transférabilité des numéros de services mobiles.
  - Nous avons terminé la migration des abonnés à nos services Internet vers notre nouvelle plateforme de courriels fondée sur l'infonuagique. Tirant parti de notre partenariat avec Google, ce service offre à notre clientèle une expérience client exceptionnelle, une fiabilité améliorée et des fonctionnalités enrichies.
  - Nous avons réduit le travail manuel grâce à l'automatisation de nos systèmes et aux progrès réalisés relativement aux méthodes agiles et aux capacités en matière de développement et d'exploitation.
    - Nous avons ainsi amélioré l'agilité, le coût de l'offre et la rapidité de mise en marché, tout en rehaussant la fiabilité, de même que l'élargissement de nos capacités d'automatisation des tests.

Ressources (suite)

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous avons étendu le cadre de déploiement sur demande, permettant ainsi l'accès à des vitesses plus rapides sur le marché et atténuant les risques auxquels nous sommes exposés au tout début du cycle de déploiement; nous avons également accru nos activités de développement de logiciels automatisés et nos capacités de gestion libre-service des données de test, de manière à améliorer la qualité des logiciels.
- Nous avons normalisé nos scénarios de test et nos outils de gestion des défauts afin d'atténuer les risques liés à la fiabilité des outils pour lesquels aucun soutien n'est offert.

- Nous avons amélioré nos capacités en matière d'analytique des données et de télémétrie afin d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux en ciblant de façon plus efficace nos clients, en ayant recours à des outils de visualisation et de veille stratégique, ainsi qu'en améliorant considérablement la précision et la fiabilité de notre plateforme de géoanalytique, de manière à prendre en charge de nouvelles campagnes et des campagnes personnalisées/ciblées sur le marché.

- Par l'entremise de TELUS International, nous sommes un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'IA et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Grâce à ses services tels que les solutions de gestion d'officine, les DME (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTIon et MedDialog, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur nos réseaux à large bande.
  - Par l'entremise de ses Cliniques TELUS Santé, TELUS Santé offre également des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels. Grâce à l'offre de bilans de santé préventifs, d'une plateforme de soins de santé virtuels accessible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et des services de spécialistes de la santé, les Cliniques TELUS Santé offrent des services de santé proactifs aux particuliers et aux membres de leur famille.
- Les solutions technologiques que nous offrons par l'entremise de TELUS Agriculture ont une incidence notable sur la production primaire et la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, car elles fournissent aux participants de la chaîne de valeur des solutions qui exploitent les systèmes de données évolués et l'IA pour rationaliser les activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

Nous gérons le capital dans le but de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable.

Dans notre définition du capital, nous incluons les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), les participations ne donnant pas le contrôle, la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé aux facilités de crédit à long terme et les actifs ou passifs de couverture liés à des éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme, y compris ceux découlant des créances clients titrisées.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre de nos offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions (y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International), pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment notre ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution. (Se reporter aux définitions, à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.)

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») en vertu de notre programme pluriannuel de croissance du dividende

- En mai 2019, nous avons annoncé que nous comptions effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2020 et la fin de 2022, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'indication à long terme au chapitre du ratio de distribution lié aux actions ordinaires est calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2022 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2022. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives – Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2022, ainsi que tout autre programme de croissance du dividende*, de même qu'à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.)
- Les dividendes déclarés en 2021 ont totalisé 1,2710 $ par action, ce qui représente une hausse de 0,08605 $ par action, ou 7,3 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2020. Le 9 février 2022, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le premier trimestre de 0,3274 $ par action, payable le 1er avril 2022 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2022. Le dividende pour le premier trimestre de 2022 reflète une augmentation cumulative de 0,0162 $ par action, ou 5,2 %, par rapport au dividende par action de 0,3112 $ déclaré à l'exercice précédent.
- Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés à compter du 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les fonds propres à un escompte de 2 %. Au cours de 2021, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis environ 24 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 620 millions de dollars. Pour les dividendes versés le 4 janvier 2022, le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, qui est calculé comme une participation à ce régime de 156 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 35 %.
- TELUS International entend conserver tous les fonds disponibles et tout bénéfice futur afin de soutenir l'exploitation et de financer la croissance et le développement de ses activités.

Racheter des actions ordinaires

- En juin 2021, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant la nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2021, aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 16 millions d'actions ordinaires pour un prix d'achat global maximal de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 4 juin 2021 et prenant fin le 3 juin 2022, par l'intermédiaire de la TSX, de la Bourse de New York ou d'autres types de plateformes de négociation canadiennes, ou autrement, dans la mesure permise par les lois sur les valeurs mobilières applicables. TELUS compte racheter des actions ordinaires uniquement au moment souhaité et si elle estime que cela représente une bonne occasion, sous réserve de tous achats pouvant être effectués en vertu d'un programme de rachat d'actions automatique. Au 10 février 2022, nous n'avions effectué aucune transaction en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2021.
- Nous pouvons également mettre en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables. Le programme de rachat d'actions automatique a été approuvé par la TSX, et pourrait être exécuté de temps à autre dans l'avenir.

Utiliser le produit des créances clients titrisées (emprunts à court terme), les facilités bancaires et le papier commercial, au besoin, pour compléter les flux de trésorerie disponibles et combler les autres besoins de trésorerie

- Le papier commercial émis et en cours était de 1,9 milliard de dollars au 31 décembre 2021 et était intégralement libellé en dollars américains (1,5 milliard de dollars US), par rapport à 731 millions de dollars (574 millions de dollars US) au 31 décembre 2020.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International payables à un consortium se composant d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) se chiffraient à 854 millions de dollars US au 31 décembre 2021, par rapport à 1,4 milliard de dollars US au 31 décembre 2020. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2021, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2020.

Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital (suite)

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

- Maintenir des notations du crédit de première qualité de BBB+ ou des notations équivalentes – Au 10 février 2022, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*.)
- Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,20 à 2,70 fois – Au 31 décembre 2021, ce ratio, qui était de 3,17 fois, sortait de la fourchette cible, en raison principalement de l'acquisition des licences de spectre et de l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur l'exercice 2021. L'incidence nette des cessions d'entreprises et des acquisitions d'entreprises a donné lieu à une augmentation du ratio. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les récentes enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des récentes enchères de spectre tenues en 2021 et lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu, en 2023 et en 2024), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective – Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution lié aux actions ordinaires[1] présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés des quatre trimestres les plus récents, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, et sur les flux de trésorerie disponibles; il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2021, le ratio était de 140 % et sortait de la fourchette cible, en raison principalement i) de notre programme de dépenses d'investissement accélérées prévues afin de prendre en charge nos dépenses d'investissement dans le réseau à large bande, le déploiement de notre infrastructure TELUS PureFibre et l'accélération de la mise en œuvre de notre réseau 5G; et ii) de l'incidence de la pandémie sur l'exercice 2021. En excluant l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées, le ratio s'établissait à 73 % au 31 décembre 2021. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Maintenir des liquidités disponibles d'au moins 1 milliard de dollars – Au 31 décembre 2021, les liquidités disponibles[1] s'élevaient à environ 2,1 milliards de dollars. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »* et à *« Risque de liquidité »* à la *rubrique 7.9*.)

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées. (Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.)

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2022

À la fin de 2021, notre dette de premier rang non garantie (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 17,8 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était d'environ 12,5 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 3,72 % au 31 décembre 2021, en baisse par rapport à 3,80 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 1,9 milliard de dollars (1,5 milliard de dollars US), la composante renouvelable utilisée de la facilité de crédit de TELUS International (excluant TELUS Corporation) de 138 millions de dollars (109 millions de dollars US) et les obligations locatives de 1,9 milliard de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2022, il se pourrait que nous émettions des billets afin d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.

4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information et changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière

Contrôles et procédures de communication de l'information

Les contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, notamment au président et chef de la direction (chef de la direction) et au vice-président à la direction et chef des services financiers (chef des services financiers), pour que les décisions appropriées puissent être prises en temps opportun concernant la communication de cette information au public.

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2021. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les normes IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2021, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2021, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2021.

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

Il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière en 2021.

5. Analyse des résultats d'exploitation

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant nos attentes liées à la croissance des produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles, aux tendances au chapitre des produits et services liées aux mises en service d'abonnés et aux frais de rétention, aux marges liées à l'équipement, à la croissance du nombre d'abonnés et aux futures tendances. Il n'existe aucune certitude que nous avons identifié ces tendances avec exactitude en nous fondant sur les résultats antérieurs ni que ces tendances se poursuivront, compte tenu, notamment, des incertitudes liées à la pandémie de COVID-19 et à ses répercussions connexes sur l'économie. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du présent rapport de gestion.

5.1 Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation, particulièrement le BAIIA ajusté, sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance.

Avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel). Avant que l'Organisation mondiale de la Santé qualifie la COVID-19 de pandémie, nous comptions procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020; avec prise d'effet au trimestre clos le 31 mars 2021, nous avons appliqué notre nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle et nous avons retraité les montants comparatifs sur une base comparable. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction.

Le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») comprend : les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées et des services fondés sur l'infonuagique; des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique de données; des services de sécurité résidentielle et d'entreprise); certaines solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé; les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications; les ventes d'équipement.

Le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), dont la principale monnaie fonctionnelle est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation de la capacité numérique, y compris les solutions d'intelligence artificielle (« IA ») et de gestion de contenu, qui sont fournies par TELUS International.

Principales données financières de l'exercice

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2021**	2020	2019
Produits d'exploitation et autres produits	**17 258**	15 463	14 658
Bénéfice net	**1 698**	1 260	1 776
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires »)	**1 655**	1 207	1 746
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base (BPA)	**1,23**	0,95	1,45
BPA dilué	**1,22**	0,94	1,45
Dividendes déclarés par action ordinaire	**1,2710**	1,18495	1,12625
Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	2019
Total des actifs	**47 994**	43 273	37 985
Tranche à court terme de la dette à long terme	**2 927**	1 432	1 332
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**51**	54	43
Dette à long terme	**17 925**	18 856	17 142
Autres passifs financiers à long terme	**181**	236	113
Total des passifs financiers non courants	**18 157**	19 146	17 298
Impôt sur le résultat différé	**4 056**	3 718	3 214
Actions ordinaires	**15 116**	12 040	10 548

1 Dans notre cas particulier, les passifs financiers ne comprennent pas les passifs qui sont exclus par définition (p. ex., les passifs au titre des avantages du personnel et de la rémunération fondée sur des actions) ou les passifs qui ne se traduiront pas par une future utilisation de ressources économiques (p. ex., les frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients et le profit différé sur la cession-bail de bâtiments).

Produits d'exploitation et autres produits : Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 795 millions de dollars en 2021 et de 805 millions de dollars en 2020. Ces augmentations sont principalement attribuables à l'accroissement des produits tirés des services de données fixes et des services mobiles, ainsi qu'à la croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN.

Total des actifs : La croissance du total des actifs tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 3 349 millions de dollars en 2021 et de 2 984 millions de dollars en 2020. Ces augmentations découlent principalement des acquisitions d'entreprises, de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que de l'accélération de la mise en place de notre réseau 5G. Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.

Pour des renseignements sur les variations de la **dette à long terme**, se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, et à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant des activités de financement »*.

5.2 Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	**T4 2021**	**T3 2021**	**T2 2021**	**T1 2021**	T4 2020	T3 2020	T2 2020	T1 2020
Produits d'exploitation et autres produits[1]	**4 872**	**4 251**	**4 111**	**4 024**	4 060	3 981	3 728	3 694
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[2]	**1 882**	**1 660**	**1 609**	**1 548**	1 766	1 632	1 458	1 412
Charge au titre des avantages du personnel[2]	**1 108**	**1 095**	**1 051**	**1 015**	958	959	911	873
Dotation aux amortissements	**830**	**804**	**793**	**789**	789	773	725	725
Total des charges d'exploitation	**3 820**	**3 559**	**3 453**	**3 352**	3 513	3 364	3 094	3 010
Bénéfice d'exploitation	**1 052**	**692**	**658**	**672**	547	617	634	684
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**192**	**184**	**203**	**207**	190	187	184	192
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**—**	**10**	**—**	**—**	—	—	18	—
Bénéfice avant impôt	**860**	**498**	**455**	**465**	357	430	432	492
Impôt sur le résultat	**197**	**140**	**111**	**132**	86	109	117	139
Bénéfice net	**663**	**358**	**344**	**333**	271	321	315	353
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**644**	**345**	**335**	**331**	260	307	290	350
Bénéfice net par action ordinaire :								
BPA de base	**0,47**	**0,25**	**0,25**	**0,25**	0,20	0,24	0,23	0,28
BPA de base ajusté[3]	**0,23**	**0,29**	**0,26**	**0,27**	0,22	0,28	0,25	0,32
BPA dilué	**0,47**	**0,25**	**0,25**	**0,25**	0,20	0,24	0,23	0,28
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,3274**	**0,3162**	**0,3162**	**0,3112**	0,3112	0,29125	0,29125	0,29125
Information supplémentaire :								
BAIIA	**1 882**	**1 496**	**1 451**	**1 461**	1 336	1 390	1 359	1 409
Coûts de restructuration et autres coûts	**44**	**63**	**38**	**41**	71	58	70	60
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	**—**	**1**	**1**	2	8	3	6
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**410**	**—**	**—**	**—**	—	—	—	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	**—**	**—**	**—**	—	—	71	—
BAIIA ajusté	**1 517**	**1 559**	**1 490**	**1 503**	1 409	1 456	1 361	1 475
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**896**	**1 309**	**1 244**	**939**	1 033	902	1 462	1 177
Flux de trésorerie disponibles	**43**	**203**	**210**	**321**	218	161	511	545

1 Au quatrième trimestre de 2021, nous avons comptabilisé un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars.

2 L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.

3 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Tendances

La COVID-19 a été qualifiée de pandémie en mars 2020 et a eu des répercussions importantes sur nos activités. La pandémie nous empêche tout comme nos clients et nos fournisseurs de mener nos activités de façon conventionnelle dans certains secteurs. Bien que nous nous attendions à ce que la pandémie continue de se répercuter sur nos activités au moins jusqu'en 2023, nous nous sommes adaptés, et continuons de nous adapter, à de futurs modèles d'exploitation.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des produits consolidés reflète la croissance du secteur TTech, y compris i) les produits tirés de la croissance des services de données fixes en ce qui a trait aux produits d'exploitation tirés des services Internet, aux produits tirés des services de télévision, aux produits tirés des services de sécurité résidentielle et d'entreprise, aux produits tirés des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et à d'autres offres en matière d'applications évoluées; ii) les produits tirés des services de réseau mobile découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accélération des connexions à l'Internet des objets (« IdO »), qui sont en grande partie contrebalancés par les répercussions de la pandémie de COVID-19 telles que la baisse des produits tirés des services d'itinérance liée aux restrictions de voyage et la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos commerces de détail à compter de mars 2020 et s'étant poursuivie pendant presque tout le deuxième trimestre de 2020; et iii) certains produits tirés des soins de santé, y compris la solution de gestion des régimes d'assurance maladie, la solution Dossier Collaboratif Santé, la solution de gestion d'officine et la solution de pharmacie virtuelle, ainsi que la solution Soins virtuels de TELUS Santé. Tous ces secteurs ont vu leurs activités neutralisées en partie par la plus faible croissance des produits tirés de l'équipement tenant aux changements dans les habitudes de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail dont il est fait mention ci-dessus, et plus récemment, on observe que la baisse des volumes de remplacement d'appareils connue en 2020 se manifeste par un accroissement de la demande au premier semestre de 2021, ainsi que par les autres répercussions de la pandémie telles que la fermeture temporaire des Cliniques TELUS Santé en 2020, qui ont commencé à fonctionner à volume réduit en 2021, de même que le fait que les clients d'affaires font face à des réductions ou à des interruptions de leurs activités. L'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de données ainsi que des produits tirés des services de télévision tient à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits par client tirés des services Internet. Par ailleurs, un nombre accru de clients ont adopté nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise et nos technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire. Pour des renseignements supplémentaires concernant les produits tirés des services mobiles et des services fixes ainsi que les tendances au chapitre du nombre d'abonnés, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*.

L'augmentation d'un exercice à l'autre des produits consolidés reflète également la croissance des produits du secteur ECPN en raison des acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition de Competence Call Center (« CCC ») (qui a depuis lors fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International Northern Europe, ou TINE, et comprend essentiellement les activités de CCC) le 31 janvier 2020 et l'acquisition de Lionbridge AI le 31 décembre 2020, cette dernière ayant par la suite fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »), ainsi que la croissance interne liée aux clients externes.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges afin de prendre en charge la croissance des activités du secteur ECPN et du nombre d'abonnés et les acquisitions d'entreprises; l'augmentation du coût des ventes de produits lié aux services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés; l'augmentation des charges au titre de l'équipement mobile liées à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus; et l'augmentation des charges d'exploitation découlant de la croissance liée à l'élargissement de nos offres de services de santé et à l'accroissement de nos capacités numériques. TIAI a recours à une main-d'œuvre contractuelle pour offrir des services à ses clients, plutôt que d'avoir uniquement recours à ses membres du personnel, et ces services contractuels ont contribué d'un exercice à l'autre à l'augmentation des charges liées à l'achat de biens et services au cours de 2021.

La tendance au chapitre de la hausse, d'un exercice à l'autre, de la charge nette au titre des avantages du personnel reflète l'accroissement du nombre d'employés lié aux acquisitions d'entreprises, notamment afin de prendre en charge la croissance des produits tirés du secteur ECPN, les offres de services de santé, les technologies intelligentes pour la chaîne d'alimentation et la croissance de nos autres gammes de services complémentaires. Ce résultat a été neutralisé en partie par la modération de la charge au titre des salaires résultant des réductions du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, liée en partie aux postes vacants absorbés. Nous avons enregistré une hausse d'un exercice à l'autre de la charge nette au titre des avantages du personnel en 2021, en raison de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite, dont l'augmentation liée au programme de rémunération en avril 2021.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, de la dotation aux amortissements reflète une augmentation des immobilisations acquises dans le cadre des acquisitions d'entreprises, de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'expansion de notre infrastructure à large bande, y compris les investissements générationnels pour brancher les foyers et les entreprises à notre réseau TELUS PureFibre, et la couverture de la technologie 5G, ainsi que la croissance des mises en service d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité. Les investissements dans notre technologie à fibres optiques nous permettent également de prendre en charge notre stratégie fondée sur la technologie afin d'améliorer la couverture et la capacité, y compris le déploiement continu de la technologie 5G; nous avons procédé à la première phase du lancement de notre réseau 5G en juin 2020.

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements dans la technologie du spectre, dans la technologie de la fibre optique et dans la technologie mobile, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement tiennent compte de la comptabilisation d'une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 10 millions de dollars au troisième trimestre de 2021, et de 18 millions de dollars au deuxième trimestre de 2020. De plus, les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts capitalisés qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, que nous avons commencé à déployer dans notre réseau existant en 2021, ainsi qu'aux licences acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz. Les coûts de financement comprennent également la désactualisation des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant au titre des régimes à prestations définies du personnel, déduction faite de l'intérêt. De plus, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change et des montants variables de produits d'intérêts.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements hors trésorerie liés aux variations quasi adoptées de l'impôt sur le résultat, et les ajustements comptabilisés dans les périodes considérées au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures. Historiquement, la tendance au chapitre du BPA reflète la tendance au chapitre du bénéfice net.

La tendance générale au chapitre de la diminution, d'un exercice à l'autre, des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation reflète la hausse, d'un exercice à l'autre, des paiements d'impôt sur le résultat, les autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation et la hausse des paiements d'intérêts découlant de l'accroissement de l'encours de la dette et des variations d'un exercice à l'autre des taux d'intérêt à terme fixes. La tendance générale au chapitre de la diminution, d'un exercice à l'autre, des flux de trésorerie disponibles reflète les facteurs qui ont eu une incidence sur les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, de même que la hausse des dépenses d'investissement, mais les méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie (IFRS 15 et IFRS 16) n'ont aucune incidence sur la détermination des flux de trésorerie disponibles. Pour une analyse détaillée des tendances, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International »*.

Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2021 (période de trois mois close le 31 décembre 2021) est présentée dans notre communiqué daté du 10 février 2022. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2020 (période de trois mois close le 31 décembre 2020).

- Les produits d'exploitation et autres produits consolidés se sont élevés à 4 872 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 812 millions de dollars.
  - Les produits tirés des services se sont établis à 3 805 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 396 millions de dollars. La croissance de 227 millions de dollars des produits tirés des services du secteur TTech est attribuable i) à la hausse des produits tirés des services Internet et des services de données, ainsi qu'à la hausse des produits tirés des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et des autres services de données fixes tenant à l'augmentation des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet, à la croissance du nombre d'abonnés, aux acquisitions d'entreprises et à l'accroissement des services; ii) à l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile tenant à la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés ainsi qu'à l'augmentation des PMMA; iii) à la croissance des produits tirés des services de santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux. La croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN tient aux acquisitions d'entreprises, ainsi qu'à la croissance interne provenant à la fois des nouveaux clients et de l'accroissement des services offerts aux clients existants.
  - Les produits tirés de l'équipement se sont établis à 656 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 4 millions de dollars, résultat qui tient à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, malgré la plus grande proportion d'appareils remis en marché certifiés vendus. De plus, les contraintes qui pèsent sur les stocks d'appareils mobiles à l'échelle de l'industrie ont entraîné une baisse des produits tirés des volumes de remplacement d'appareils mobiles.
  - Les autres produits se sont élevés à 411 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 412 millions de dollars, en raison principalement d'un profit de 410 millions de dollars tenant à la cession de nos activités de solutions en finance au quatrième trimestre de 2021, comme il est décrit à la *rubrique 1.3*.
- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 3 820 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 307 millions de dollars.
  - L'achat de biens et services s'est établi à 1 882 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 116 millions de dollars, en raison i) de la hausse des coûts d'exploitation, des coûts liés à la main-d'œuvre contractuelle et des frais d'administration liés aux acquisitions d'entreprises, de la croissance interne des produits tirés du secteur ECPN et de l'élargissement de nos offres de services de santé, y compris l'adoption de nos solutions de soins virtuels; ii) de la hausse des coûts des produits et services aux fins de la prise en charge de la croissance du nombre de connexions d'abonnés, y compris les abonnés aux services de télévision; iii) de l'augmentation des frais de publicité et de promotion liée au ralentissement des activités de commercialisation en 2020; iv) de l'augmentation de la charge au titre des ventes d'équipement mobile tenant à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, facteur neutralisé en partie par la diminution des volumes de remplacement d'appareils mobiles; et v) de l'augmentation des activités liées à l'accroissement de nos capacités numériques. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la diminution des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre, par la baisse des créances douteuses, et par la réduction de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une réduction des volumes contractuels.
  - La charge au titre des avantages du personnel s'est élevée à 1 108 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 150 millions de dollars, en raison principalement i) de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises, ainsi que de la croissance interne des produits tirés du secteur ECPN; ii) de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite. Ces augmentations de la charge au titre des avantages du personnel ont été neutralisées en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
  - L'amortissement des immobilisations corporelles s'est établi à 545 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 6 millions de dollars, résultat qui tient principalement à la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises.

- L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 285 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 35 millions de dollars, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.
- Les coûts de financement se sont élevés à 192 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 2 millions de dollars.
- La charge d'impôt sur le résultat s'est élevée à 197 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 111 millions de dollars. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 24,1 % à 22,9 % au quatrième trimestre de 2021, en raison essentiellement de la portion non imposable du profit à la cession de nos activités de solutions en finance, facteur neutralisé en partie par la baisse des ajustements au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.

- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières ainsi que le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, s'est élevé à 1 882 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 546 millions de dollars.
- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières ainsi que le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, s'est élevé à 1 517 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 108 millions de dollars, ou 7,6 %. Ce résultat reflète la croissance des produits tirés des services de réseau tenant à l'accroissement du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, la croissance des marges liées à l'équipement mobile, l'augmentation des marges liées aux services Internet et aux services de données, ainsi que l'augmentation des marges liées aux autres services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accroissement des services; le résultat reflète également l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN et la diminution des créances douteuses. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel et par la diminution des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux. Cette croissance reflète également la réduction des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant de la pandémie, en partie neutralisée par les répercussions persistantes dilutives de la pandémie, y compris la diminution des marges liées aux services d'itinérance en raison des restrictions de voyage.
- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est élevé à 644 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 384 millions de dollars, en raison de l'incidence après impôt de la hausse du bénéfice d'exploitation et de l'accroissement des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, et du profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le bénéfice net ajusté s'est établi à 331 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 42 millions de dollars, ou 14,5 %.
- Le BPA de base s'est élevé à 0,47 $ au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 0,27 $, en raison de l'incidence après impôt de la hausse du bénéfice d'exploitation et de l'accroissement des coûts de financement, ainsi que de l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation. Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, les ajustements liés à l'impôt sur le résultat, les autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, ainsi que le profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,23 $ au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 0,01 $, ou 4,5 %.
- Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation se sont élevés à 896 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en baisse de 137 millions de dollars, en raison essentiellement des autres variations du fonds de roulement et de la hausse des paiements d'impôt sur le résultat découlant de la cession de nos activités de solutions en finance.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement se sont élevés à 1 989 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en baisse de 218 millions de dollars, en raison principalement du moins grand nombre d'acquisitions d'entreprises et du produit reçu à la cession de nos activités de solutions en finance, facteurs neutralisés en partie par les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, ainsi que par la hausse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations. Les dépenses d'investissement se sont élevées à 909 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 296 millions de dollars, en raison de l'accélération des investissements dans notre réseau 5G, dans nos réseaux à large bande, dans nos capacités accrues en matière de développement de produit et dans la numérisation visant à accroître la capacité et la fiabilité des systèmes.

- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement se sont établis à 48 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, soit une variation de 1 449 millions de dollars par rapport à des flux de trésorerie provenant des activités de financement de 1 401 millions de dollars au quatrième trimestre de 2020; ce résultat reflète principalement l'accroissement des activités d'émission de titres de créance à long terme.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont élevés à 43 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en baisse de 175 millions de dollars, ce qui reflète la hausse des dépenses d'investissement dont il est fait mention ci-dessus ainsi que l'augmentation des paiements d'impôt sur le résultat, facteurs neutralisés en partie par la hausse du BAIIA.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

L'analyse qui suit porte sur notre performance financière consolidée. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction. Une analyse de la performance de nos secteurs opérationnels est présentée à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International ».*

Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Produits d'exploitation			
Services	**14 535**	13 277	9,5 %
Équipement	**2 303**	2 064	11,6 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**16 838**	15 341	9,8 %
Autres produits	**420**	122	n.s.
Produits d'exploitation et autres produits	**17 258**	15 463	11,6 %

Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 795 millions de dollars en 2021.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 1 258 millions de dollars en 2021. La croissance de 685 millions de dollars des produits tirés des services du secteur TTech tient i) à la hausse des produits tirés des services Internet et des services de données, ainsi qu'à la hausse des produits tirés des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et des autres services de données fixes tenant à la hausse des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet, à la croissance du nombre d'abonnés, aux acquisitions d'entreprises et à l'accroissement des services; ii) à la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés; et iii) à la croissance des produits tirés des services de santé. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux. La croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN tient aux acquisitions d'entreprises, ainsi qu'à la croissance interne découlant à la fois des nouveaux clients et de l'accroissement des services offerts aux clients existants.

  Par rapport à l'exercice précédent, la croissance enregistrée en 2021 reflète également les répercussions persistantes dilutives de la pandémie, plus particulièrement au premier trimestre de 2021, y compris la réduction des produits tirés des services d'itinérance depuis les restrictions de voyage.

- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 239 millions de dollars en 2021, résultat qui reflète la plus grande proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, la hausse des volumes de remplacement d'appareils et la recouvrabilité accrue des soldes liés aux appareils mobiles. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les récents problèmes touchant la chaîne d'approvisionnement mondiale imputables à la pénurie de jeux de puces, laquelle s'est accentuée au troisième trimestre de 2021; nous avons atténué ces problèmes en optimisant les stocks d'appareils remis en marché certifiés, notre programme Option Retour[MC] et nos services de réparation d'appareils, y compris Mobile Klinik.

- Les **autres produits** ont augmenté de 298 millions de dollars en 2021, en raison principalement d'un profit de 410 millions de dollars tenant à la cession de nos activités de solutions en finance au quatrième trimestre de 2021, comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, ainsi que de la réduction des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le caractère non récurrent d'un profit à la diminution et au retrait subséquent d'une provision comptabilisée à la période comparative au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition de la participation ne donnant pas le contrôle résiduelle dans une filiale acquise, Xavient Information Systems (« Xavient »), qui ont été réglées au deuxième trimestre de 2020, ainsi que par le caractère non récurrent de la vente de certains actifs.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Achat de biens et services	**6 699**	6 268	6,9 %
Charge au titre des avantages du personnel	**4 269**	3 701	15,3 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 126**	2 107	0,9 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 090**	905	20,4 %
Charges d'exploitation	**14 184**	12 981	9,3 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 1 203 millions de dollars en 2021.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 431 millions de dollars en 2021 en raison principalement i) de la hausse des coûts d'exploitation, des coûts liés à la main-d'œuvre contractuelle et des frais d'administration liés aux acquisitions d'entreprises, de la croissance interne des produits tirés du secteur ECPN et de l'élargissement de nos offres de services de santé, y compris l'adoption de nos solutions de soins virtuels; ii) de la hausse de la charge au titre des ventes d'équipement mobile tenant à la plus grande proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et aux volumes plus élevés de remplacement d'appareils mobiles; iii) de la hausse des coûts des produits et services aux fins de la prise en charge de la croissance du nombre de connexions d'abonnés, y compris les abonnés aux services de télévision; iv) de l'augmentation des frais de publicité et de promotion liée au ralentissement des activités de commercialisation en 2020; et v) de l'augmentation des activités liées à l'accroissement de nos capacités numériques. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la diminution des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre, par la diminution des créances douteuses, par la réduction de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une baisse des volumes contractuels, ainsi que par la réduction de la charge au titre des services d'itinérance.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 568 millions de dollars en 2021, en raison principalement i) de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises, ainsi que de la croissance interne des produits tirés du secteur ECPN; ii) de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; iii) de l'augmentation de la charge de rémunération fondée sur des actions tenant à un ajustement évalué à la valeur de marché d'attributions comptabilisées à titre de passif découlant de la hausse du cours de l'action de TELUS International. Ces augmentations de la charge au titre des avantages du personnel ont été neutralisées en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 19 millions de dollars en 2021, résultat qui découle essentiellement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises. Ce résultat a été neutralisé en partie par l'incidence de l'amortissement accéléré comptabilisé au cours de la période comparative en raison de l'accroissement des activités de mise hors service.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 185 millions de dollars en 2021, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
BAIIA du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**5 735**	4 976	15,2 %
BAIIA du secteur ECPN[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**555**	518	7,3 %
BAIIA	**6 290**	5 494	14,5 %
Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	**(3 216)**	(3 012)	6,8 %
Bénéfice d'exploitation [bénéfice avant intérêts et impôts (BAII) consolidé]	**3 074**	2 482	23,9 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le bénéfice d'exploitation s'est accru de 592 millions de dollars en 2021, tandis que le BAIIA a augmenté de 796 millions de dollars en 2021. Outre le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, ces résultats reflètent la croissance des produits tirés des services de réseau attribuable à l'augmentation du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés; la croissance des marges liées à l'équipement mobile; la croissance des marges liées aux services Internet et aux services de données, ainsi que la croissance des marges liées aux autres services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'accroissement des services; l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN; et la diminution des créances douteuses. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel et la diminution des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux. La croissance enregistrée reflète également la diminution des coûts de restructuration et autres coûts non liés à la main-d'œuvre découlant de la pandémie, en partie neutralisée par les répercussions persistantes dilutives de la pandémie, y compris la diminution des marges liées aux services d'itinérance en raison des restrictions de voyage.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
BAIIA ajusté du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**5 476**	5 177	5,7 %
BAIIA ajusté du secteur ECPN[1, 2] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**593**	524	13,2 %
BAIIA ajusté	**6 069**	5 701	6,4 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

2 En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et par TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités.

Le BAIIA ajusté a augmenté de 368 millions de dollars, ou 6,4 %, en 2021, résultat qui reflète les facteurs ayant influé sur le bénéfice d'exploitation dont il est fait mention ci-dessus.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut	**683**	676	1,0 %
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – comptabilisés à l'actif	**(3)**	(37)	(91,9) %
Intérêts sur les obligations locatives	**66**	70	(5,7) %
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**15**	5	n.s.
Désactualisation de provisions	**18**	16	12,5 %
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**10**	18	(44,4) %
Charges d'intérêts	**789**	748	5,5 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**26**	16	62,5 %
(Profits) pertes de change	**(3)**	14	n.s.
Produits d'intérêts	**(16)**	(7)	128,6 %
Coûts de financement	**796**	771	3,2 %

Les coûts de financement ont augmenté de 25 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 41 millions de dollars en 2021. Ces variations tiennent aux facteurs ci-dessous :
  - Le montant brut des intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, a augmenté de 7 millions de dollars en 2021, en raison de la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux acquisitions d'entreprises, et de l'augmentation du taux d'intérêt effectif combiné. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 3,72 % au 31 décembre 2021, par rapport à 3,80 % à l'exercice précédent. (Se reporter à *« Émission de titres de créance à long terme et remboursement par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme »*, à la *rubrique 7.4*.)
  - En 2021, les intérêts sur la dette à long terme capitalisés, excluant les obligations locatives, qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en juin et en juillet 2021 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »). En 2020, les intérêts sur la dette à long terme capitalisés, excluant les obligations locatives, étaient liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre pour les services sans fil visant la bande de fréquence de 600 MHz tenues en avril 2019 par ISDE à l'égard de laquelle la capitalisation des intérêts a pris fin au premier trimestre de 2021, car nous avons commencé à déployer ce spectre dans notre réseau existant.

- Au troisième trimestre de 2021, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 10 millions de dollars avant impôt sur le résultat; cette prime a trait au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de série CT d'un montant de 1 milliard de dollars. Au deuxième trimestre de 2020, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 18 millions de dollars avant impôt sur le résultat; cette prime a trait au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de série CM d'un montant de 400 millions de dollars et de nos billets de série CO d'un montant de 500 millions de dollars.

- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** a augmenté de 10 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement de la variation du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2020, qui s'est établi à 913 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 123 millions de dollars), comparativement au déficit au titre des régimes à prestations définies de 425 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 121 millions de dollars) à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par la réduction du taux d'actualisation.

- Les **profits de change** ont varié de 17 millions de dollars en 2021, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar canadien par rapport à celle du dollar américain.

Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	**2021**	2020	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables (en %)	**25,8**	26,1	(0,3) pt
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs (en %)	**—**	(0,4)	0,4 pt
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %)	**(0,3)**	(1,3)	1,0 pt
Montants non déductibles (en %)	**1,0**	1,2	(0,2) pt
Profit à la cession (en %)	**(2,0)**	—	(2,0) pts
Autres (en %)	**1,0**	0,7	0,3 pt
Taux d'imposition effectif (en %)	**25,5**	26,3	(0,8) pt
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	**589**	446	32,1 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour tenir compte des taux d'imposition futurs	**—**	(6)	(100,0) %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(8)**	(20)	(60,0) %
Montants non déductibles	**23**	20	15,0 %
Profit à la cession	**(46)**	—	n.s.
Autres	**22**	11	100,0 %
Impôt sur le résultat	**580**	451	28,6 %

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a augmenté de 129 millions de dollars en 2021. Le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 26,3 % à 25,5 % en 2021, en raison essentiellement de la portion non imposable du profit à la cession de nos activités de solutions en finance, facteur neutralisé en partie par la baisse des ajustements au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.

Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Bénéfice net	**1 698**	1 260	34,8 %
Autres éléments du résultat global (après impôt) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**(6)**	2	n.s.
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	**657**	(298)	n.s.
Bénéfice global	**2 349**	964	143,7 %

Le bénéfice global a augmenté de 1 385 millions de dollars, en raison essentiellement de la hausse du bénéfice net dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel et des variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie et des investissements dans les actifs financiers, facteurs neutralisés en partie par les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat se composent des montants des réévaluations des régimes à prestations définies du personnel, ainsi que de la modification de l'évaluation des actifs financiers de placement.

5.4 Secteur Solutions technologiques de TELUS

Abonnés des téléphones mobiles	**Abonnés des appareils connectés**	**Abonnés à Internet**	**Abonnés aux services de télévision**	**Abonnés aux services de sécurité**	**Personnes couvertes par les services de soins de santé**
2021 : 9 290 000 2020 : 8 923 000 +4,1 %	**2021 : 2 134 000** 2020 : 1 796 000 +18,8 %	**2021 : 2 271 000** 2020 : 2 138 000 +6,2 %	**2021 : 1 265 000** 2020 : 1 215 000 +4,1 %	**2021 : 804 000** 2020 : 707 000 +13,7 %	**2021 : 20 600 000** 2020 : 16 900 000 +21,9 %

Tendances et caractère saisonnier – secteur TTech

En raison de sa nature, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur nos activités. La pandémie nous empêche tout comme nos clients et nos fournisseurs d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs, et nous nous attendons à ce qu'elle continue de se répercuter sur nos activités au moins jusqu'en 2023. Ainsi, en raison de l'incertitude liée aux variants de la COVID-19 ainsi que des restrictions imposées par les gouvernements et des restrictions visant les frontières terrestres, les déplacements des consommateurs et des clients d'affaires demeurent incertains, ce qui a une incidence défavorable sur les produits tirés des services d'itinérance. De plus, nos clients d'affaires qui utilisent nos services mobiles font face à des réductions ou à des interruptions de leurs activités. Par ailleurs, nos offres de services de santé sont touchées par le fait que les Cliniques TELUS Santé n'ont pas pu offrir une gamme complète de services de base en 2020 et que leurs volumes d'activités en 2021 étaient réduits. Les répercussions directement liées à la pandémie, telles que la réduction des produits tirés des services d'itinérance, pourraient être temporaires, et il se pourrait que ces résultats soient de nouveau semblables aux résultats enregistrés avant la pandémie une fois que cette dernière se sera atténuée ou aura pris fin.

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre des produits tirés des services de réseau mobile reflète la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, ainsi que l'accélération des connexions à l'IdO. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la baisse des PMMA des téléphones mobiles, qui tient principalement i) aux répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les voyages internationaux et sur les produits tirés des services d'itinérance internationale; ii) à l'offre, par les entreprises de télécommunications, de quantités de données plus importantes et de forfaits, notamment des forfaits avec lots de données supplémentaires et données illimitées, et des fonctions de partage de données; et iii) au comportement des consommateurs à l'égard de la fréquence accrue des avis d'utilisation de données aux clients, et au délestage du trafic de données vers les points d'accès Wi-Fi de plus en plus accessibles, y compris dans les foyers en raison de la pandémie. Cette atténuation de la croissance a été neutralisée en partie par le plus grand nombre de forfaits assortis de tarifs à valeur plus élevée, ainsi que par une plus grande proportion d'abonnés à des services à valeur plus élevée. En raison de l'évolution de la dynamique dans l'industrie, les clients ont pu accéder à des vitesses de réseau plus élevées et bénéficier de l'affectation de quantités de données plus importantes moyennant un tarif donné, ce qui a davantage limité la croissance des PMMA des téléphones mobiles, les clients continuant de bénéficier de forfaits assortis de plus faibles coûts par gigaoctet.

Nous avons enregistré une plus faible croissance des produits tirés de l'équipement mobile, en raison essentiellement de l'incidence des diverses vagues de la pandémie sur l'achalandage dans nos commerces de détail, notamment en ce qui a trait à l'imposition de restrictions de santé publique et aux habitudes des clients, ainsi que des contraintes au chapitre de la chaîne d'approvisionnement mondiale pour les jeux de puces, lesquelles se sont accentuées dans l'ensemble de l'industrie au troisième trimestre de 2021. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par nos canaux numériques et par nos autres canaux directs de prestation de services, la baisse des volumes de remplacement d'appareils enregistrée en 2020 s'étant traduite par un accroissement de la demande au premier semestre de 2021, ainsi que par nos efforts visant à atténuer les contraintes au chapitre de l'approvisionnement en optimisant les stocks d'appareils remis en marché certifiés, notre programme Option Retour et nos services de réparation d'appareils, y compris Mobile Klinik. Au cours des huit derniers trimestres, la proportion plus élevée de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus et la recouvrabilité accrue des soldes liés aux appareils ont été neutralisées par le volume plus faible de nouveaux contrats en raison de ce qui suit : i) la durabilité accrue et les coûts à la hausse des appareils populaires faisant en sorte que les clients reportent à plus tard le remplacement de leur appareil; ii) l'adoption croissante de modalités de financement d'appareils présentant en toute transparence le coût total des appareils fait également en sorte que les clients reportent à plus tard le remplacement de leur appareil; iii) plus récemment, l'incidence de la pandémie sur nos clients, sur l'industrie, sur les restrictions liées aux puces électroniques à l'échelle mondiale qui touchent notre chaîne d'approvisionnement et nos modes de distribution, ainsi que sur l'économie canadienne.

La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles résulte i) du succès remporté par nos promotions, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, et de l'optimisation de nos réseaux de vente numériques; ii) de l'incidence de la croissance du marché découlant de l'accroissement de la population, de l'évolution démographique de la population et du nombre croissant d'abonnés possédant plusieurs appareils; iii) des améliorations continues au chapitre de la vitesse et de la qualité de notre réseau; iv) de notre faible taux de désabonnement, qui reflète nos efforts visant à accorder la priorité aux clients, les programmes de remplacement d'appareils, de même que l'attention que nous prêtons à l'établissement, au maintien et à l'amélioration de notre réseau de qualité élevée. Par ailleurs, la pandémie a fait en sorte que les clients ont changé leurs habitudes et réduit leurs voyages et leurs activités de magasinage dans les commerces de détail, ce qui s'est traduit par une baisse du taux de désabonnement et des renouvellements.

Le nombre de nos abonnés des appareils connectés a augmenté principalement en raison de nos offres élargies en matière d'IdO, facteur neutralisé en partie par notre décision stratégique visant à réduire les mises en service de tablettes générant de faibles marges ou des marges négatives. Nos investissements dans le spectre et nos dépenses d'investissement aux fins de l'amélioration du réseau se traduisent par un accroissement de la capacité et de la couverture, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles et d'abonnés des appareils connectés.

Nous nous attendons à une croissance continue du nombre d'abonnés aux services Internet, en raison de nos investissements continus dans l'élargissement de notre infrastructure à fibres optiques, ainsi que du plus faible taux de désabonnement. Le nombre total d'abonnés aux services de télévision a augmenté (contrairement aux baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision traditionnelles enregistrées dans le marché), en raison de la hausse notable des ajouts nets d'abonnés découlant de nos diverses offres de produits flexibles, ainsi que de notre faible taux de désabonnement. La croissance des abonnés aux services de sécurité se poursuit en raison de la croissance interne et des acquisitions d'entreprises. La croissance enregistrée dans le secteur des services résidentiels tient également à l'adoption des ensembles TELUS Whole Home et au groupement des services mobiles et des services résidentiels afin de répondre à la demande pour des services multiples dans un foyer. L'adoption se traduit par une augmentation des services fournis dans chaque foyer et a une incidence positive sur les taux de désabonnement liés à la plupart des produits ainsi que sur l'efficacité de nos modèles d'auto-installation et d'installation virtuelle. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels continuent de refléter la tendance courante au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, mais elles ont été en partie atténuées par le succès remporté par nos offres de services groupés et nos offres de tarifs réduits.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services de données fixes (excluant les technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire, qui sont décrites ci-dessous) est attribuable à un goût incessant pour des vitesses Internet toujours plus élevées et pour une plus grande largeur de bande, ainsi qu'à notre gamme diversifiée de services de télévision, de services de sécurité résidentielle et d'entreprise et d'autres offres en matière d'applications évoluées, dont la prestation est rendue possible par les investissements dans notre réseau à fibres optiques. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux découle du remplacement de la technologie ainsi que de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises; toutefois, cette tendance à la baisse s'est atténuée en raison de notre

offre de produits groupés et du succès remporté par nos efforts au chapitre de la rétention. La migration des produits et services offerts vers les services IP et l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents se sont traduites par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits et services existants. Toutefois, nous améliorons et diversifions constamment nos gammes innovatrices de solutions pour entreprises, y compris nos solutions SaaS (logiciel-service).

La tendance au chapitre de la numérisation a accéléré l'adoption de nos offres de services de santé, y compris les solutions de soins virtuels, le Dossier Collaboratif Santé de TELUS, de même que les solutions de gestion des régimes d'assurance maladie et de télésoins à domicile. Dans le secteur des soins de santé, nous sommes bien positionnés pour améliorer la vie et les résultats en matière de soins de santé des Canadiens. Nos compétences et nos actifs dans le domaine des soins de santé, conjugués à la tendance au chapitre de la numérisation et de l'automatisation, nous placent en bonne position pour soutenir en complémentarité le système de soins de santé au Canada. Les connaissances acquises grâce à notre héritage technologique nous permettent de voir la tendance selon laquelle le système de soins de santé se dirige vers une plus grande efficacité et l'amélioration des résultats. Nous croyons également que les Canadiens auront un meilleur contrôle sur leurs résultats en matière de soins de santé en raison de l'intégration de données disparates (meilleure circulation de l'information dans le système) et d'une gestion axée sur le consentement. Bien que la pandémie ait perturbé les activités de nos Cliniques TELUS Santé depuis mars 2020, nous continuons d'accroître nos offres de soins virtuels diversifiés afin de répondre aux besoins des Canadiens à l'égard des soins de santé et de contribuer à l'amélioration des résultats en matière de santé, notamment l'adoption accélérée des consultations virtuelles comme en témoigne le nombre à la hausse de membres des services de soins de santé virtuels. Le nombre de personnes couvertes et le nombre de demandes de prestations, qui ont été touchées par la pandémie, ont une incidence sur notre solution de gestion des régimes d'assurance maladie. Nous nous attendons à ce que la demande pour ces services reprenne en fonction de l'efficacité de la vaccination contre la COVID-19 et de la hausse des taux d'emploi.

La tendance au chapitre de l'utilisation accrue de solutions numériques dans l'industrie agricole découle de la hausse de la demande pour des données et pour des analyses approfondies, afin de favoriser une prise de décisions plus efficace et plus agile et, en conséquence, de répondre aux besoins changeants des consommateurs et d'améliorer la rentabilité. Nous nous engageons à offrir des solutions se traduisant par une meilleure circulation de l'information dans la chaîne de valeur, de manière à améliorer la sécurité et la durabilité de notre système alimentaire. Nous élargissons nos solutions et notre clientèle à l'échelle mondiale dans les marchés verticaux de l'agroentreprise, de l'alimentation, des boissons et des biens de consommation, ainsi que de l'agriculture animale, par l'intermédiaire d'acquisitions et de la croissance interne.

Indicateurs opérationnels – secteur TTech

Aux 31 décembre	**2021**	2020	Variation
Nombre d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles[1]	**9 290**	8 923	4,1 %
Appareils connectés	**2 134**	1 796	18,8 %
Internet[2]	**2 271**	2 138	6,2 %
Télévision	**1 265**	1 215	4,1 %
Services de voix résidentiels	**1 123**	1 164	(3,5) %
Services de sécurité	**804**	707	13,7 %
Nombre total d'abonnés du secteur TTech	**16 887**	15 943	5,9 %
Population couverte par le réseau LTE[3] (en millions)	**37,0**	37,0	— %
Population couverte par le réseau 5G[3] (en millions)	**26,2**	10,5	n.s.
Nombre de membres des services de soins de santé virtuels (en millions)	**2,8**	1,7	64,7 %
Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé (en millions)	**20,6**	16,9	21,9 %
Exercices clos les 31 décembre	**2021**	2020	Variation
Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles (en milliers) :	**1 353**	1 277	6,0 %
Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**367**	280	31,1 %
Appareils connectés	**338**	257	31,5 %
Internet	**149**	157	(5,1) %
Télévision	**50**	55	(9,1) %
Services de voix résidentiels	**(41)**	(40)	(2,5) %
Services de sécurité	**97**	68	42,6 %
Ajouts nets au nombre total d'abonnés du secteur TTech	**960**	777	23,6 %
PMMA des téléphones mobiles, par mois [1, 4] (en dollars)	**57,07**	57,41	(0,6) %
MFMMA des téléphones mobiles, par mois [1, 4] (en dollars)	**69,83**	70,49	(0,9) %
Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois[1, 5] (en %)	**0,91**	0,96	(0,05) pt
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques (en millions)	**551,1**	534,9	3,0 %

1 Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, nous avons, conformément aux changements visant notre structure de présentation de l'information sectorielle, apporté un ajustement sur une base rétrospective au 1er janvier 2020 de manière à retrancher les produits tirés des services de réseau internes ainsi qu'environ 29 000 abonnés du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des statistiques opérationnelles connexes (les PMMA, le MFMMA et le taux de désabonnement). Les produits tirés des services de réseau internes se composent des produits internes tirés des abonnés des téléphones mobiles et des abonnés des appareils connectés qui, dans les deux cas, ne contribuent aucunement au nombre d'abonnés retraité.

2 Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, par suite d'un examen approfondi des comptes de clients dans un système patrimonial de prestation de services aux abonnés qui doit être mis hors service, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés à nos services Internet de manière à retrancher 16 000 abonnés.

3 Y compris les ententes de partage de réseau conclues avec d'autres entreprises de télécommunications canadiennes.

4 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*. Ces mesures ne sont pas définies par les normes IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une société de services et de produits mobiles.

5 Se reporter à la *rubrique 11.2*, *« Indicateurs opérationnels »*.

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 353 000 en 2021, en hausse de 76 000, en raison de l'accroissement des ajouts de clients à valeur élevée, de l'amélioration de l'achalandage dans les commerces de détail tenant à l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie par rapport à l'exercice précédent, du succès remporté par les promotions, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, de l'offre d'un plus grand nombre de chaînes et des capacités accrues de notre empreinte numérique, y compris l'accroissement des fonctions de libre-service. Les pénuries de stocks avec lesquelles l'ensemble de l'industrie a dû composer en raison des problèmes que pose la chaîne d'approvisionnement mondiale se sont répercutées sur les activités concurrentielles au second semestre de 2021. Toutefois, nous avons atténué ces problèmes en optimisant les stocks d'appareils remis en marché certifiés, notre programme Option Retour et nos services de réparation d'appareils, y compris Mobile Klinik, de même que nos offres de forfaits intéressantes.

- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 0,91 % en 2021, par rapport à 0,96 % en 2020. Ce résultat reflète l'incidence des pénuries de stocks dans l'ensemble de l'industrie découlant des problèmes touchant la chaîne d'approvisionnement mondiale, lesquelles se sont accentuées au troisième trimestre de 2021 et se sont répercutées sur le nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur de services. Les taux de désabonnement relativement faibles enregistrés au cours de la période considérée et de la période comparative reflètent les répercussions de la pandémie, y compris la réduction des activités de magasinage

habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie et la mise en place de restrictions obligatoires quant à la capacité d'accueil de ces commerces. Le groupement fructueux des services mobiles et des services résidentiels, l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et à nos programmes de remplacement d'appareils, de même que la qualité de notre réseau de premier ordre continuent d'avoir une incidence favorable sur le taux de désabonnement.

- Les **ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 367 000 en 2021, soit une augmentation de 87 000 qui témoigne de l'amélioration de l'achalandage dans les commerces de détail par rapport à l'exercice précédent, lequel demeure toutefois inférieur au taux d'achalandage avant la pandémie, de la solide performance tenant à nos réseaux de vente numériques et à l'offre d'un plus grand nombre de chaînes, ainsi que de nos efforts fructueux visant à accroître les ajouts nets de clients à valeur élevée et du maintien de faibles taux de désabonnement dont il est fait mention ci-dessus.
- Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 57,07 $ en 2021, soit une diminution de 0,34 $, ou 0,6 %, qui tient essentiellement à la baisse des produits tirés de l'utilisation de données facturables, les clients ayant continué de choisir des forfaits assortis de plus importants lots de données, à l'incidence des pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base au cours de la période considérée et de la période correspondante, ainsi qu'à la diminution des produits tirés des services d'itinérance, les baisses enregistrées au premier trimestre de 2021 par rapport aux résultats enregistrés avant la pandémie ayant excédé la modeste hausse séquentielle des produits tirés des services d'itinérance au cours des neuf derniers mois de 2021, comme en témoigne la croissance des PMMA au quatrième trimestre. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'augmentation des charges récurrentes mensuelles tenant à l'accroissement des ajouts de clients à valeur élevée.
- Le **MFMMA des téléphones mobiles** s'est établi à 69,83 $ en 2021, soit une baisse de 0,66 $, ou 0,9 %, en raison essentiellement des facteurs touchant les PMMA des téléphones mobiles mentionnés ci-dessus, ainsi que de la plus grande proportion d'ajouts de clients dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil.
- Les **ajouts nets d'abonnés des appareils connectés** se sont établis à 338 000 en 2021, en hausse de 81 000, en raison essentiellement de l'accroissement de la demande pour les solutions IdO et de la réduction du taux de désabonnement lié aux tablettes.
- Les **ajouts nets d'abonnés à Internet** se sont établis à 149 000 en 2021, soit un résultat en baisse de 8 000. La diminution est imputable à une baisse de la demande liée à la pandémie, à l'accroissement des taux de désabonnement, ainsi qu'à une baisse de la demande sur le marché par rapport au faible nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur et au nombre record de mises en service enregistrées en 2020. Ces facteurs ont neutralisé nos efforts fructueux ayant permis d'obtenir des ajouts nets élevés grâce à nos offres de services groupés, y compris l'adoption des ensembles TELUS Whole Home et le groupement des services mobiles et des services résidentiels.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 50 000 en 2021, en baisse de 5 000, résultat attribuable en grande partie au fait que la baisse de la demande sur le marché, principalement le marché des affaires, a neutralisé la réduction du taux de désabonnement tenant à nos solides efforts en matière de rétention ainsi que le succès remporté par nos offres de services groupés.
- Les **pertes nettes d'abonnés aux services de voix résidentiels** se sont établies à 41 000 en 2021, par rapport à 40 000 en 2020. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, facteur atténué en grande partie par l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et par l'offre de produits groupés, ainsi que par nos solides efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 97 000 en 2021, en hausse de 29 000, en raison de la forte croissance des nouveaux abonnés tenant à la demande à l'égard de nos offres de produits groupés et à notre gamme diversifiée de produits et services. La priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et le groupement de ces services se sont traduits par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité de 280 000 au cours des 12 derniers mois.

- Le **nombre de membres des services de soins de santé virtuels** se chiffrait à 2,8 millions à la fin de 2021, soit une augmentation de 1,1 million au cours des 12 derniers mois qui s'explique par l'adoption continue de solutions virtuelles permettant aux Canadiens de continuer d'obtenir en toute sécurité des soins en matière de santé et de bien-être durant la pandémie.
- Le **nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé** se chiffrait à 20,6 millions à la fin de 2021, soit une augmentation de 3,7 millions au cours des 12 derniers mois qui s'explique principalement par la demande continue pour des solutions virtuelles, par l'accroissement de la demande à l'égard des services à valeur ajoutée tels que la vaccination, ainsi que par l'accroissement du nombre de personnes couvertes lié aux soins de santé non urgents. Se reporter à *« Tendances et caractère saisonnier – secteur TTech »* pour de plus amples renseignements.
- Le **nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques** s'est chiffré à 551,1 millions en 2021, soit une hausse de 16,2 millions, qui est principalement attribuable au plus grand nombre de transactions liées aux règlements, aux demandes de règlement en ligne, aux solutions de transport et aux soins de santé collaboratifs découlant de l'acquisition d'une entreprise, les membres ayant recommencé à avoir recours à des soins de santé non urgents par suite de l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Produits tirés des services de réseau mobile	**6 208**	6 030	3,0 %
Produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services	**2 124**	1 867	13,8 %
Services de données fixes	**4 421**	3 939	12,2 %
Services de voix fixes	**843**	912	(7,6) %
Produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services	**411**	408	0,7 %
Services de santé	**521**	448	16,3 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**14 528**	13 604	6,8 %
Autres produits	**420**	19	n.s.
Produits d'exploitations externes et autres produits	**14 948**	13 623	9,7 %
Produits intersectoriels	**18**	13	38,5 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech	**14 966**	13 636	9,8 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 1 330 millions de dollars en 2021.

Les **produits tirés des services de réseau mobile** ont augmenté de 178 millions de dollars, ou 3,0 %, en 2021, en raison de la croissance de 6,3 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés au cours des 12 derniers mois, facteurs neutralisés en partie par la baisse des PMMA des téléphones mobiles décrite ci-dessus.

Les **produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services** ont augmenté de 257 millions de dollars en 2021, ce qui reflète la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, les volumes plus élevés de remplacement d'appareils ainsi que la recouvrablilité accrue des soldes liés aux appareils mobiles. Les activités de remplacement d'appareils ont été touchées de façon importante par la pandémie en 2020, y compris la fermeture temporaire d'environ 90 % de nos commerces de détail ayant débuté en mars 2020 et s'étant poursuivie pendant la majeure partie du deuxième trimestre, ainsi que la réduction des activités de magasinage habituelles des clients dans les commerces de détail depuis le début de la pandémie, facteurs qui se sont traduits par une diminution des volumes contractuels liés aux services mobiles et des ventes d'accessoires. En 2021, les volumes de remplacement d'appareils ont augmenté en raison de la mise à exécution fructueuse de nos initiatives accordant la priorité aux clients, y compris les capacités accrues de notre empreinte numérique, des plus faibles volumes de remplacement d'appareils enregistrés tout au long de 2020, qui se sont traduits par un accroissement de la demande au premier semestre de 2021, ainsi que du nombre réduit de commerces de détail découlant de la pandémie. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les récents problèmes touchant la chaîne d'approvisionnement mondiale dont il est fait mention précédemment; nous avons atténué ces problèmes en optimisant nos stocks d'appareils remis en marché certifiés, notre programme Option Retour et nos services de réparation d'appareils, y compris Mobile Klinik.

Les **produits tirés des services de données fixes** se sont accrus de 482 millions de dollars en 2021. L'augmentation est attribuable i) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de données, qui reflète un accroissement des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet, des forfaits Internet comportant une plus grande utilisation des données, de même que des modifications apportées aux tarifs, ainsi qu'à la hausse de 6,2 % du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois; ii) à l'augmentation des produits tirés des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire en raison des acquisitions d'entreprises; iii) à l'augmentation des produits tirés des services de télévision, qui reflète la croissance de 4,1 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois; et iv) à la hausse des produits tirés des services de sécurité résidentielle et d'entreprise tenant à l'accroissement des services et à la croissance de 13,7 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été neutralisée en partie par la baisse continue des produits tirés des services de données patrimoniaux.

Les **produits tirés des services de voix fixes** ont reculé de 69 millions de dollars en 2021, ce qui reflète la baisse continue des produits tirés des services de voix patrimoniaux découlant du remplacement de la technologie ainsi que la retarification. La baisse a été atténuée par le succès qu'a connu notre offre de produits groupés ainsi que par nos efforts au chapitre de la rétention et par la migration des clients vers les plateformes IP. Nous avons enregistré une baisse de 3,5 % des abonnés aux services de voix résidentiels au cours des 12 derniers mois, par rapport à une diminution de 3,3 % pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2020.

Les **produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services** ont augmenté de 3 millions de dollars en 2021, résultat qui reflète le volume plus élevé de ventes d'équipement de sécurité résidentielle et d'entreprise et de ventes d'équipement de données.

Les **produits tirés des services de santé** ont augmenté de 73 millions de dollars en 2021, en raison i) des acquisitions d'entreprises; ii) de l'accroissement des services offerts dans les cliniques par suite de la réouverture des Cliniques TELUS Santé, ces cliniques ayant dû fermer leurs portes l'an dernier en raison des mesures de confinement obligatoire mises en place; iii) de l'augmentation des produits découlant de l'adoption continue de nos solutions de soins de santé virtuels; et iv) de la croissance des services de gestion des régimes d'assurance maladie, les abonnés aux services ayant recommencé à avoir recours aux soins de santé non urgents.

Les **autres produits** ont augmenté de 401 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement du profit de 410 millions de dollars à la cession de nos activités de solutions en finance, comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, ainsi que de la réduction des pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, facteurs neutralisés en partie par le caractère non récurrent des profits liés à la vente de certains actifs comptabilisés en 2020.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur ECPN et sont éliminés au moment de la consolidation de concert avec les charges connexes du secteur ECPN.

Apport direct – secteur TTech

	Produits et services mobiles[1]			**Produits et services fixes[1]**			**Total – secteur TTech**		
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation	**2021**	2020	Variation	**2021**	2020	Variation
PRODUITS									
Services	**6 297**	6 096	3,3 %	**5 928**	5 444	8,9 %	**12 225**	11 540	5,9 %
Équipement	**2 042**	1 809	12,9 %	**261**	255	2,4 %	**2 303**	2 064	11,6 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**8 339**	7 905	5,5 %	**6 189**	5 699	8,6 %	**14 528**	13 604	6,8 %
CHARGES									
Charges directes	**2 802**	2 652	5,6 %	**1 771**	1 555	13,8 %	**4 572**	4 208	8,7 %
Apport direct	**5 537**	5 253	5,4 %	**4 418**	4 144	6,6 %	**9 956**	9 396	6,0 %

1 Comprend les services de santé.

Les charges directes incluses dans les calculs de l'apport direct figurant dans le tableau ci-dessus représentent une composante du total des charges au titre de l'achat de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel présentées dans le tableau ci-dessous, et elles ont été calculées conformément aux méthodes comptables utilisées pour déterminer les montants totaux présentés dans les états financiers. L'apport direct du secteur TTech a augmenté de 560 millions de dollars, ou 6,0 %, en 2021.

L'apport direct provenant des produits et services mobiles du secteur TTech a augmenté de 285 millions de dollars, ou 5,4 %, en 2021, en raison de la hausse des produits tirés des services de réseau, de l'augmentation des marges liées à l'équipement et de la diminution de la charge au titre des commissions tenant au fait que nous continuons de migrer les transactions des clients vers les canaux numériques, et de la réduction des volumes contractuels au cours de la période considérée et de la période précédente. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les répercussions continues de la pandémie sur nos activités, notamment les plus faibles marges liées aux services d'itinérance, qui n'étaient pas aussi importantes au premier trimestre de 2020.

L'apport direct provenant des produits et services fixes du secteur TTech a augmenté de 275 millions de dollars, ou 6,6 %, en 2021, en raison de la croissance des marges liées aux services Internet et aux services de données, aux technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et aux services de santé. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la diminution des marges liées aux services de données patrimoniaux et aux services de voix patrimoniaux, ainsi que par les répercussions continues de la pandémie sur nos activités, qui n'étaient pas aussi importantes au premier trimestre de 2020.

Charges d'exploitation – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Achat de biens et services[1]	**6 593**	6 282	5,0 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**2 638**	2 378	10,9 %
Charges d'exploitation du secteur TTech	**9 231**	8 660	6,6 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur TTech ont augmenté de 571 millions de dollars en 2021.

L'**achat de biens et services** a augmenté de 311 millions de dollars en 2021, résultat qui reflète i) la hausse de la charge au titre des ventes d'équipement mobile tenant en grande partie à la plus grande proportion d'appareils mobiles à valeur plus élevée vendus, ainsi qu'aux volumes plus élevés de remplacement d'appareils; ii) la hausse des coûts liés aux acquisitions d'entreprises et des coûts liés à l'accroissement de nos offres de solutions de soins de santé, y compris l'adoption de la solution de soins virtuels; iii) la hausse des coûts des produits et services afin de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés, y compris les abonnés des services de télévision; iv) l'augmentation des frais de publicité et de promotion relative au ralentissement des activités de commercialisation en 2020; et v) l'augmentation des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la réduction des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre; ii) la diminution des créances douteuses; iii) la réduction de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une baisse des volumes contractuels; et iv) la réduction de la charge au titre des services d'itinérance.

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 260 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement de l'augmentation des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés afin de prendre en charge les acquisitions d'entreprises liées à nos solutions de soins de santé et de technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire, ainsi que de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite. Les augmentations ont été neutralisées en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.

BAIIA – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2021**	2020	Variation
BAIIA	**5 735**	4 976	15,2 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**148**	182	n.s.
Ajouter : autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**3**	19	n.s.
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	n.s.
BAIIA ajusté	**5 476**	5 177	5,7 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**38,3**	36,5	1,8 pt
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,6**	37,9	(0,3) pt

1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le BAIIA du secteur TTech a augmenté de 759 millions de dollars, ou 15,2 %, en 2021. Le BAIIA ajusté du secteur TTech s'est accru de 299 millions de dollars, ou 5,7 %, en 2021, résultat qui reflète l'augmentation de l'apport direct dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que la réduction des créances douteuses. Ces répercussions ont été neutralisées en partie par la hausse de la charge au titre des avantages du personnel, par l'augmentation des coûts d'exploitation et des frais d'administration liés aux acquisitions d'entreprises et par la croissance des activités, ainsi que par la hausse des frais de publicité et de promotion par rapport au ralentissement des activités de commercialisation en 2020.

BAII – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
BAIIA	**5 735**	4 976	15,2 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(1 982)**	(1 973)	0,5 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(912)**	(795)	14,7 %
BAII[1]	**2 841**	2 208	28,7 %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le BAII du secteur TTech a augmenté de 633 millions de dollars en 2021. L'augmentation de la dotation aux amortissements en 2021 s'explique par les acquisitions d'entreprises et la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et le lancement de notre réseau 5G, facteurs neutralisés en partie par la réduction de l'amortissement des immobilisations corporelles lié aux actifs au titre de droits d'utilisation. La diminution de l'amortissement des immobilisations corporelles en 2021 a été neutralisée en partie par l'incidence de l'amortissement accéléré comptabilisé au premier trimestre de 2020 par suite des activités de mise hors service d'immobilisations.

5.5 Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International

Tendances – secteur ECPN

Au cours des huit derniers trimestres, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur nos activités, et il nous est impossible d'estimer sa durée ultime ou l'ampleur de ses répercussions. Étant donné que nos centres de prestation de services sont situés dans divers pays, le degré variable de gravité de la pandémie et des efforts de reprise dans les pays où nous exerçons des activités nous a forcés à modifier nos activités. À la date du présent rapport, la majorité des membres de notre équipe étaient toujours en télétravail, situation qui se poursuit depuis le début de la pandémie, et dans certains cas, nous avons procédé au retour réfléchi et stratégique de certains membres de l'équipe dans les sites de prestation de services. Au cours des derniers trimestres de 2021, nous avons pu dans une large mesure atténuer les répercussions négatives de la pandémie sur notre situation

financière, notre performance financière et les flux de trésorerie d'exploitation en prenant des mesures stratégiques visant à accroître notre clientèle et à réduire les coûts. La pandémie nous empêche tout comme nos clients d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs, et il nous est impossible de quantifier avec précision l'incidence que la pandémie a eue, ou qu'elle aura, sur nos produits d'exploitation. Nous nous attendons à ce que la pandémie continue de se répercuter sur nos activités, et ce, au moins pendant le premier semestre de 2022.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés du secteur ECPN au cours des huit derniers trimestres reflète la croissance de notre clientèle interne et l'intensification des nouveaux programmes de services offerts aux clients externes existants. L'augmentation des produits comprend également les produits des services internes fournis au secteur TTech et la croissance des produits découlant des acquisitions d'entreprises, y compris l'acquisition de CCC (qui a depuis lors fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International Northern Europe, ou TINE, et comprend essentiellement les activités de CCC) le 31 janvier 2020 et l'acquisition de Lionbridge AI le 31 décembre 2020, cette dernière ayant par la suite fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »).

La charge au titre de l'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel ont augmenté en fonction de l'augmentation du nombre de membres de notre équipe découlant des acquisitions d'entreprises et dans le but de répondre à la hausse des volumes de nos clients nouveaux et existants (y compris l'élargissement de nos offres de services), des augmentations des charges liées à la main-d'œuvre externe afin de prendre en charge la croissance de nos activités numériques, des augmentations de nos coûts liés aux licences de logiciels découlant de l'augmentation du nombre de membres de notre équipe et des augmentations des frais administratifs pour soutenir la croissance de l'ensemble de l'entreprise et les acquisitions d'entreprises.

La dotation aux amortissements a augmenté, en raison de la croissance des immobilisations afin de prendre en charge l'expansion de nos installations nécessaire pour répondre à la demande des clients et de la croissance des immobilisations incorporelles comptabilisée dans le cadre de nos acquisitions d'entreprises.

Indicateurs opérationnels – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Produits d'exploitation par marché vertical de l'industrie			
Technologies et jeux	**1 256**	840	49,5 %
Communications et médias	**674**	656	2,7 %
Commerce électronique et technologies financières	**324**	233	39,1 %
Voyages et hôtellerie	**78**	73	6,8 %
Soins de santé	**59**	49	20,4 %
Autres[1]	**363**	302	20,2 %
	2 754	2 153	27,9 %
Produits d'exploitation par région géographique			
Europe	**1 153**	864	33,4 %
Amérique du Nord	**629**	472	33,3 %
Asie-Pacifique	**575**	460	25,0 %
Amérique centrale	**397**	357	11,2 %
	2 754	2 153	27,9 %

1 Comprend, entre autres, les services financiers aux particuliers et autres. Aucun des marchés verticaux compris dans cette catégorie ne représente à lui seul plus de 3 % des produits.

Les produits tirés du marché vertical Technologies et jeux se sont chiffrés à 1 256 millions de dollars, en hausse de 416 millions de dollars, en 2021. Ce résultat représente une tranche de 46 % des produits d'exploitation pour 2021, par rapport à 39 % en 2020. Cette croissance est attribuable en partie à l'acquisition de Lionbridge AI et à la croissance continue liée à nos clients existants, ainsi qu'à l'ajout de nouveaux clients, facteurs neutralisés en partie par l'incidence des taux de change. Les produits tirés du marché vertical Commerce électronique et technologies financières se sont établis à 324 millions de dollars, en hausse de 91 millions de dollars, en 2021, résultat qui tient essentiellement aux nouveaux clients et à la croissance au sein de notre clientèle actuelle, facteurs neutralisés en partie par l'incidence des taux de change.

Nous servons nos clients, qui sont principalement situés en Amérique du Nord, à partir de multiples sites de prestation de services dans quatre régions géographiques. De plus, les clients de TIAI ont principalement recours à des contractuels collaboratifs situés aux quatre coins du monde, et leurs activités ne sont pas limitées par l'emplacement de nos centres de prestation de services. Le tableau ci-dessus présente les produits tirés des services générés dans chaque région géographique, en fonction de l'emplacement du centre de prestation de services ou de l'endroit où les services ont été fournis, pour les périodes présentées.

Produits d'exploitation et autres produits – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**2 310**	1 737	33,0 %
Autres produits	**—**	103	n.s.
Produits d'exploitation externes et autres produits	**2 310**	1 840	25,5 %
Produits intersectoriels	**444**	416	6,7 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN	**2 754**	2 256	22,1 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN ont augmenté de 498 millions de dollars en 2021.

Les **produits tirés de la prestation de solutions numériques et d'expérience client** ont augmenté de 573 millions de dollars en 2021, en raison en partie de la croissance générée par nos acquisitions, particulièrement dans le marché Technologies et jeux, comme il est fait mention précédemment, de la croissance résiduelle provenant de la croissance interne, notamment l'accroissement des services aux clients existants et l'ajout de nouveaux clients depuis l'exercice précédent. Cette croissance a été neutralisée en partie par l'incidence des taux de change en 2021 tenant à l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, qui constitue la principale monnaie fonctionnelle du secteur ECPN.

Les **autres produits** ont diminué de 103 millions de dollars en 2021, en raison du caractère non récurrent de la diminution à la période comparative et du retrait subséquent d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise et visant l'acquisition de la participation résiduelle ne donnant pas le contrôle dans une filiale acquise, Xavient, lesquelles ont été réglées au deuxième trimestre de 2020.

Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur TTech, et comprennent les produits tirés de la convention-cadre conclue avec TELUS. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de concert avec les charges connexes du secteur TTech.

Charges d'exploitation – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Achat de biens et services[1]	**568**	415	36,9 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**1 631**	1 323	23,3 %
Charges d'exploitation du secteur ECPN	**2 199**	1 738	26,5 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur ECPN ont augmenté de 461 millions de dollars en 2021.

L'**achat de biens et services** a augmenté de 153 millions de dollars en 2021, résultat qui tient essentiellement à nos acquisitions, particulièrement les contractuels collaboratifs de TIAI, relativement auxquels les coûts liés à la main-d'œuvre contractuelle sont comptabilisés au poste « Achat de biens et services ».

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 308 millions de dollars en 2021, en raison de la croissance des activités, laquelle s'est traduite par l'augmentation du nombre de membres de l'équipe et par la hausse des salaires. Les augmentations sont aussi imputables en partie à l'accroissement de la charge au titre de la rémunération fondée sur des actions qui est associée à la hausse du cours de l'action de TELUS International, ainsi qu'à l'acquisition des droits liés aux nouvelles attributions octroyées en 2021 [se reporter à la *note 14 a)* des états financiers consolidés pour des renseignements plus détaillés].

BAIIA – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	**2021**	2020	Variation
BAIIA	**555**	518	7,3 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**38**	77	n.s.
Déduire : retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	(71)	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**593**	524	13,2 %
Marge du BAIIA[2] (en %)	**20,2**	22,9	(2,7) pts
Marge du BAIIA ajusté[2] (en %)	**21,6**	24,0	(2,4) pts

1 En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et par TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités.

2 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées. Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le BAIIA du secteur ECPN a augmenté de 37 millions de dollars, ou 7,3 %, et le BAIIA ajusté du secteur ECPN s'est pour sa part accru de 69 millions de dollars, ou 13,2 %, en 2021. Bien que le BAIIA ajusté ait augmenté en 2021, la marge du BAIIA ajusté a diminué de 2,4 points de pourcentage. La diminution de la marge du BAIIA ajusté en 2021 tient à l'incidence d'un ajustement évalué à la valeur de marché d'unités de rémunération fondée sur des actions comptabilisées à titre de passif découlant de la hausse du cours de l'action de TELUS International et de la comptabilisation d'une charge au titre des nouvelles attributions de titres de capitaux propres octroyées en 2021 et mises en équivalence, ainsi qu'à l'incidence des taux de change sur les produits découlant de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain.

BAII – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
BAIIA	**555**	518	7,3 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(144)**	(134)	7,5 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(178)**	(110)	61,8 %
BAII[1]	**233**	274	(15,0) %

1 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le BAII du secteur ECPN a diminué de 41 millions de dollars en 2021. La hausse de la dotation aux amortissements en 2021 tient principalement aux acquisitions de CCC et de Lionbridge AI, ainsi qu'aux immobilisations incorporelles correspondantes acquises à l'exercice 2020.

6. Évolution de la situation financière

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2021**	2020	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**723**	848	(125)	Se reporter à la *rubrique 7*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**2 671**	2 355	316	Augmentation tenant principalement aux débiteurs du secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), et augmentation des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement relativement à notre programme Option Retour et au programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, neutralisées en partie par une diminution du volume de ventes d'appareils des détaillants et des magasins de détail ainsi que des créances clients.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	**206**	148	58	Excédent des acomptes provisionnels versés pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Stocks	**448**	407	41	Augmentations des coûts moyens des appareils et du volume d'appareils.
Actifs sur contrat	**443**	439	4	Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.
Charges payées d'avance	**528**	478	50	Augmentation tenant aux contrats d'entretien découlant des acquisitions d'entreprises et du secteur ECPN.
Actifs dérivés courants	**13**	2	11	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	**114**	100	14	Se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*.
Créditeurs et charges à payer	**3 705**	2 971	734	Augmentation des créditeurs associée à la hausse des dépenses d'investissement, et hausse de la paie et autres charges salariales connexes. Se reporter à la *note 23* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	**104**	122	(18)	Excédent des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Dividendes à payer	**449**	403	46	Incidence de l'augmentation du nombre d'actions en circulation et de la hausse du taux de dividende.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**854**	772	82	Augmentation de la facturation par anticipation reflétant la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles au cours de la période. Se reporter à la *note 24* des états financiers consolidés.
Provisions	**96**	73	23	Augmentation de l'excédent des nouvelles provisions au titre de la restructuration sur les décaissements au titre de la restructuration.
Tranche courante de la dette à long terme	**2 927**	1 432	1 495	Augmentation de l'encours du papier commercial et augmentation tenant au reclassement de la dette à long terme relativement à l'arrivée à échéance en 2022 de l'emprunt à terme de 301 millions de dollars (238 millions de dollars US) au titre de la facilité de crédit de TELUS International et de la débenture de 249 millions de dollars de TELUS Communications Inc.
Passifs dérivés courants	**24**	32	(8)	Diminution du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(3 241)**	(1 228)	(2 013)	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à *« Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »*, à la *rubrique 4.3*, ainsi qu'à la *note 4 c)* des états financiers consolidés.

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre **2021**	2020	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	**15 926**	15 014	912	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations corporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**17 485**	15 048	2 437	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations incorporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Goodwill, montant net	**7 281**	7 160	121	Augmentation tenant principalement à l'acquisition de Blacksmith Applications Holdings Inc., ainsi qu'à des acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle, qui a été neutralisée par l'incidence de la conversion des états financiers de TELUS International en dollars canadiens, ainsi que par la cession de nos activités de solutions en finance. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés.
Actifs sur contrat	**266**	268	(2)	Diminution imputable à la réduction du nombre d'appareils financés tenant au lancement du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS.
Autres actifs à long terme	**2 004**	1 106	898	Augmentation de l'actif au titre des régimes de retraite tenant aux profits découlant de la réévaluation des hypothèses financières et démographiques et à l'incidence des rendements des régimes de retraite supérieurs au taux d'actualisation, et augmentation des montants non facturés à recevoir des clients, des placements de portefeuille et de la juste valeur de l'actif au titre des dérivés utilisés pour gérer le risque de change lié aux titres de créance libellés en dollars américains. Se reporter à la *note 20* des états financiers consolidés.
Passifs non courants				
Provisions	**774**	961	(187)	Diminution des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations tenant à l'augmentation du taux d'actualisation.
Dette à long terme	**17 925**	18 856	(931)	Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant des activités de financement »*.
Autres passifs à long terme	**907**	1 265	(358)	Diminution du passif au titre des régimes de retraite tenant aux profits découlant de la réévaluation des hypothèses financières et démographiques et à l'incidence des rendements des régimes de retraite supérieurs au taux d'actualisation, et diminution de la juste valeur du passif au titre des dérivés utilisés pour gérer le risque de change lié aux titres de créance libellés en dollars américains ainsi qu'aux activités en Europe dont la monnaie fonctionnelle est l'euro, lesquels ont été achetés au moyen de titres de créance à long terme libellés en dollars américains. Se reporter à la *note 27* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	**4 056**	3 718	338	Augmentation générale des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, y compris les montants des réévaluations du régime d'avantages du personnel comptabilisés dans les autres éléments du résultat global.
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	**15 116**	12 040	3 076	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	**943**	528	415	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.

7. Situation de trésorerie et sources de financement

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives, y compris celles concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») et le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du rapport de gestion.

7.1 Aperçu

Les politiques financières liées à notre structure du capital de même que le plan financier et le plan de gestion de la structure du capital sont décrits à la *rubrique 4.3*.

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 388**	4 574	(186)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 466)**	(6 165)	(699)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**953**	1 904	(951)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**(125)**	313	(438)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**848**	535	313
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**723**	848	(125)

7.2 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

Analyse des variations des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Produits d'exploitations et autres produits (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**17 258**	15 463	1 795
Achat de biens et services (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(6 699)**	(6 268)	(431)
Charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(4 269)**	(3 701)	(568)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**10**	35	(25)
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	**113**	102	11
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(53)**	(51)	(2)
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**139**	27	112
Intérêts payés	**(744)**	(740)	(4)
Intérêts reçus	**17**	13	4
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(601)**	(430)	(171)
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	(410)
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**(373)**	124	(497)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 388**	4 574	(186)

Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont diminué de 186 millions de dollars en 2021.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, se sont traduits par une variation nette de 25 millions de dollars en 2021. Nous avons comptabilisé une réduction des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, relativement à l'amélioration de notre structure de coûts générale et de notre efficacité opérationnelle.
- La charge au titre de la rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements, a représenté une variation nette de 112 millions de dollars en 2021, qui tient à l'attribution, depuis l'exercice 2019, d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres relativement auxquelles les droits ont été acquis au cours de l'exercice considéré.
- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont augmenté de 171 millions de dollars, en raison essentiellement des impôts payés à la cession de nos activités de solutions en finance, ainsi que de la hausse des paiements d'impôt liée à nos établissements à l'étranger.
- Pour des renseignements supplémentaires sur le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, se reporter à *« Autres produits »*, à la *rubrique 5.3*.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.

7.3 Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

Analyse des variations des flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	**(3 097)**	(2 822)	(275)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	**(2 219)**	—	(2 219)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	**(468)**	(3 205)	2 737
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	**(46)**	(100)	54
Sommes reçues des coentreprises immobilières	**4**	5	(1)
Produit de cessions	**508**	86	422
Investissement dans des placements de portefeuille et autres	**(148)**	(129)	(19)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 466)**	(6 165)	699

Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont diminué de 699 millions de dollars en 2021.

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, pour l'exercice 2021, s'explique principalement par ce qui suit :
  - L'augmentation des dépenses d'investissement de 723 millions de dollars (se reporter au tableau *« Mesures des dépenses d'investissement »* et à l'analyse ci-dessous).
  - La diminution de 451 millions de dollars en 2021 des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués.
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre ont principalement trait au paiement de 1,95 milliard de dollars relatif au spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz acquis dans le cadre des enchères de spectre tenues en 2021, comme il est décrit plus en détail à la *rubrique 1.3*. Également, au premier trimestre de 2021, nous avons acquis des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz couvrant les noyaux urbains d'Edmonton, de Guelph/Kitchener, de London, d'Ottawa et de Winnipeg, ainsi que des licences de spectre couvrant la région de l'East Kootenay et de Whistler. Au deuxième trimestre de 2021, nous avons acquis des licences de spectre dans la bande de fréquence de 2 500 MHz couvrant le noyau urbain de Calgary.
- En 2021, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre de l'acquisition de Blacksmith Applications Holdings Inc. dont il est fait mention à la *rubrique 1.3*, ainsi que pour d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes. En comparaison, nous avons effectué un plus grand nombre d'acquisitions d'entreprises en 2020, y compris Competence Call Center (« CCC ») (qui a depuis lors fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International Northern Europe, ou TINE, et comprend essentiellement les activités de CCC), Mobile Klinik, AFS, EQ Care et Lionbridge AI, ainsi que d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes.
- Les avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et les participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées représentent une variation nette de 54 millions de dollars, qui a trait essentiellement aux investissements plus élevés effectués au premier trimestre de 2020.
- Le produit de cessions a augmenté de 422 millions de dollars en 2021, en raison essentiellement de la cession de nos activités de solutions en finance décrite à la *rubrique 1.3*, facteur neutralisé en partie par le caractère non récurrent de la vente de certains actifs au troisième trimestre de 2020.

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité des dépenses d'investissement)	**2021**	2020	Variation
Dépenses d'investissement[1]			
Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)	**3 372**	2 675	26,1 %
Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)	**126**	100	26,0 %
Données consolidées	**3 498**	2 775	26,1 %
Intensité des dépenses d'investissement du secteur TTech[2] (en %)	**23**	20	3 pts
Intensité des dépenses d'investissement du secteur ECPN[2] (en %)	**5**	4	1 pt
Intensité des dépenses d'investissement consolidées[2] (en %)	**20**	18	2 pts

1 Les dépenses d'investissement comprennent les actifs acquis, à l'exception des actifs au titre de droits d'utilisation, relativement auxquels aucun paiement n'a encore été effectué; par conséquent, ces dépenses diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

2 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont augmenté de 723 millions de dollars en 2021. Une portion de 697 millions de dollars de l'augmentation en 2021 est attribuable au secteur TTech, en raison principalement des investissements accélérés dans notre réseau 5G, dans la mise en place des réseaux à large bande, dans nos capacités accrues en matière de développement de produit et dans la numérisation visant à accroître la capacité et la fiabilité des systèmes, comme nous l'annoncions le 25 mars 2021. Nous avons également affiché une forte croissance des abonnés des services de sécurité et nous avons accéléré l'acquisition d'équipement pour les clients afin d'atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et de prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par la réduction des dépenses tenant à l'efficience de notre réseau 4G. En raison de nos investissements, nous poursuivons l'accroissement des vitesses et de la couverture mobiles de notre réseau 5G en pleine expansion, nous continuons le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, nous améliorons nos produits et nous maintenons nos efforts visant à assurer la fiabilité du système de même que l'efficience et l'efficacité opérationnelles. Ces investissements soutiennent également la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité, répondent à la demande de nos clients concernant des vitesses Internet plus élevées, et accroissent la portée et la fonctionnalité de nos solutions d'affaires ainsi que de nos solutions de soins de santé et de nos solutions agricoles. Au 31 décembre 2021, notre réseau 5G couvrait plus de 26,2 millions de Canadiens, soit 70 % de la population.

Le 25 mars 2021, nous avons annoncé que nous comptons accélérer le rythme des dépenses d'investissement à hauteur de 750 millions de dollars en 2021. Au cours de 2021, nous avons engagé des dépenses d'investissement accélérées de 708 millions de dollars afin de poursuivre la mise en place des réseaux à fibres optiques et d'accroître la couverture de notre réseau 5G. Ces dépenses ont permis i) de brancher un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à nos réseaux à fibres optiques; ii) d'accélérer notre programme de migration du cuivre à la fibre optique; iii) d'accroître le nombre de collectivités, y compris un grand nombre de collectivités rurales et autochtones, auxquelles nous offrons un accès à nos réseaux à fibres optiques; iv) de poursuivre la mise en place de notre réseau 5G, qui couvrait 70 % de la population canadienne au 31 décembre 2021; et v) de faire progresser la mise en œuvre de notre stratégie numérique et l'amélioration de produits, ce qui nous permettra de stimuler la croissance du chiffre d'affaires et d'accroître notre efficacité au chapitre des charges d'exploitation.

7.4 Flux de trésorerie provenant des activités de financement

Analyse des variations des flux de trésorerie provenant des activités de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	Variation
Actions ordinaires émises	**1 300**	1 495	(195)
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	**(1 045)**	(930)	(115)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net	**10**	(8)	18
Émission de titres de créance à long terme	**4 891**	4 882	9
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	**(4 972)**	(3 863)	(1 109)
Actions d'une filiale émises et vendues aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	**827**	400	427
Autres	**(58)**	(72)	14
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**953**	1 904	(951)

Les flux de trésorerie provenant des activités de financement ont diminué de 951 millions de dollars en 2021.

Actions ordinaires émises

Les actions ordinaires émises reflètent les 51 millions d'actions ordinaires émises au prix de 25,35 $ par action ordinaire au premier trimestre de 2021, comme il est décrit à *« Émission de titres de capitaux propres »*, à la *rubrique 1.3*, comparativement à 58 millions d'actions ordinaires émises au prix de 26,00 $ au premier trimestre de 2020.

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les actions propres à un escompte de 2 %. Les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont augmenté de 115 millions de dollars en 2021, résultats qui reflètent la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la *rubrique 4.3*) et l'augmentation du nombre d'actions en circulation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le nombre plus élevé d'actions émises en vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat actualisé. Au cours de 2021, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 620 millions de dollars.

En janvier 2022, nous avons versé des dividendes de 293 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 156 millions de dollars, portant le total à 449 millions de dollars.

Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net

Aucun prélèvement ni remboursement significatif n'a été fait au cours de l'exercice considéré ou de l'exercice précédent, si ce n'est de l'utilisation et du remboursement, au premier trimestre de 2020, du montant de 200 millions de dollars avancé par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Émission de titres de créance à long terme et remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme

En 2021, les émissions de titres de créance à long terme ont augmenté de 9 millions de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme se sont accrus de 1 109 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

- Une augmentation nette de l'encours du papier commercial de 372 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde s'élevant à 1,9 milliard de dollars (1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2021, par rapport au solde de 731 millions de dollars (574 millions de dollars US) au 31 décembre 2020. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et est entièrement garanti par la facilité de crédit renouvelable (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).

- Une diminution des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 742 millions de dollars, compte tenu des taux de change. Au 31 décembre 2021, les prélèvements nets sur la facilité consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) s'élevaient à 854 millions de dollars US, tandis qu'au 30 décembre 2020, les prélèvements nets se chiffraient à 1 428 millions de dollars US. La réduction de la dette au titre de la facilité de crédit de TELUS International est attribuable au produit net du premier appel public à l'épargne (« PAPE ») de TELUS International [se reporter à la *note 28 c)* des états financiers consolidés]. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- L'émission, le 5 avril 2021, de billets de premier rang non garantis à 4,10 % de série CAE d'un montant de 500 millions de dollars qui arriveront à échéance le 5 avril 2051. Le produit net de cette émission a été utilisé pour financer le remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TELUS Communications Inc. (« TCI ») arrivant à échéance en juin 2021 et le remboursement du papier commercial, ainsi qu'aux fins générales de la société.
- L'émission initiale, le 28 juin 2021, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 2,85 % de série CAF d'un montant de 750 millions de dollars qui arriveront à échéance le 13 novembre 2031. Le produit net a été utilisé pour rembourser l'encours de la dette, y compris le remboursement du papier commercial, et sera utilisé aux autres fins générales de la société.
- Le remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TCI arrivant à échéance en juin 2021.
- Le remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 2,35 % de série CT d'un montant de 1 milliard de dollars arrivant à échéance le 28 mars 2022. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée au cours du trimestre clos le 30 septembre 2021 se chiffrait à 10 millions de dollars avant impôt sur le résultat.

En comparaison, en 2020, les émissions de titres de créance à long terme ont diminué de 2 823 millions de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme ont diminué de 1 398 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

- Une diminution nette de l'encours du papier commercial de 284 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, par rapport à un solde de 1 015 millions de dollars (781 millions de dollars US) au 31 décembre 2019.
- Une augmentation des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International, compte tenu de l'incidence des taux de change, de 1 373 millions de dollars. Au 31 décembre 2019, les prélèvements nets se chiffraient à 336 millions de dollars US.
- L'émission, le 29 mai 2020, de billets de premier rang non garantis à 2,35 % de série CAC d'un montant de 600 millions de dollars arrivant à échéance le 27 janvier 2028, et d'un montant de 400 millions de dollars dans le cadre de la réémission de billets à 3,95 % de série CAB arrivant à échéance le 16 février 2050. Le produit net de ce placement a servi au remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 3,60 % de série CM d'un montant de 400 millions de dollars arrivant à échéance le 26 janvier 2021 et des billets à 3,20 % de série CO d'un montant de 500 millions de dollars arrivant à échéance le 5 avril 2021, ainsi qu'aux fins générales de la société. Le total de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme liée au remboursement des billets de série CM d'un montant de 400 millions de dollars et des billets de série CO d'un montant de 500 millions de dollars s'élève à 18 millions de dollars avant impôt sur le résultat.
- L'émission, le 5 octobre 2020, de billets de premier rang non garantis à 2,05 % de série CAD d'un montant de 500 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 7 octobre 2030.
- Nous avons remboursé un montant de 185 millions de dollars et de 118 millions de dollars, respectivement, relativement aux autres passifs acquis au titre de la dette à long terme, dans le cadre de nos acquisitions de CCC et d'AFS.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 12,5 ans au 31 décembre 2021, en hausse comparativement à 12,2 ans au 31 décembre 2020. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 3,72 % au 31 décembre 2021, soit une baisse par rapport à 3,80 % au 31 décembre 2020.

Actions d'une filiale émises et vendues aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net

En ce qui a trait au PAPE effectué par TELUS International décrit à la *rubrique 1.3*, nous avons reçu un produit en trésorerie net de 827 millions de dollars au premier trimestre de 2021 [se reporter à la *note 28 c)* des états financiers consolidés]. Également en 2020, TELUS International a émis des actions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, en ce qui a trait aux acquisitions de CCC et de Lionbridge AI.

Autres

Au deuxième trimestre de 2021, nous avons engagé des frais d'émission relativement à l'émission des billets à 4,10 % de série CAE et des billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF. Nous avons engagé certains frais d'émission relativement à l'émission de 51 millions d'actions ordinaires au premier trimestre de 2021. Au premier trimestre de 2020, nous avons engagé certains frais d'émission relativement à l'émission de 58 millions d'actions ordinaires.

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

La **dette nette** au 31 décembre 2021 s'est établie à 20,5 milliards de dollars, soit une hausse de 709 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement d'une augmentation de l'encours du papier commercial, et de l'émission, au deuxième trimestre de 2021, de billets de série CAE d'un montant de 500 millions de dollars et de billets liés à la durabilité de série CAF d'un montant de 750 millions de dollars, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*, ainsi que de la réduction de la trésorerie et des placements temporaires. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le remboursement par anticipation des billets de série CT, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*, ainsi que par le remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TCI.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette**, qui ne tient pas compte des obligations locatives et des autres passifs au titre de la dette à long terme, s'établissait à 87 % au 31 décembre 2021, soit une baisse par rapport à 89 % à l'exercice précédent, en raison essentiellement i) d'une augmentation de l'encours du papier commercial, qui est classé comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul; ii) du remboursement par anticipation des billets de série CT; iii) du remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TCI. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la réduction des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation), laquelle est sans recours pour TELUS Corporation; ii) par l'émission, au deuxième trimestre de 2021, de billets de série CAE d'un montant de 500 millions de dollars et de billets liés à la durabilité de série CAF d'un montant de 750 millions de dollars.

Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 3,17 fois au 31 décembre 2021, en baisse par rapport à 3,45 fois à l'exercice précédent. Notre objectif à long terme relatif à cette mesure se situe dans une fourchette de 2,20 à 2,70 fois, ce qui est selon nous conforme au maintien de notations du crédit de première qualité de BBB+, ou de notations équivalentes, et nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Au 31 décembre 2021, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, aux fins principalement des acquisitions d'entreprises et de l'acquisition de licences de spectre, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. La croissance du BAIIA à l'exercice 2021 a diminué en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19. Au 31 décembre 2021, l'acquisition des licences de spectre a occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,49, et les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,05, tandis que les cessions d'entreprises ont entraîné une baisse du ratio d'environ 0,26. En raison de nos récentes acquisitions de licences de spectre, nous avons accru notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la consommation de données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les récentes enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi

que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des récentes enchères de spectre tenues en 2021 et lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu, en 2023 et en 2024), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de levier financier n'était pas supérieur à 4,25:1,00 au 30 septembre 2021 (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).

Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre et pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	**2021**	2020	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture[1] (en millions de dollars)			
Dette nette	**20 535**	19 826	709
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 476**	5 753	723
Charges d'intérêts, montant net	**773**	792	(19)
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**87**	89	(2) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en années)	**12,5**	12,2	0,3
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**3,72**	3,80	(0,08) pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,17**	3,45	(0,28)
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**3,9**	3,2	0,7
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**8,4**	7,3	1,1
Autres mesures[1] (en %)			
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes lié aux actions ordinaires déclarés par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**192**	84	108 pts
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**140**	67	73 pts

1 Se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*.

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 3,9 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2021, en hausse par rapport à 3,2 fois à l'exercice précédent. La hausse du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,7 du ratio; le profit à la cession de nos activités de solutions en finance comptabilisé au quatrième trimestre de 2021 a contribué à la croissance du BAIIA.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 8,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2021, en hausse par rapport à 7,3 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,9 du ratio, et la baisse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une hausse de 0,2 du ratio.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires : Les décisions touchant les distributions réelles liées aux actions ordinaires continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette à long terme visée concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires, qui est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous présentons notre ratio de distribution lié aux

actions ordinaires comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2021 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2021, le ratio sortait de la fourchette visée, en raison essentiellement i) de notre programme de dépenses d'investissement accélérées prévues afin de prendre en charge nos dépenses d'investissement dans le réseau à large bande, le déploiement de notre infrastructure TELUS PureFibre et l'accélération de la mise en œuvre de notre réseau 5G; et ii) de l'incidence de la pandémie au cours de l'exercice 2021. En excluant l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées, le ratio s'élevait à 73 % au 31 décembre 2021.

TELUS International entend conserver tous les fonds disponibles et tout bénéfice futur afin de soutenir l'exploitation et de financer la croissance et le développement de ses activités.

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2021, nous avions des liquidités disponibles de 850 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 833 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation). Nous disposions également d'un montant de 500 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1,0 milliard de dollars.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 6 avril 2026. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2021

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité de crédit renouvelable[1]	6 avril 2026	2 750	—	—	(1 900)	850

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Notre facilité de crédit renouvelable comporte les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,25:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2021, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à 3,17:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à 8,38:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal représentant un équivalent de 1,9 milliard de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2021. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*).

Facilité de crédit de TELUS International

Au 31 décembre 2021, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 28 janvier 2025, avec un consortium d'institutions financières auquel s'est jointe en 2020 TELUS Corporation. La facilité de crédit de TELUS International comprend une composante renouvelable de 620 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,5 %) et une composante renouvelable de 230 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %), ainsi qu'une composante emprunt à terme amortissable de 600 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) et une composante emprunt à terme amortissable de 250 millions de dollars US. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 1,88 % au 31 décembre 2021.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à un calendrier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance et le 22 décembre 2022 en ce qui concerne la composante de 250 millions de dollars US, respectivement.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2021, nous disposions de lettres de crédit en cours de 193 millions de dollars, lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée. Au 31 décembre 2021, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 117 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit. Nous avions également de lettres de crédit supplémentaires de 359 millions de dollars aux fins de la participation aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz que Innovation, Sciences et Développement économique Canada a tenues en juin et en juillet 2021, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)* des états financiers consolidés. Parallèlement au financement de l'acquisition de licences de spectre, la dette au titre de ces lettres de crédit supplémentaires a été éteinte.

Autres passifs au titre de la dette à long terme

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,19 %, ils sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 associées à ces autres passifs et par des biens immobiliers, et ils sont assujettis à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière de ces échéances étant le 31 mars 2035.

7.7 Vente de créances clients

TCI, filiale entièrement détenue de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 600 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2024 et, au 31 décembre 2021, les liquidités disponibles s'élevaient à 500 millions de dollars. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TCI doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 10 février 2022, la notation était plus élevée que la notation minimale devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

Aucun changement n'a été apporté à nos notations du crédit de première qualité au cours de 2021, ou au 10 février 2022. Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

Nos instruments financiers, leur classement comptable, ainsi que la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont décrits à la *note 4* des états financiers consolidés. Nos politiques en matière de comptabilisation et d'évaluation des instruments financiers sont décrites à la *note 1 c)* des états financiers consolidés.

		Risques				
				Risques de marché		
Instrument financier	Classement comptable	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti						
Débiteurs	Coût amorti[1]	X		X		
Actifs sur contrat	Coût amorti[1]	X				
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Coût amorti[1]				X	
Emprunts à court terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti[1]		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)	Coût amorti[1]		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net[2]	X		X	X	
Placements à long terme (qui ne font pas l'objet d'une influence notable)[3]	Juste valeur par le biais du résultat net/Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global[3]			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[4]	Juste valeur par le biais du résultat net[2]	X	X	X		

1 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé au coût amorti.

2 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé à la juste valeur par le biais du résultat net. Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le résultat net, sauf si les instruments font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie. La partie efficace des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture est comprise dans les autres éléments du résultat global.

3 Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable. Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, et isolément pour chaque placement, les placements à long terme sont classés soit à la juste valeur par le biais du résultat net, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global.

4 Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles la société peut conclure des transactions.

Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues, les profits et pertes de couverture sont inclus dans les dépenses connexes et passés en charges lorsque la transaction est comptabilisée dans nos résultats d'exploitation. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement des profits et pertes de couverture et des risques faisant l'objet de couvertures.

Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Risque de liquidité

Dans le cadre des politiques financières liées à notre structure du capital, pour lesquelles une analyse est présentée à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, nous gérons notre risque de liquidité à l'aide du maintien d'un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels; du maintien d'une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance; du maintien de facilités bancaires bilatérales et de facilités de crédit consortial; du maintien d'un programme de papier commercial; du maintien d'un prospectus préalable de base en vigueur; de la surveillance continue des flux de trésorerie prévisionnels et réels; et de la gestion des échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Au 31 décembre 2021, TELUS Corporation pouvait émettre un montant de 2,75 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2023.

Au 31 décembre 2021, nous avions des liquidités disponibles de 850 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles de 833 millions de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*); nous disposions également d'un montant de 500 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). En excluant la facilité de crédit de TELUS International et en tenant compte de la trésorerie et des placements temporaires se chiffrant à 723 millions de dollars, nos liquidités disponibles totalisaient environ 2,1 milliards de dollars au 31 décembre 2021 (se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées »*. Cela est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Se reporter à la *note 4* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements sur nos instruments financiers.

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2021

(en millions de dollars)	2022	2023	2024	2025	2026	2027-2031	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	1	1	1	—	—	—	—	3
Obligations au titre du capital[1]	14	—	100	—	—	—	—	114
	15	1	101	—	—	—	—	117
Dette à long terme								
Obligations au titre des intérêts	630	601	572	526	481	1 793	4 251	8 854
Échéances relatives au capital	2 500	566	1 152	1 691	1 420	5 558	6 248	19 135
	3 130	1 167	1 724	2 217	1 901	7 351	10 499	27 989
Contrats de location								
Obligations au titre des intérêts	67	53	44	36	29	86	65	380
Échéances relatives au capital	437	311	261	140	115	312	279	1 855
	504	364	305	176	144	398	344	2 235
Coûts d'occupation[2]	117	111	95	75	61	124	61	645
Obligations d'achat[3]								
Charges d'exploitation	943	210	221	237	233	820	7	2 671
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	597	3	—	—	—	—	—	600
	1 540	213	221	237	233	820	7	3 271
Passifs financiers ne portant pas intérêt	3 395	62	13	14	2	7	—	3 493
Autres obligations	23	(1)	(1)	18	2	68	72	181
Total	8 724	1 917	2 458	2 737	2 343	8 768	10 983	37 931

1 Se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*.

2 Les coûts d'occupation tiennent compte des transactions conclues avec les coentreprises immobilières. Se reporter à la *rubrique 7.11*, *« Transactions entre parties liées »*.

3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2021. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

Diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ont été déposées contre nous et, dans certains cas, contre d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu des avis de réclamation ou sommes au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle) contre nous et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.17*, *« Litiges et questions d'ordre juridique »*.)

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Toutefois, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments décrits à la *note 29 a)* des états financiers consolidés. Il s'agit d'un jugement important pour nous (se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*).

Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être estimé de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où les transactions connexes sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation.

Au 31 décembre 2021, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2021	31 janvier 2022
Actions ordinaires	1 370	1 376
Options sur actions ordinaires	3	3
Unités d'actions restreintes – réglées en instruments de capitaux propres	8	8

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils composent notre conseil d'administration et notre équipe de direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 99 millions de dollars en 2021, comparativement à 62 millions de dollars en 2020. L'augmentation de la charge au titre de la rémunération versée aux principaux dirigeants découle principalement de la rémunération fondée sur des actions plus élevée, qui est en grande partie liée aux attributions comptabilisées à titre de passif, dont la valeur a augmenté au premier trimestre de 2021 et avait diminué à la période correspondante de 2020, ainsi que du coût des services passés au titre des régimes de retraite comptabilisés en 2021. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30 a)* des états financiers consolidés.

Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

Nous avons fourni des services de gestion et d'administration relativement à nos régimes de retraite à prestations définies. Les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et sont non significatives.

Transactions avec des coentreprises immobilières et des entreprises associées

En 2021, nous avons effectué des transactions avec TELUS Sky, une coentreprise immobilière, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés. Les travaux de construction de la nouvelle tour de bureaux ont pris fin en 2020.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent un financement aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec des institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) en vertu d'une convention de crédit qui viendra à échéance le 31 août 2023. Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, le premier contrat a débuté au cours du trimestre clos le 30 juin 2019.

8. Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2021. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et sur le classement des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

Se reporter à la *note 1* des états financiers consolidés pour de plus amples renseignements sur nos estimations comptables critiques, y compris des exemples des estimations et des jugements importants que nous formulons, de même que leur importance relative et leur degré de difficulté, comme il est illustré dans le graphique à la *note 1*.

Généralités

- Aux fins de la formulation de nos estimations comptables critiques, nous avons pris en considération les tendances, les engagements, les événements ou les incertitudes qui pourraient raisonnablement, selon nous, avoir une incidence importante sur nos méthodes ou nos hypothèses. Les énoncés concernant ces facteurs qui sont présentés dans le présent rapport de gestion sont formulés sous réserve de la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives*.
- Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses qui sous-tendent l'ensemble des estimations comptables critiques, de manière à tenir compte de la conjoncture, de l'actualisation des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses et des révisions apportées à nos notations du crédit, le cas échéant. Sauf indication contraire dans l'analyse ci-dessous, aucun changement important de la performance financière globale ni des postes des états financiers ne devrait découler des modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent l'estimation, ou dans les limites des fourchettes valides des estimations, à partir desquelles une estimation différente a été choisie.
- Nos estimations comptables critiques ont influé sur les états consolidés du résultat net et du résultat global, et les états consolidés de la situation financière, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

	États consolidés du résultat net et du résultat global						
	Produits d'exploitation et autres produits	Charges d'exploitation				Coûts de financement	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel[1]
États consolidés de la situation financière		Achat de biens et services	Charge au titre des avantages du personnel	Amortissement des immobilisations corporelles	Amortissement des immobilisations incorporelles		
Immobilisations incorporelles, montant net, et goodwill, montant net					X[2]		
Régimes de retraite à prestations définies du personnel			X	X[3]	X[3]	X	X
Immobilisations corporelles, montant net				X			
Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		X		X		X	
Provisions au titre des regroupements d'entreprises	X					X	
Placements	X						
Débiteurs		X					
Actifs sur contrat	X	X					
Stocks		X					

1 Autres éléments du résultat global – élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat.

2 L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie touche le spectre que nous détenons.

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

- Les estimations comptables critiques sont toutes incertaines au moment de leur établissement et influent sur les postes suivants des états consolidés du résultat net et du résultat global : impôt sur le résultat (à l'exception des estimations concernant le goodwill) et bénéfice net. Dans un même ordre d'idées, les estimations comptables critiques ont une incidence sur les postes suivants des états consolidés de la situation financière : actifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir), passifs courants (impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer), impôt différé et capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (bénéfices non distribués), et participation ne donnant pas le contrôle. Sauf indication expresse, l'analyse de chaque estimation comptable critique est la même pour nos deux secteurs opérationnels, à savoir le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») et le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »).

Immobilisations incorporelles, montant net; goodwill, montant net; et immobilisations corporelles, montant net

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net » représentait environ 36 % du total de l'actif au 31 décembre 2021 (35 % au 31 décembre 2020). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 25 % du total de l'actif au 31 décembre 2021 (23 % au 31 décembre 2020).
- Le poste « Goodwill, montant net » représentait environ 15 % du total de l'actif au 31 décembre 2021, et environ 17 % du total de l'actif au 31 décembre 2020.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 33 % du total de l'actif au 31 décembre 2021, et environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2020.
- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes ou si nos estimations de la juste valeur à la date d'acquisition des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et ne peuvent influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée et du goodwill

- La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation, et ce test représente une estimation importante pour nous.
- Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance; des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à l'atteinte probable des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital.
- Se reporter à la *note 18 f)* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée des méthodes et des tests de sensibilité.

Durées d'utilité estimatives des actifs; recouvrabilité des immobilisations corporelles

- Les durées d'utilité estimatives de la plupart des actifs sont déterminées au moyen d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. Les durées d'utilité estimatives des actifs ont des répercussions importantes sur la recouvrabilité des actifs ayant des durées d'utilité déterminées.
- Les hypothèses qui sous-tendent les durées d'utilité estimatives des actifs comprennent le moment où surviennent l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure.

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

Certaines hypothèses actuarielles et économiques sont utilisées afin d'établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées et se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi au moins annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.

- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.

- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations définies constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

Montant et composition des actifs et passifs d'impôt, y compris le montant des avantages fiscaux non comptabilisés

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.

- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions

fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.

- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2021 et 2020, et environ 9 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2021 et 2020. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

Provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Certaines hypothèses économiques utilisées aux fins de la constitution des provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.

- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2021 (2 % au 31 décembre 2020). Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.

- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.

- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2021 et 2020. Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Autres produits » dans l'avenir. Une telle charge entraînerait des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 4 % du total de l'actif au 31 décembre 2021 (2020 – 3 %). Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autres produits » ou au poste « Autres éléments du résultat global », selon le classement de l'actif financier. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.
- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » et l'élément « Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement » du poste « Autres actifs à long terme » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient ensemble environ 7 % du total de l'actif au 31 décembre 2021 (6 % au 31 décembre 2020). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

- L'estimation de notre correction de valeur pour créances douteuses pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, car la provision dépend du solde et de la composition des débiteurs, lesquels peuvent varier mensuellement. La variabilité du solde des débiteurs découle de la variabilité du montant et de la composition des produits d'exploitation et des autres produits, ainsi que de la variabilité du recouvrement des débiteurs.

Actifs sur contrat

Généralités

- Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux actifs sur contrat. La conjoncture économique, les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation) et la ligne d'activité d'où proviennent les actifs sur contrat sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer la correction de valeur pour perte de valeur. Les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat à l'encontre des actifs sur contrat.

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrats » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentait environ 2 % du total de l'actif aux 31 décembre 2021 et 2020. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2021 et 2020. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour une description des modifications actuelles et futures des méthodes comptables, y compris ce qui suit :

- Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière.
- Normes, interprétations et modifications des normes et des interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière qui sont non encore entrées en vigueur et non encore appliquées.

9. Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires

La présente rubrique comporte des déclarations prospectives qui doivent être lues en parallèle avec la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives* figurant au début du rapport de gestion.

9.1 Industrie des télécommunications en 2021

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 3 %. Les services mobiles et les services de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. De plus, les habitudes de communication et d'utilisation de données des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes. Les répercussions de la pandémie mondiale, particulièrement sur les produits tirés des services d'itinérance tenant aux restrictions de voyage et aux changements dans les habitudes de voyage des consommateurs, ont toutefois freiné la croissance des produits dans l'ensemble de l'industrie des télécommunications au cours de l'exercice considéré comme ce fut le cas en 2020.

TELUS a présenté des produits d'exploitation tirés de contrats conclus avec des clients de 16,8 milliards de dollars, le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») représentant 86 % du total de nos produits d'exploitation tirés de contrats conclus avec des clients, tandis que le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») a représenté la tranche résiduelle de 14 %. Dans le secteur TTech, les produits et services mobiles ont représenté 57 % du total des produits d'exploitation tirés de contrats conclus avec des clients externes du secteur TTech. En ce qui a trait à nos produits et services fixes, la croissance des services Internet et des services de données, des services de santé et des services au secteur agricole, des services de sécurité résidentielle et d'entreprise, ainsi que des services de télévision, dans tous les cas compte tenu des acquisitions, a largement neutralisé la baisse de la demande visant les services de voix patrimoniaux et les services de données patrimoniaux. Dans le secteur ECPN, nous avons enregistré une forte croissance dans les marchés verticaux, en raison des acquisitions et de la forte croissance interne tenant aux services offerts aux clients existants, ainsi que de l'ajout de nouveaux clients depuis l'exercice précédent. Les produits tirés du principal marché vertical Technologies et jeux ont augmenté de 50 % par rapport à 2020 et ont représenté 46 % des produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN.

Produits et services mobiles

Nous estimons que l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau mobile d'environ 2,7 % en 2021, résultat qui est selon nous attribuable au maintien de la croissance et à la reprise générale enregistrée après la première année de la pandémie. Nous estimons que le nombre net de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des services mobiles en 2021 s'est chiffré à environ 0,9 million (compte tenu des ajouts d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS), comparativement à environ 1,1 million de nouveaux abonnés en 2020 pour l'industrie (y compris les ajouts d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS). Cette hausse est notamment attribuable à l'immigration et à la croissance de la population; à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils, y compris les tablettes; à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption continue d'appareils et services mobiles, y compris des appareils connectés. Les diverses mesures de santé publique mises en place durant la crise sanitaire mondiale en 2020, y compris la fermeture temporaire des magasins de détail, ont donné lieu à une demande comprimée en 2021. Nous estimons que le taux de pénétration des téléphones mobiles a augmenté pour s'établir à environ 99 % au Canada en 2021, et ce taux devrait s'accroître en 2022. En comparaison, le taux de pénétration des téléphones mobiles aux États-Unis est de plus de 100 %, et est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada. Les produits tirés des services de réseau mobile de TELUS ont augmenté de 3,0 %, et l'apport direct provenant des produits et services mobiles de TELUS a augmenté de 5,4 %.

Le marché canadien des services mobiles a continué à faire face à des défis en raison de la pandémie en 2021. La croissance des produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») s'est atténuée, les entreprises de télécommunications ayant procédé à la migration de leurs clients vers des forfaits de données illimitées. Cependant, le ralentissement de la croissance des PMMA a été exacerbé par la pandémie, les produits tirés des services d'itinérance dans l'industrie des services mobiles ayant grandement diminué en raison de la baisse des voyages effectués par les clients, la reprise des voyages n'ayant pas encore ramené ceux-ci aux niveaux d'avant la pandémie. Qui plus est, il s'est produit une réduction connexe de l'utilisation de données facturables tenant au fait qu'un plus grand nombre de personnes travaillent à domicile durant la pandémie et délestent le trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi. Le marché canadien des services mobiles a continué d'enregistrer une intensification de la concurrence à l'échelle nationale. L'utilisation réduite continue de données facturables et l'affectation de quantités de données plus importantes tiennent à cette intense concurrence, ainsi qu'à d'autres facteurs tels que la popularité des forfaits de partage de données, la fréquence accrue des avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles et d'outils non traditionnels tels que les communications vidéo. Ces facteurs, conjugués à l'utilisation globale croissante des données, qui devrait se poursuivre à un rythme accéléré en raison de la commercialisation continue de la technologie 5G, ont fait en sorte que toutes les entreprises de télécommunications à l'échelle nationale ont de façon générale opté pour l'adoption et l'offre de forfaits de données illimitées et de forfaits de financement d'appareils. Le déploiement des infrastructures liées au réseau 5G s'est accéléré en 2021, et les entreprises de télécommunications à l'échelle nationale offraient la technologie 5G à environ 70 % de la population canadienne à la fin de 2021. En ce qui concerne TELUS, les investissements accélérés dans la technologie 5G ont été pris en charge par notre programme de mise en place accélérée des réseaux à large bande, qui a été financé à l'avance par notre émission de titres de capitaux propres en mars 2021 et se poursuivra en 2022. Les nombreux prix et la distinction que nous avons obtenus en 2021 de la part de tiers indépendants, tels que ceux décernés pour cinq années consécutives par Opensignal, dont le siège est situé au Royaume-Uni, et par Ookla, dont le siège est situé aux États-Unis, de même que ceux décernés pour trois années consécutives par Tutela, dont le siège est au Canada, témoignent de notre engagement à long terme à assurer l'excellence de notre réseau.

Nous continuons de faire preuve de diligence afin de mieux monétiser la forte croissance des services de données tout en offrant en parallèle à nos clients une solide proposition en matière de rapport qualité-prix et de service à la clientèle de premier plan. À cette fin, nous nous concentrons intensément sur une croissance rentable de nos clients et sur une solide performance au chapitre des PMMA en assurant la mise en œuvre continue stratégique de nos activités liées au branchement de téléphones intelligents haut de gamme, lesquelles visent notamment à favoriser l'utilisation de services de données à valeur plus élevée et de forfaits de partage de données, ainsi qu'à offrir des produits flexibles, y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels. Nous axons également nos efforts sur les autres moyens d'action mis à notre disposition dans un contexte se caractérisant par un ralentissement de la croissance des PMMA, ainsi que sur l'élargissement de l'infrastructure de notre réseau 5G, de manière à assurer la réalisation continue des objectifs de croissance du BAIIA du secteur TTech, notamment :

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils en procédant au lancement simultané de nos forfaits de données illimitées Sans tracas, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS et des Rabais famille TELUS, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques et en assurant un meilleur recouvrement des coûts des appareils.

- Continuer de stimuler la croissance des volumes par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la forte croissance continue de l'industrie.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« MàM ») et les applications de sécurité dans le marché du commerce interentreprises, y compris les solutions de soins de santé, les solutions agricoles et les solutions de villes intelligentes.
- Explorer et mettre en place de nouvelles stratégies de distribution liées à des caractéristiques économiques attrayantes.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratique dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, de manière à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client.
- Travailler sans relâche afin d'accroître l'efficience du flux des produits vers le BAIIA et du flux des PMMA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (« MMMAA »), de manière à renforcer et à améliorer nos marges d'exploitation, y compris la poursuite de nos initiatives d'efficience et d'efficacité opérationnelles.

L'industrie canadienne des services mobiles demeure très concurrentielle et hautement capitalistique, et les entreprises de télécommunications continuent d'accroître et d'améliorer leurs réseaux mobiles à large bande, y compris le déploiement continu de la technologie 5G, ainsi que d'investir considérablement dans le spectre.

Produits et services fixes

Comme pour l'industrie des services mobiles au Canada, la pandémie a eu d'importantes répercussions sur les marchés et les activités liés aux services fixes. Les mesures de distanciation physique ont eu une incidence sur les installations traditionnelles de services fixes, les installateurs n'étant pas en mesure d'entrer dans les résidences ou les locaux des clients. Par ailleurs, en raison du nombre élevé de personnes qui télétravaillent et d'étudiants qui poursuivent leurs études à domicile, la demande pour les services fixes a fortement augmenté, et le trafic sur les réseaux a atteint des niveaux historiques durant la pandémie. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration qui se chiffrait à environ 89 % dans l'ouest du Canada et à 90 % au Canada à la fin de 2021, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 7,37 millions à la fin de 2021 (part de marché de 49 %), en hausse de 2,9 % par rapport à environ 7,17 millions à la fin de 2020. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 7,56 millions (part de marché de 50 %), en hausse de 4 % par rapport à environ 7,25 millions à la fin de 2020. Nous continuons d'afficher des gains au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement continu de notre infrastructure TELUS PureFibre ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services TELUS TV fondés sur la technologie IP (services Télé OPTIK et Pik TV), y compris le groupement des services mobiles et des services résidentiels, ainsi que de l'augmentation marquée des services de sécurité et de domotique résidentielles. Grâce à nos investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH »), 2,7 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés à notre réseau TELUS PureFibre au 31 décembre 2021. Comme c'est le cas pour nos investissements accélérés dans la technologie 5G, nos investissements visant à accroître le déploiement de la fibre optique ont été pris en charge par notre programme de mise en place accélérée des réseaux à large bande, qui a débuté en 2021 et se poursuivra en 2022. Par la suite, les dépenses d'investissement sur une base consolidée devraient diminuer considérablement en 2023. Par ailleurs, dans le rapport publié par *PCMag*, nous nous sommes classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet au Canada pour ce qui est de la vitesse de nos services Internet, et ce, pour une deuxième année consécutive.

Les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et en matière de contenu. Des services de vidéos en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 4 % en 2021, portant à 3,2 millions le nombre d'abonnés, ce qui reflète une part de marché de 32 %, en hausse par rapport à 30 % à la fin de 2020. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés et aux offres de services groupés, ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance des services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés demeure inchangé. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 4,7 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représentait une part de marché de 48 % à la fin de 2021, soit un résultat inchangé par rapport à 48 % à la fin de 2020.

Au cours des dernières années, trois des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, notamment Shaw, Rogers et Québecor sous la marque Vidéotron. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, et les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli Télé OPTIK, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'ouest du Canada. Netflix a classé le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix pour 17 mois consécutifs avant le début de la pandémie (selon le classement à l'indice ISP Speed de Netflix mensuel concernant les fournisseurs de services canadiens publié en mars 2020) et nous sommes le seul fournisseur de services canadien à s'être classé au premier rang du mois d'août 2020 au mois de décembre 2021 selon le nouvel indice amélioré. Nous continuons d'offrir plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, de Prime Video (service compris dans l'abonnement à Amazon Prime), de hayu, des conférences TED et de l'Office national du film du Canada, et nous occupons la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux au Canada continuent d'acquérir et de développer des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Par l'entremise de nos diverses acquisitions, notamment l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. en 2019 et l'acquisition complémentaire d'entreprises de moindre envergure en 2020, nous avons renforcé notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada, de manière à devenir le principal fournisseur de services de sécurité et de domotique résidentiels au Canada. Les services de sécurité procurent également des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente et des solutions de domotique, ainsi que des solutions de sécurité physique et de cybersécurité pour les entreprises. Nos solutions Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial, ce qui nous permet d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé au Canada.

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 3,2 millions à la fin de 2021. Ce nombre représente une part d'environ 43 % du marché des consommateurs au pays, soit un résultat relativement stable par rapport à 2020. Le nombre estimé d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les entreprises de télécommunications s'élevait à 3,6 millions à la fin de 2021, représentant une part de marché d'environ 48 %, soit un résultat relativement stable par rapport à 2020. Le remplacement de la technologie par les services mobiles continue de donner lieu à la réduction du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

TELUS Santé

En 2021, nous avons continué d'afficher une forte croissance dans le secteur des soins de santé au sein duquel nous occupons une position de chef de file, en raison de l'adoption continue de nos offres de solutions de soins de santé uniques et innovatrices dans l'écosystème des soins de santé. Les produits tirés des services de santé se sont élevés à 521 millions de dollars, en hausse de 16,3 %. Le secteur canadien des soins de santé devrait être un secteur de forte croissance continue dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficience et d'efficacité dans ce secteur. Avant la pandémie, une nouvelle tendance avait été observée dans le secteur des soins de santé, à savoir que les médecins et les autres professionnels de la santé utilisent des téléphones intelligents et des appareils connectés pour accéder à distance aux dossiers des patients. Depuis la mise en place, en 2020, des mesures de confinement liées à la pandémie de COVID-19, l'adoption de technologies liées aux soins de santé s'est accélérée, les cliniciens s'étant adaptés pour se tourner principalement vers des solutions de soins virtuels et de télémédecine, ce qui a fait en sorte que le marché global des technologies de soins de santé au Canada a affiché une forte croissance à deux chiffres excédant la croissance qui avait été prédite au début de 2020. La numérisation des fonctions quotidiennes au sein de l'écosystème des soins de santé, conjuguée à la connectivité accrue et omniprésente du réseau à large bande, procure une occasion unique de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour soins de santé encore plus évoluées qui profiteront aux Canadiens en leur permettant d'améliorer leur état de santé.

TELUS Agriculture

La valeur estimée de l'industrie agricole mondiale se chiffre à environ 2,5 billions de dollars, et celle de l'industrie alimentaire mondiale, à environ 8 billions de dollars (données du Forum économique mondial). On estime que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années, et ce, simplement pour répondre aux besoins de la population mondiale qui ne cesse d'augmenter. Les agriculteurs doivent donc gérer des fermes de plus en plus grandes, de plus en plus d'équipement et un nombre de fournisseurs de plus en plus élevé, et l'accès numérique simplifié à diverses données et fonctions peut se traduire par des économies de temps substantielles et par d'importantes réductions de coûts. Les agriculteurs et les producteurs à l'échelle mondiale cherchent donc à tirer davantage parti des technologies numériques pour gérer avec efficience leurs activités et recueillir des données utiles afin d'optimiser la production et les biens produits, de manière à tirer parti de l'industrie en pleine croissance et de la demande. TELUS continue d'accroître sa position par l'entremise de TELUS Agriculture, dans le but de transformer l'industrie en ciblant les besoins pressants dans toute la chaîne de valeur agricole. Notre approche unique et distinctive en matière d'offre de solutions depuis les semences jusqu'à la table englobe les capacités solides des secteurs de l'agroentreprise, de l'alimentation et des boissons, de la gestion des troupeaux et de la santé des animaux.

Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)

En 2021, TELUS International a continué de conclure des ententes avec ses clients actuels et de nouveaux clients, ce qui s'est traduit par une solide croissance interne, qui a été soutenue par des acquisitions stratégiques (se reporter à *« Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS International pour établir un actif d'importance »*, à la *rubrique 3*, pour des renseignements supplémentaires). TELUS International crée des partenariats avec de grandes marques mondiales et perturbatrices, stimulant par le fait même toutes les étapes de sa croissance. TELUS International exerce également ses activités dans des marchés verticaux qui affichent eux aussi une forte croissance, notamment le marché vertical Technologies et jeux, ce qui améliore sa position et favorise son succès continu. Les solutions et services offerts par TELUS International s'adressent à de multiples marchés, y compris les services de TI pour la transformation numérique des systèmes d'expérience client et la gestion de l'expérience client numérique, ainsi que les services adjacents de la nouvelle économie. En raison de ses capacités numériques de bout en bout, TELUS International est particulièrement bien placée pour servir ces marchés en pleine croissance, y compris les marchés des services de modération de contenu et des services de données fondés sur l'intelligence artificielle, qui affichent une croissance rapide. La nécessité de modérer les contenus sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des services spécialisés pour s'adapter aux changements dans un contexte dynamique, incertain et souvent hautement réglementé. Dans le passé, la demande sur le marché pour les services de données fondés sur l'intelligence artificielle a principalement été stimulée par les grandes entreprises technologiques, mais la demande provenant d'entreprises d'autres secteurs tend à augmenter à mesure que l'adoption de l'intelligence artificielle s'intensifie.

9.2 Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications

Produits et services mobiles

La croissance des produits et services mobiles continue d'être stimulée par la hausse en matière d'utilisation des données et d'adoption des services, notamment les téléphones intelligents à valeur plus élevée, les forfaits de données illimitées, les forfaits famille de partage de données et les tablettes, ainsi que la croissance relative aux appareils IdO et MàM. De plus, les consommateurs continuent de remplacer leurs services d'accès fixe par des services d'accès mobile et des services de données connexes. Ces tendances devraient continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de données mobiles dans un avenir prévisible. La croissance des PMMA au sein de l'industrie devrait se poursuivre à un rythme plus modéré qu'au cours des périodes ayant précédé la pandémie de COVID-19.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès mobile. Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux et de déployer du spectre pour prendre en charge l'évolution vers la technologie 5G. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») a tenu, en juin et en juillet 2021, des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz. Nous nous attendons à ce que les enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz et le spectre des ondes millimétriques débutent en 2023 et en 2024, respectivement, et ce spectre sera important aux fins de l'élargissement des réseaux 5G.

Les technologies MàM et IdO permettent le branchement d'appareils à distance capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des

services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux des solutions de villes intelligentes, de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des services publics aux consommateurs, et des véhicules connectés et autonomes. Ces industries et d'autres industries comptent tirer parti de l'IdO et d'autres applications pour générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO représente une importante occasion de croissance pour les produits et services mobiles en termes de connectivité sécurisée, de valeur pour les clients, de productivité et d'efficience. Bien que les applications MàM génèrent habituellement des PMMA moins élevés lorsqu'elles sont offertes comme un produit individuel, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont bas ou non existants, ce qui favorise à la fois la croissance des produits et les marges. En 2021, les ajouts d'appareils connectés se sont établis à 337 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils connectés à plus de 2,1 millions, en hausse de 18,8 % par rapport à 2020.

La technologie 5G a commencé à jouer un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale, et constitue une importante composante des efforts axés sur l'impact social déployés par le Canada et par TELUS afin de combler davantage le fossé numérique et de brancher les populations rurales canadiennes. Les investissements dans la technologie 5G favoriseront une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse sur les réseaux mobiles dans les régions moins urbaines, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télésanté. Reposant sur des vitesses considérablement plus rapides, des temps d'attente moins élevés, une fiabilité accrue et des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications; pour les entreprises, la technologie 5G créera des occasions d'accroître la productivité, le travail virtuel et la rentabilité; pour les industries, cette technologie permettra les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; pour les consommateurs, elle permettra la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles des technologies d'accès fixe; pour les soins de santé, elle permettra des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients, et même pour les procédures médicales. La technologie 5G est essentielle à l'avenir de l'économie numérique à l'échelle mondiale, y compris au Canada, et devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. La technologie mobile 5G permet de prendre en charge des vitesses jusqu'à 100 fois supérieures à celles de la technologie 4G LTE. Au fur et à mesure que la technologie 5G évolue, le réseau central non autonome fondé sur l'infrastructure 4G LTE existante sera remplacé par un réseau central autonome fondé sur l'infonuagique, ce qui se traduira par une nouvelle fonctionnalité tenant à la capacité à prendre en charge un plus grand nombre d'appareils connectés ainsi qu'à une très faible latence.

Permettre aux Canadiens de bénéficier d'une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre supplémentaires afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés, et l'établissement d'un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, couvre de vastes régions et permet une bonne pénétration dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle essentiel dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles déploient la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut permettre la prise en charge de vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celles du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une bonne pénétration dans les immeubles ou de vastes zones de couverture. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée et fourniront une expérience semblable à la fibre pour l'accès fixe sans fil. Le spectre de bande moyenne, comme le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz ayant fait l'objet d'enchères et acquis par les entreprises de télécommunications en 2021, est important pour l'écosystème 5G, car il permet d'assurer un équilibre entre vitesse et couverture. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome, l'accès fixe sans fil et la communication entre véhicules et toute autre chose. Selon les tests effectués, la bande de fréquence de 3 500 MHz est essentielle à l'élargissement de la couverture 5G et est de plus en plus utilisée aux fins de la couverture 5G à l'échelle mondiale. Les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz sont reconnues à l'échelle mondiale comme un élément essentiel des réseaux 5G. Toutes les entreprises de télécommunications nationales au Canada ont amorcé la mise en œuvre de leurs services 5G en 2020 et accéléré cette mise en œuvre en 2021, et elles devraient continuer à le faire au cours des prochaines années à mesure que le spectre est mis aux enchères et déployé parallèlement à la mise en œuvre des nouvelles technologies 5G. Se reporter à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications »*, pour de plus amples renseignements sur les prochaines enchères de spectre.

Produits et services fixes

On s'attend à ce que le marché des services fixes de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2022, car les produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges plus élevées continuent de diminuer en raison du remplacement de la technologie en faveur, notamment, du vaste déploiement du service Internet à plus haute vitesse, des services de courriel et de messagerie et des réseaux sociaux qui se substituent aux services de voix, ainsi que de la croissance des services mobiles et des services VoIP. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 60 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 37 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télédiffusion en 2021. Nous sommes un fournisseur clé de ces services de remplacement, et la diminution des services patrimoniaux se poursuit, comme prévu, même si les pertes d'abonnés des services de voix résidentiels ont continué de diminuer en 2021, situation qui reflète le succès lié au groupement de nos solutions et services résidentiels. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services fixes en matière de services de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement et de leurs services de vente directe aux consommateurs afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, plus de 25 millions d'usagers étaient abonnés à des services vidéo par contournement au Canada à la fin de 2021, en hausse de 9,0 % par rapport à 2020. On s'attend à ce que le lancement d'autres services de télévision en continu se poursuive au Canada.

Les fournisseurs de contenu télé conventionnel surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et font évoluer leur contenu et leur stratégie de marché de manière à concurrencer ces services non traditionnels. Bell Média offre des services de contenu en continu par l'entremise du service Crave amélioré. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, de stimuler l'utilisation accrue, par les abonnés, des services Internet haute vitesse et des services mobiles de TELUS, et de limiter les frustrations des clients qui doivent souscrire à une multitude d'abonnements; par ailleurs, nous continuons de créer des partenariats avec un grand nombre de fournisseurs de services de contournement et d'offrir les services de ces fournisseurs.

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la FTTP en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP améliorés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen de l'accroissement de la largeur de bande liée à la plateforme DOCSIS et du fractionnement des nœuds. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. À la fin de 2021, plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste infrastructure LTE nous permet également de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe, et la technologie 5G devrait accroître ces capacités.

Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à large bande FTTP et notre service Télé OPTIK différencié haut de gamme fondé sur la technologie IP, de même que notre service Pik TV à plus faible coût, l'offre de services de sécurité et de domotique résidentielles ainsi que les offres de services groupés intégrés, qui incluent également des solutions de mobilité, des solutions de soins de santé pour les consommateurs et des solutions de cybersécurité, nous ont permis de continuer à rehausser notre position concurrentielle par rapport à nos concurrents. Nos offres de services groupés stimulent l'intensification de la vente de produits auprès de nos clients et suscitent une meilleure fidélisation de la clientèle.

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels repoussant de plus en plus les frontières de la concurrence et des modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services de TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts. Bien que notre ligne de

services aux clients interentreprises ait eu un effet dilutif sur la croissance du BAIIA en 2020, nous avons déployé beaucoup d'efforts en 2021 afin de stabiliser ces services; la pandémie a toutefois continué d'avoir une incidence négative sur le nombre de nos clients dans le marché des PME.

Le développement de plateformes IP combinant des solutions VoIP ainsi que des services de données et d'images vidéo crée des efficiences potentielles sur le plan des coûts qui contrebalancent, en partie, la perte des marges découlant de l'abandon des services patrimoniaux en faveur de services IP. Il existe de nouveaux débouchés pour les solutions intégrées et les services d'impartition des processus d'affaires et des TI qui pourraient avoir un plus grand impact commercial que les services de télécommunications traditionnels. La question de la sécurité des données représente pour TELUS à la fois un défi et une occasion d'offrir à ses clients des solutions de sécurité des données. Les entreprises cherchent de plus en plus à créer un partenariat avec leur fournisseur de services de télécommunications afin de réaliser leurs objectifs commerciaux et de surmonter leurs défis, et d'élaborer des solutions infonuagiques adaptées à leurs besoins qui leur permettent de tirer parti des télécommunications d'une manière qu'elles n'auraient jamais cru possible il y a une dizaine d'années. L'infonuagique transforme la prestation de services en un modèle axé sur une connexion toujours active et sur « tout en tant que service », et une forte croissance est prévue dans ce domaine. TELUS propose aux entreprises les capacités de son Réseau intelligent offrant l'option d'utiliser un réseau TI en tant que service sur Internet, doté d'une configuration miroir dans de multiples emplacements et fondé sur une plateforme libre-service qui réduit les cycles de déploiement et le recours à des spécialistes TI. Nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise sont optimisés par notre réseau à large bande et intègrent les appareils intelligents les plus récents, de manière à améliorer la vie des Canadiens.

Au fil de l'évolution de l'industrie vers les technologies mobiles 5G dans les années à venir, nous prévoyons que l'exercice de nos activités et la prestation de nos services se feront sur un réseau plus convergent. Les frontières entre l'accès fixe et l'accès mobile continueront d'être repoussées à mesure qu'évoluera la façon dont nous fournissons des services aux clients et la façon dont les clients utilisent ces services. Tandis que l'élargissement de notre réseau à large bande se poursuit et que la technologie 5G continuera à être commercialisée au cours des prochaines années, nous croyons pouvoir bénéficier de latitude dans notre choix du moyen le plus efficace d'assurer la prestation de services partout où nous sommes présents. Nous ne nous attendons pas à devoir déployer la fibre jusqu'à chaque domicile; nous croyons plutôt que nous aurons la possibilité d'offrir des services dans certaines régions s'inscrivant dans le cadre de notre couverture à large bande à l'aide des technologies mobiles 5G.

TELUS Santé

Par l'entremise de TELUS Santé, nous tirons parti de notre position de chef de file en matière de prestation de solutions de soins de santé numériques de bout en bout au Canada et des technologies sans cesse plus nombreuses liées à notre réseau à large bande, telles que la fibre optique et la 5G, afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité d'outils et d'applications innovateurs en matière de soins de santé au sein du principal écosystème des soins de santé, pour que nous puissions continuer à nous positionner de manière concurrentielle en prévision de cette forte croissance continue. Ces solutions comprennent les applications de soins virtuels, les dossiers de santé personnels qui favorisent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. Offerts sous le nom de Soins virtuels TELUS Santé, nos services de soins virtuels offerts par l'entremise des employeurs donnent aux patients un accès bilingue, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, à des professionnels de la santé physique et mentale, partout au pays. En 2021, nous avons amélioré notre offre de Soins virtuels TELUS Santé et lancé Parcours de vie, un programme d'aide aux employés modernisé conçu pour aborder divers problèmes d'ordre personnel et professionnel qui peuvent nuire à la capacité d'un employé à exercer son travail, y compris du soutien en santé mentale. Notre application Mes Soins TELUS Santé a révolutionné l'accès aux soins de santé par les consommateurs. Au moyen d'applications novatrices de soins de santé préventifs propulsées par l'intelligence artificielle (offertes en anglais et en français) telles que le vérificateur de symptômes et les solutions Suivi et Bilan de santé, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information au sujet de leur santé et, au besoin, parler directement avec un médecin autorisé en toute facilité à partir de leur téléphone intelligent; ce service est offert dans plusieurs langues en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et en Ontario. En 2020, Mes Soins TELUS Santé a également ouvert deux cliniques physiques en Colombie-Britannique, qui complètent notre démarche axée principalement sur la prestation de solutions numériques. Combinées, ces solutions et capacités en matière de soins de santé virtuels permettent aux Canadiens de mieux prendre leur santé en main et d'obtenir les soins et les informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport à l'actuel *statu quo*. En 2020, TELUS Santé a permis aux professionnels de la santé au Canada d'effectuer des visites virtuelles avec leurs patients en intégrant la solution de vidéoconférence à leurs dossiers médicaux électroniques (« DME »); à la fin de décembre 2021, plus de 557 000 consultations avaient été effectuées au moyen de la solution Visite virtuelle intégrée au

DME de TELUS. Cette capacité a été accrue par suite de l'acquisition de InputHealth Systems Inc. et de sa solution de soins virtuels Collaborative Health Record (« CHR »), une solution infonuagique qui renforce la relation entre le médecin et le patient grâce à une gamme complète d'outils ayant pour but la collaboration, la participation des patients, l'automatisation et l'optimisation des données. Depuis le début de la pandémie, l'utilisation de ces solutions de soins virtuels a grandement augmenté, ce qui a réduit les pressions sur le système de soins de santé, et nous nous attendons à ce que la forte croissance des soins de santé virtuels se poursuive. Les activités et les tendances sur le marché au cours de l'exercice confirment, à bien des égards, la validité de la présence de TELUS Santé dans le marché des soins de santé depuis plusieurs années et les hypothèses quant à ses principaux domaines de croissance et aux voies à suivre, renforçant par le fait même l'importance que nous accordons à la santé des employés et aux soins virtuels. Au premier trimestre de 2021, nous avons acquis une pharmacie d'officine centrale fondée sur le numérique, qui rend l'expérience de service en pharmacie plus personnelle, plus pratique et plus accessible et qui peut être plus facilement gérée par les utilisateurs, et en janvier 2022, nous avons lancé le service Pharmacie virtuelle TELUS Santé. En 2022 et dans l'avenir, conformément à notre engagement inconditionnel à l'égard du sociocapitalisme, TELUS Santé tirera parti de ces outils numériques en matière de santé ainsi que d'autres outils pour continuer à élargir l'accès aux soins pour tous les Canadiens et à améliorer les résultats en matière de santé; la commercialisation continue de la technologie 5G devrait considérablement accroître nos capacités grâce à l'ajout de nouvelles applications de soins de santé innovatrices qui bénéficieront de vitesses plus élevées et d'une plus faible latence.

TELUS Agriculture

Avec le lancement officiel de TELUS Agriculture en 2020, une entreprise initialement fondée sur huit acquisitions effectuées au cours de 2019 et de 2020, nous nous sommes positionnés afin de devenir un acteur mondial important sur le marché prometteur et en rapide croissance des technologies agricoles. Par suite de l'ajout de deux entreprises en 2021, à savoir Conservis et Blacksmith Applications, ainsi que de l'acquisition des actifs de Herdtrax, nous avons poursuivi notre stratégie de croissance. TELUS Agriculture s'est engagée à créer les meilleures retombées qui soient depuis le producteur jusqu'au consommateur. Nous fournissons des informations numériques qui habilitent et connectent les clients, depuis les producteurs jusqu'aux consommateurs, partout dans le monde, améliorant ainsi la qualité, la salubrité, la distribution et la durabilité des aliments et des biens de consommation – aujourd'hui et pour demain. Par ailleurs, nous offrons des services de numérisation ciblant une chaîne d'approvisionnement complexe et fragmentée, de manière à créer des solutions pratiques et intégrées. On estime que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années, et ce, simplement pour répondre aux besoins de la population mondiale qui ne cesse d'augmenter. Les agriculteurs et les producteurs dont les activités sont liées aux chaînes d'approvisionnement dans le secteur agricole et dans les secteurs de l'alimentation et des biens de consommation cherchent donc à tirer davantage parti des technologies numériques pour gérer avec efficience leurs activités et pour recueillir des données utiles afin d'optimiser la production et les biens produits. Dans ce contexte de population mondiale sans cesse en croissance et de demande accrue visant les secteurs de l'alimentation et des biens de consommation, l'accès numérique simplifié à diverses données et fonctions peut se traduire par une réduction considérable des ressources, par des économies de temps substantielles et par d'importantes réductions de coûts.

TELUS a judicieusement positionné ses capacités technologiques et ses données numériques dans trois secteurs clés de la chaîne de valeur liée à l'agriculture, à l'alimentation et aux biens de consommation : i) le secteur de l'agroentreprise, qui facilite le flux de données commerciales entre les fabricants, tels que les fabricants de machinerie agricole, les fournisseurs de semences et de produits chimiques, les distributeurs, les détaillants et les agriculteurs, et les fermes; ainsi que les solutions pour les fermes, qui facilitent la gestion en matière d'agriculture de précision et la gestion des fermes; ii) le secteur de l'alimentation, des boissons et des biens de consommation, qui facilite la traçabilité des aliments et des biens de consommation, depuis le producteur jusqu'au consommateur, et assure l'efficience des activités promotionnelles pour les intervenants de l'industrie tels que les fabricants de produits alimentaires, les épiciers, les restaurants et les consommateurs; iii) le secteur de la santé des animaux, qui soutient le développement sûr et efficient de sources de protéines au moyen de la technologie et d'une expertise consultative. Nous offrons des solutions logicielles de pointe qui englobent l'intégralité de la chaîne de valeur alimentaire et qui permettent de répondre aux défis que posent la gestion complexe des données et les silos de données, de manière à concrétiser la transformation numérique du système alimentaire mondial ainsi qu'à protéger et à améliorer ce système en assurant la production et le transport efficaces des aliments et des biens de consommation, ainsi que leur qualité et leur salubrité.

Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)

Depuis sa création il y a 17 ans, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et offre aux clients une expérience client exceptionnelle en matière de solutions numériques à partir de centres de prestation de services situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. Au cours des dernières années, TELUS International a considérablement augmenté le champ et la diversité de ses activités en procédant à l'acquisition, en janvier 2020, de Competence

Call Center (qui a depuis lors fait l'objet d'un repositionnement de la marque sous le nom de TELUS International Northern Europe, ou TINE, et comprend essentiellement les activités de CCC), un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. En décembre 2020, TELUS International a fait progresser sa stratégie de transformation numérique grâce à l'acquisition de Lionbridge AI, un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'entraînement fondées sur l'externalisation ouverte utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle servant à alimenter l'apprentissage machine. Les technologies évoluées de Lionbridge AI, conjuguées à l'ingéniosité humaine, améliorent la fonctionnalité des données de manière à offrir aux clients des solutions grandement améliorées, personnalisées et de qualité élevée. En juillet 2021, TELUS International a acquis Playment, un fournisseur de premier plan offrant des services et des outils de vision par ordinateur et d'annotation de données spécialisés dans l'imagerie 2D et 3D, la vidéo et la détection et télémétrie par ondes lumineuses (« LiDAR »). Lionbridge AI et Playment ont été réunies et exercent maintenant leurs activités sous l'entité TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »), aidant les sociétés à tester et à améliorer leurs modèles d'apprentissage machine par l'entremise de sa communauté mondiale d'IA composée de plus de un million d'annotateurs de données et de linguistes. Ces acquisitions ont considérablement accru l'envergure et la diversité de TELUS International. La taille et la portée de TELUS International ont augmenté et l'effectif englobait plus de 62 000 membres de l'équipe faisant preuve d'un engagement élevé à l'échelle mondiale à la fin de 2021. Forte de ses plus importantes capacités numériques de bout en bout, TELUS International offre maintenant des solutions et services intégrés fondés sur une stratégie numérique et l'innovation, notamment des services de consultation et de conception, des solutions de transformation numérique et de cycle de vie des TI, des solutions d'annotation de données et d'automatisation intelligente, de même que des solutions de service à la clientèle omnicanaux comprenant la modération de contenu, des solutions axées sur la sécurité et sur la confiance et d'autres solutions gérées, ainsi que le soutien administratif dans près de 50 langues et à partir de 53 sites de prestation de services dans plus de 25 pays. En ce qui concerne l'avenir, TELUS International est extrêmement bien positionnée pour continuer à assurer sa croissance et pour accroître le nombre de ses clients, qui se chiffre à plus de 600 à l'échelle mondiale. Ces clients exercent leurs activités dans divers marchés verticaux cibles en pleine croissance, y compris les marchés Technologies et jeux, Commerce électronique et technologies financières, Communications et médias, Soins de santé, et Voyages et hôtellerie. Les clients auxquels TELUS International offre des services forment un groupe diversifié se composant d'entreprises technologiques natives de l'ère numérique qui ont besoin d'aide pour continuer d'assurer leur croissance et d'élargir leur champ d'activité, ainsi que d'entreprises bien établies qui ont besoin d'aide pour élaborer et mettre en œuvre leur stratégie de transformation numérique. La priorité que TELUS International accorde sans relâche à l'offre de solutions complexes de premier plan axées sur la technologie, par l'entremise de membres de l'équipe empathiques, engagés et hautement qualifiés, lui permet de se positionner favorablement afin d'assurer son succès continu dans un marché en pleine croissance.

En février 2021, TELUS International a procédé avec succès à son premier appel public à l'épargne (se reporter à la *rubrique 1.3* pour plus de détails). En septembre 2021, TELUS International a conclu un placement secondaire (se reporter à la *rubrique 10.2* et à *« Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS International pour établir un actif d'importance »*, à la *rubrique 3*, pour des renseignements supplémentaires), se positionnant par le fait même de manière à assurer sa croissance continue au cours des prochaines années.

Tandis que la technologie continue de façonner rapidement notre industrie, que la demande des clients continue d'évoluer et de s'accroître, et que le Canada se dirige vers une économie plus numérique, nous sommes résolus à assurer l'évolution de nos activités et à offrir des services innovateurs et fiables ainsi qu'un leadership éclairé dans les principaux secteurs de croissance future qui complètent nos activités actuelles. Ces initiatives, conjuguées à la priorité continue que notre équipe hautement engagée accorde à la prestation d'une expérience client améliorée à l'aide de réseaux de classe mondiale, nous permettent de nous positionner en vue d'une différenciation et d'une croissance soutenues dans les années à venir.

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2022

En 2022, nous nous attendons à ce que la pandémie de COVID-19 continue d'avoir des répercussions sur nos activités, principalement au premier semestre de l'exercice, en raison de facteurs économiques tels que le maintien d'avis aux voyageurs et de restrictions visant les frontières, les déplacements des clients d'affaires et des consommateurs n'ayant pas encore atteint les niveaux d'avant la pandémie, ce qui continue de se répercuter sur les produits tirés des services d'itinérance, les problèmes touchant la chaîne d'approvisionnement mondiale, les fermetures de commerces subséquentes et les perturbations incluant les pénuries de personnel, ainsi que la réduction du champ des activités touchant nos commerces de détail et nos services de soins de santé. Nous nous attendons à ce que les répercussions de la pandémie soient moins grandes en 2022 qu'en 2021, en raison principalement du déploiement de la vaccination contre la COVID-19 au sein de la population générale, ce qui permet la reprise de l'économie mondiale dans les secteurs au sein desquels nous exerçons des activités. Nous

prévoyons une croissance du BAIIA, en raison de la demande continue en matière de données dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, et de l'apport des nouvelles acquisitions d'entreprises; de l'amélioration des produits tirés des services d'itinérance correspondant à la réduction des restrictions liées à la pandémie; des importants investissements continus dans notre réseau à large bande de premier plan et du déploiement continu de la technologie 5G; de nos efforts stratégiques visant à accroître la simplicité et l'efficacité opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2022 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications, ainsi que sur nos résultats pour 2021 et sur les tendances relativement auxquels une analyse est présentée à la *rubrique 5*.

Nos principales hypothèses comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 4,3 %, de 4,2 %, de 4,4 %, de 4,5 % et de 3,7 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 6,1 %, de 5,2 %, de 7,1 %, de 6,1 % et de 5,3 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 224 000 unités, de 39 000 unités, de 30 000 unités, de 83 000 unités et de 55 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. Les produits tirés des services d'itinérance découlant des déplacements des clients d'affaires et des consommateurs s'amélioreront par rapport aux produits enregistrés en 2021, en raison de l'assouplissement des avis aux voyageurs et des restrictions visant les frontières, y compris les frontières entre le Canada et les États-Unis. Nous estimons qu'une reprise complète se produirait vers la fin de 2022 au plus tôt.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, y compris l'incidence potentielle liée au report à plus tard des échanges d'appareils contre des modèles plus récents durant la pandémie mondiale, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients. La croissance des appareils connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions agricoles et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA du secteur ECPN en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 98 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; charges d'intérêts d'environ 8 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 2,95 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 3,10 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 52 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 150 millions de dollars au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 700 millions de dollars à 750 millions de dollars.
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 3,45 milliards de dollars à 3,55 milliards de dollars.
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 25,2 % à 25,8 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 500 millions de dollars à 580 millions de dollars (2021 – 563 millions de dollars).
- Stabilisation continue du taux de change moyen du dollar canadien par rapport au dollar américain (1,25 $ en 2021).
- Déploiement continu de la technologie ne reposant pas sur l'accès dans notre réseau.
- Les PME continueront de subir les répercussions négatives des mesures de confinement principalement au cours du premier trimestre de l'exercice, et continueront d'en ressentir les effets jusqu'à la fin de l'année, tandis que leur accès aux mesures continues de soutien gouvernementales s'estompera au milieu de 2022.
- Les programmes de financement gouvernementaux mis en place pour aider les consommateurs à payer leurs factures s'estomperont au cours du premier semestre de 2022.
- Nous prévoyons être en mesure d'exploiter nos magasins de détail de manière aussi efficace qu'en 2021, dans le contexte des mesures de sécurité additionnelles mises en place mais qui nous permettent tout de même de servir nos clients en personne, ainsi que des capacités numériques qui nous ont permis de continuer à offrir des services aux clients durant la pandémie.
- Répercussions continues des mesures restrictives sur les Cliniques TELUS Santé, qui ont entraîné l'annulation de rendez-vous, la réduction de la capacité de cliniques ou la fermeture de cliniques. Nous prévoyons une lente reprise des activités au cours de l'exercice, notamment grâce au déploiement efficace de services à valeur ajoutée, au renforcement des capacités de notre plateforme virtuelle et à l'optimisation de l'efficience.
- Nos activités internationales seront touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales.
- Nous continuerons d'accroître nos activités de technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.
- Nous prévoyons poursuivre nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier la façon dont nos clients font affaire avec nous, d'offrir de nouveaux produits et services, de répondre aux besoins des clients et des marchés, et de fournir un service d'une haute fiabilité.

Nos perspectives pour 2022 constituent des informations prospectives et se fondent sur des hypothèses, et elles sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes. Nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans ces perspectives advenant que ces hypothèses se soient révélées inexactes ou que des risques tels que ceux décrits en détail à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*, se soient matérialisés.

9.4 Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications

Nos services de télécommunications, de diffusion et de radiocommunication sont réglementés par les lois fédérales par le truchement de diverses autorités, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), ISDE, Patrimoine canadien, et le Bureau de la concurrence.

L'information ci-après constitue un sommaire de certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie. Ce sommaire ne doit pas être considéré comme une analyse juridique exhaustive ni comme une description de toutes les questions spécifiques décrites. Bien que nous ayons indiqué les enjeux relativement auxquels l'issue d'un fait nouveau ou d'une instance ne devrait pas, selon nous, avoir une incidence significative sur notre société, il n'existe aucune certitude que l'issue prévue se concrétisera ou que notre évaluation actuelle de son incidence possible sur notre société sera exacte. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre

ISDE réglemente, entre autres choses, l'attribution et l'utilisation de spectre des radiofréquences au Canada, et assure l'octroi des licences pour appareils radio et des licences pour l'utilisation des bandes de fréquence ou de voies radio à l'intérieur de différentes bandes de fréquence aux fournisseurs de services et aux utilisateurs privés. Le ministère établit également les conditions pouvant se rattacher à ces autorisations de radiocommunication, y compris les restrictions portant sur le transfert des licences de spectre mobile, les obligations concernant la couverture, les obligations concernant la recherche et développement, la communication de l'information annuelle et les obligations concernant le partage obligatoire avec les concurrents des services d'itinérance et des emplacements d'antennes.

Enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz pour prendre en charge la technologie 5G

Le 29 juillet 2021, ISDE a publié les résultats préliminaires de ses enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz. Nous avons acquis 142 licences, soit l'équivalent de 16,4 MHz de spectre, à un prix d'environ 1,95 milliard de dollars. Compte tenu du spectre que nous avons acquis dans le cadre d'une transaction privée avant les enchères, nous détenons maintenant en moyenne 25 MHz de spectre dans la bande de 3 500 MHz à l'échelle nationale. Le cadre de mise aux enchères comprenait une tranche de 50 MHz réservée dans tous les marchés où une bande de spectre de 50 MHz ou plus était disponible. Cette décision a contribué au déséquilibre concurrentiel découlant de la décision transitoire liée à la bande rendue par ISDE en 2019. En raison de cette décision, une tranche de près de 90 MHz de la bande de 200 MHz est réservée pour des entreprises titulaires.

Le 26 août 2021, nous avons déposé auprès de la Cour fédérale une demande ayant pour but une révision judiciaire de la décision du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie qui a permis à Vidéotron de présenter une soumission aux fins de l'acquisition de blocs de spectre réservé en Colombie-Britannique, en Alberta et au Manitoba dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de 3 500 MHz. Dans la demande, nous soutenons que Vidéotron n'a pas satisfait aux critères d'admissibilité établis dans le cadre de la mise aux enchères par ISDE, et qu'elle n'aurait en conséquence pas dû être autorisée à présenter une soumission relativement à une portion du spectre réservé qu'elle a éventuellement obtenu. Bell a également déposé une demande semblable. Par ailleurs, le 21 septembre 2021, nous avons présenté une requête d'ordonnance provisoire dans laquelle nous enjoignons le ministre à libérer le spectre faisant l'objet de la contestation pour lequel Vidéotron a présenté une soumission jusqu'à ce qu'une décision relative à notre demande de révision judiciaire ait été rendue. Notre requête en injonction a été rejetée le 22 octobre 2021. Notre demande de révision judiciaire devrait être entendue en février 2022.

Nous continuons d'examiner les résultats des enchères, y compris les quantités acquises par nos concurrents, afin de déterminer l'incidence des enchères sur notre société.

Consultation sur les modifications apportées au PNRH-520, « Prescriptions techniques pour les systèmes fixes et/ou mobiles, incluant les systèmes à large bande à utilisation flexible, dans la bande de 3 450 à 3 650 MHz »

En août 2021, ISDE a amorcé une consultation concernant le Plan normalisé de réseaux hertziens 520 (le « PNRH-520 »), afin d'examiner les caractéristiques techniques liées à l'utilisation de spectre dans la bande de 3 500 MHz. Dans le cadre de la consultation, ISDE a exprimé une préoccupation concernant le fait que l'équipement 5G fonctionnant dans la bande de 3 500 MHz du spectre a le potentiel de causer du brouillage aux altimètres des aéronefs. ISDE a proposé de nouvelles restrictions visant le spectre dans la bande de 3 500 MHz, y compris l'interdiction d'utiliser ce spectre dans de vastes zones autour des grands aéroports. Bien que la consultation ait pris fin en août 2021, le 22 septembre 2021, ISDE a annoncé la réouverture de la période de consultation, afin de donner aux parties concernées plus de temps pour présenter leurs commentaires, et a rendu accessibles au public les études techniques sur lesquelles le ministère s'est basé pour formuler ses propositions. ISDE a par ailleurs avisé les titulaires de licences éventuels dans la bande de 3 500 MHz que les paiements finaux au titre des enchères et l'émission des licences, qui étaient initialement prévus pour le 4 octobre 2021, seraient reportés au 17 décembre 2021. Le 18 novembre 2021, ISDE a publié la décision concernant les modifications aux prescriptions techniques visant la bande de 3 500 MHz, et ces modifications proposées demeurent inchangées; elles limitent l'utilisation de ce spectre dans les zones autour des grands aéroports, ainsi que la transmission d'énergie au-dessus de l'horizon. ISDE a établi sur une base prévisionnelle les prochaines étapes, y compris une consultation future, qui pourraient s'avérer nécessaires advenant le cas où les faits nouveaux et les études à l'échelle nationale ou mondiale donneraient lieu à la mise en œuvre d'autres modifications aux règles techniques associées à la question de la protection des radioaltimètres. Il y a un risque que cette décision puisse avoir une incidence significative sur TELUS, le tout dépendant de la durée de la période d'application des prescriptions techniques.

Enchères de spectre des ondes millimétriques et de spectre dans la bande de 3 800 MHz pour prendre en charge la technologie 5G

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *« Décisions sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G »*, en vertu duquel il réattribue plusieurs tranches du spectre des ondes millimétriques aux fins des services mobiles. ISDE amorcera des consultations concernant le cadre pour l'attribution de licences (c'est-à-dire les règles concernant les enchères et les conditions de licence) visant ces ondes millimétriques dans l'avenir. ISDE avait précédemment prévu que les enchères de spectre des ondes millimétriques débuteraient en 2021, mais a révisé ses prévisions et prévoit maintenant tenir les enchères au premier trimestre de 2024. Il y a un risque que les règles concernant les enchères puissent jouer en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuter sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre des ondes millimétriques.

Le spectre dans la bande de 3 800 MHz est considéré comme un prolongement du spectre dans la bande de 3 500 MHz. ISDE a amorcé la première de ses deux consultations le 27 août 2020. Dans le cadre de cette première consultation, ISDE et Télésat, le titulaire canadien d'une licence de spectre par satellite dans la bande de 3 700 à 4 200 MHz, ont formulé des recommandations sur la façon dont le spectre existant devrait être réattribué. Le 21 mai 2021, ISDE a publié le document intitulé *« Décision sur le cadre technique et politique concernant le spectre de la bande de 3 650 à 4 200 MHz et modifications à l'attribution des fréquences de la bande de 3 500 à 3 650 MHz »*, en vertu duquel 250 MHz de spectre de la bande feront l'objet d'enchères devant avoir lieu au premier trimestre de 2023. Dans sa décision, ISDE rejette la proposition de Télésat visant à effectuer une mise aux enchères privée et à accélérer la libération de spectre. Le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz sera libéré et disponible d'ici mars 2025 dans les zones urbaines, et d'ici mars 2027 dans un grand nombre de zones rurales. Certaines zones rurales (dans les territoires et dans certaines régions situées dans le nord de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec, de même qu'à Terre-Neuve-et-Labrador) sont toujours considérées comme des zones qui dépendent de services par satellite, et ce spectre ne pourra pas être utilisé pour les services mobiles dans ces zones. Un grand nombre de questions importantes (telles que le format de la vente aux enchères et les mesures favorables à la concurrence) font l'objet d'une deuxième consultation concernant le cadre de mise aux enchères du spectre dans la bande de 3 800 MHz. Il y a un risque que les règles concernant les enchères joueront en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuteront sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre dans la bande de 3 800 MHz.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

Le CRTC et le gouvernement fédéral ont amorcé des instances publiques ayant pour objet l'examen de diverses questions. Une analyse de certaines instances clés est présentée ci-dessous.

Acquisition proposée de Shaw par Rogers

En mars 2021, Rogers Communications Inc. et Shaw Communications Inc. ont annoncé la conclusion d'une entente aux fins de l'acquisition de Shaw Communications Inc. par Rogers Communications Inc. Outre l'approbation des actionnaires de Shaw Communications Inc., l'acquisition nécessitera l'approbation du Bureau de la concurrence, du CRTC et d'ISDE. Il se pourrait que les parties à la transaction conviennent de mesures correctives en matière de fusion susceptibles d'avoir une incidence négative sur notre société, ou encore que le CRTC, ISDE ou d'autres autorités gouvernementales apportent (ou refusent d'apporter) d'autres changements d'ordre réglementaire ou imposent des mesures correctives en matière de comportement susceptibles d'avoir une incidence significative sur notre société directement ou d'avoir une incidence sur l'ensemble de l'industrie. Il est également possible que cette acquisition déclenche une consolidation accrue dans le secteur. Les autorités gouvernementales n'ont pas terminé leur examen et déterminé s'il y a lieu d'autoriser l'acquisition et, le cas échéant, d'en établir les conditions; il est en conséquence trop tôt pour déterminer l'incidence de ces examens sur notre société.

Examen des services sans fil mobiles

Le 15 avril 2021, le CRTC a publié sa décision concernant l'examen du cadre réglementaire pour les services sans fil. Le CRTC a déterminé que Bell, Rogers, TELUS et SaskTel doivent fournir aux exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») un accès de gros aux réseaux des fournisseurs de services sans fil régionaux propriétaires d'installations dans les régions où ces fournisseurs détiennent une licence de spectre pour les services sans fil mobiles. L'accès fourni aux ERMV est basé sur des tarifs négociés commercialement et il sera éliminé progressivement sur une période de sept ans. De plus, le CRTC a demandé à Bell, à Rogers, à TELUS et à SaskTel de fournir certains forfaits à bas prix et à usage occasionnel, ce que nous avons fait. Nous travaillons actuellement à la mise en application des nouvelles exigences visant les ERMV et d'autres exigences. L'incidence de cette décision sur notre société dépendra des tarifs commerciaux qui seront négociés relativement à l'accès fourni aux ERMV.

Le 4 mai 2021, Data on Tap Inc. a présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de modifier la décision rendue par le CRTC relativement au cadre réglementaire pour les services sans fil et d'exiger qu'il établisse des tarifs pour fournir un accès complet aux ERMV. Le 22 septembre 2021, nous avons déposé une réponse dans laquelle nous nous opposons à cette pétition. L'incidence de cette pétition ne sera connue que lorsque le gouverneur en conseil rendra une décision. Le gouverneur en conseil a jusqu'au 14 avril 2022 pour rendre une décision.

Nous avons par ailleurs été autorisés à interjeter appel de deux conclusions de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale : i) l'exigence en vertu de laquelle les entreprises de services mobiles nationales, y compris notre société, doivent introduire l'itinérance transparente comme une condition additionnelle en vertu de laquelle doivent être offerts les services d'itinérance de gros obligatoires existants; ii) la décision en vertu de laquelle les articles 43 et 44 de la *Loi sur les télécommunications* ne confèrent pas au CRTC le pouvoir de statuer sur les litiges concernant les installations de transmission sans fil mobiles. Si nous obtenons éventuellement gain de cause dans le cadre de l'appel, nous nous attendons à pouvoir plus aisément déployer notre infrastructure 5G, particulièrement sur les propriétés municipales.

Suivi relatif aux services filaires de gros

Le 22 juillet 2015, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326*, *« Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes »*. La principale composante de cette décision tient au fait que le CRTC a ordonné la mise en place de services d'accès haute vitesse (« AHV ») de gros dégroupés pour les fournisseurs de services Internet concurrents. Ces services comprennent l'accès aux installations FTTP.

Le 11 juin 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-187*, *« Appel aux observations – Configuration de réseau appropriée concernant les services d'accès haute vitesse de gros dégroupés »*, qui porte sur l'examen des configurations de réseau et de services appropriées pour le régime de services AHV de gros dégroupés pour tous les fournisseurs de services AHV de gros au pays. Cette instance, qui remplace les instances de suivi précédentes, a pris fin. Le CRTC devrait rendre une décision; il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Tarifs définitifs concernant les services d'accès de gros groupé à Internet

Le 15 août 2019, le CRTC a publié l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288, da*ns laquelle il établit les tarifs définitifs concernant les services d'accès de gros groupé à Internet pour les ESLT et les entreprises de câblodistribution. Les tarifs définitifs étaient considérablement moins élevés que les tarifs provisoires, et le CRTC a ordonné que les tarifs soient appliqués rétroactivement au 6 octobre 2016. L'incidence financière de cette décision n'est pas significative pour notre société.

Le 13 septembre 2019, Bell Canada et ses sociétés affiliées, de même qu'un groupe d'autres entreprises de câblodistribution, ont présenté à la Cour d'appel fédérale des demandes séparées ayant pour but d'interjeter appel de l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*. Bell Canada et les entreprises de câblodistribution ont également demandé à la Cour de suspendre l'ordonnance. Le 22 novembre 2019, la Cour d'appel fédérale a approuvé les deux demandes d'interjeter appel et a accordé une suspension de l'ordonnance jusqu'à ce que la Cour ait statué sur l'appel. Le 10 septembre 2020, la Cour d'appel fédérale a rejeté les demandes d'interjeter appel pour des raisons de bien-fondé et a par conséquent confirmé la décision du CRTC. Le 25 février 2021, la Cour suprême du Canada a rejeté les demandes d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale présentées par Bell Canada et le groupe d'entreprises de câblodistribution.

Séparément, le 13 novembre 2019, nous avons présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de renvoyer au CRTC la décision rendue dans l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288* pour qu'il établisse à nouveau les tarifs, et de demander la modification de ladite ordonnance, sur la base voulant que les tarifs et la composante rétroactive de l'ordonnance nuiront aux investissements futurs. Bell Canada et un groupe d'entreprises de câblodistribution ont présenté des pétitions similaires le même jour. Le 15 août 2020, le gouverneur en conseil a pris un décret dans lequel il rejette les pétitions. Toutefois, le décret et la déclaration connexe faite par le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie reconnaissent que les tarifs établis dans l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288* pourraient dans certains cas être préjudiciables aux investissements dans des réseaux de haute qualité.

Le 27 mai 2021, pour faire suite à la présentation au CRTC, par TELUS, Bell Canada et un groupe d'entreprises de câblodistribution, de demandes séparées de révision et de modification de l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2021-181*. Dans sa décision, le CRTC a en grande partie infirmé la décision publiée dans l'*Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*, ce qui signifie que nous ne sommes pas tenus d'appliquer les tarifs prévus en vertu de cette ordonnance ou de verser des remboursements rétroactifs importants aux clients des services de gros. Étant donné que la *Décision de télécom CRTC 2021-181* maintient essentiellement les tarifs qui sont en vigueur depuis 2016, la décision n'a pas eu une incidence significative sur notre société.

Le 28 mai 2021, TekSavvy Solutions Inc. a présenté au gouverneur en conseil une pétition ayant pour but de modifier la décision. Le 15 juillet 2021, les Opérateurs des réseaux concurrentiels canadiens ont présenté une pétition semblable. Le 25 août 2021, National Capital Freenet Inc. a également présenté une pétition au gouverneur en conseil. Le 28 juin 2021, TekSavvy Solutions Inc. a demandé à interjeter appel de la *Décision de télécom CRTC 2021-181* auprès de la Cour d'appel fédérale. Le 15 septembre 2021, la Cour d'appel fédérale a autorisé la demande visant à interjeter appel. Nous n'allons pas présenter d'observations relativement aux pétitions ou à la demande visant à interjeter appel.

Examens des exigences en matière de sécurité liées à la technologie 5G – Sécurité publique Canada

En septembre 2018, le gouvernement fédéral a annoncé la mise en œuvre d'un examen des exigences nationales en matière de cybersécurité liées aux réseaux 5G au Canada. L'examen avait pour objectif d'énoncer clairement les politiques qui seront mises en œuvre pour déterminer quels contrôles de sécurité ou quelles restrictions le gouvernement canadien prévoit imposer aux réseaux 5G au Canada, et pour déterminer à quels fournisseurs étrangers ces contrôles et restrictions s'appliqueront. Le gouvernement n'a publié aucun échéancier relatif à la conclusion de cet examen, et n'a aucunement fait part de ses intentions concernant les exigences en matière de cybersécurité liées à la technologie 5G. Par suite des élections fédérales tenues le 20 septembre 2021, le premier ministre Justin Trudeau a affirmé le 28 septembre 2021 que le gouvernement sera heureux de présenter une décision concernant de nombreuses questions, y compris les télécommunications et Huawei, au cours des prochaines semaines, indiquant de ce fait que le gouvernement soupèse encore certaines questions, mais approche d'une décision finale. Compte tenu des multiples mesures gouvernementales ou réglementaires susceptibles de découler de cet examen, il est impossible de prédire de façon fiable l'incidence de cet examen sur notre société et, de manière générale, sur les fournisseurs de services mobiles au Canada.

Faits nouveaux concernant la politique de sécurité à l'échelle internationale

Le 16 mai 2019, un décret-loi en vertu duquel le secrétaire du Commerce aux États-Unis peut bloquer certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale est entré en vigueur. Le département du Commerce des États-Unis a subséquemment établi une liste d'entités, incluant Huawei Technologies Co. Ltd. et ses sociétés affiliées partout dans le monde, relativement auxquelles l'exportation, la réexportation ou le transfert (domestique) de certaines technologies soumises à restrictions sont interdits, à moins qu'une licence à ces fins n'ait été spécifiquement octroyée.

Par suite d'un vote à l'unanimité le 13 juillet 2021, la Commission fédérale des communications des États-Unis a autorisé la mise en place d'un programme de subventions de 1,9 milliard de dollars US afin de permettre aux entreprises de télécommunications ayant moins de 10 millions d'abonnés de remplacer l'équipement de Huawei et de ZTE.

Compte tenu des multiples mesures gouvernementales ou réglementaires visant Huawei qui sont susceptibles d'être mises en œuvre par des gouvernements étrangers, il est actuellement impossible de prédire l'incidence de ces mesures sur notre société et, de manière générale, sur les fournisseurs de services mobiles au Canada.

Instances du CRTC concernant les obstacles potentiels au déploiement de réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies au Canada

Le 10 décembre 2019, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2019-406*, *« Appel aux observations sur les obstacles potentiels au déploiement de réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies du Canada »*. Dans le cadre de cette instance, le CRTC a sollicité des observations sur les obstacles potentiels avec lesquels les fournisseurs de services et les collectivités doivent composer relativement à la construction de nouvelles installations ou à l'interconnexion aux installations existantes afin d'étendre les réseaux dans les régions mal desservies et d'offrir des services qui répondent à l'objectif du service universel. Le CRTC a précisément identifié l'accès aux services de transport abordables et l'utilisation efficace des structures de soutien comme étant des obstacles potentiels. Le dossier des instances est maintenant clos, et nous nous attendons à ce qu'une décision soit publiée au début de 2022. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Instance du CRTC concernant l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes
Le 30 octobre 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-366*, *« Appel aux observations sur les mesures réglementaires possibles visant à améliorer l'efficacité de l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes »*. Le CRTC a amorcé cette instance compte tenu des observations reçues dans l'instance amorcée par l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2019-406*, le Conseil craignant que l'accès inopportun et coûteux aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes ait des répercussions négatives sur le déploiement de réseaux capables de supporter la large bande de manière efficace, particulièrement dans les régions du Canada qui ont peu ou pas accès à de tels réseaux. Dans le cadre de la plus récente instance, le CRTC se penche entre autres sur les retards liés aux autorisations, sur les coûts de préparation, sur les réservations de la capacité de réserve, sur les accords d'utilisation conjointe et sur le potentiel d'amélioration du règlement des différends. Nous participons activement à l'instance. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Engagement du gouvernement relatif aux tarifs liés aux services sans fil mobiles lors de la campagne électorale
Avant les élections fédérales tenues en 2019, le Parti libéral du Canada s'est engagé à réduire de 25 % les tarifs des services sans fil. Le 5 mars 2020, le gouvernement libéral a précisé qu'il s'attend à ce que Bell, Rogers et notre société (y compris les marques complémentaires) réduisent de 25 %, sur une période de deux ans, les tarifs liés aux forfaits des services mobiles postpayés comprenant de 2 Go à 6 Go de données, pour les abonnés qui apportent leur propre appareil. Afin d'assurer le suivi des progrès réalisés, le gouvernement présente un rapport trimestriel sur les tarifs des services sans fil. Même si le plus récent rapport trimestriel portant sur la période d'octobre à décembre 2021 indique que les exigences de réduction de tarifs ont été remplies, la période de deux ans accordée pour réduire les tarifs des services sans fil prend fin en mars 2022, à la suite de l'annonce initiale faite en mars 2020 en matière de surveillance des tarifs des services sans fil. Puisque la période de présentation de l'information de deux ans se poursuit et que le gouvernement a déclaré que les services sans fil sont encore trop coûteux, il nous est impossible de pleinement déterminer l'incidence de cet engagement à l'heure actuelle. L'annonce ou la mise en œuvre de règles spécifiques ou d'autres mesures visant à réduire le prix des forfaits de téléphonie mobile pourrait précipiter une réduction significative des dépenses d'exploitation et des dépenses d'investissement en vue d'atténuer cette incidence.

Examen par le CRTC de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros
Le 24 avril 2020, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-131*, *« Appel aux observations – Examen de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros »*. Dans le cadre de cette instance, le CRTC invite les parties intéressées à présenter leurs observations afin de déterminer s'il y a lieu de modifier la méthode d'établissement des tarifs des services de gros et, dans l'affirmative, de déterminer comment procéder à cette modification. Le CRTC a indiqué qu'il compte, dans le cadre de cette instance, instaurer un processus d'établissement des tarifs plus transparent et efficient. Nous participons activement à toutes les étapes de cette instance. Il est trop tôt pour déterminer l'incidence de cette instance sur notre société.

Examen par le CRTC des échéances pour la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération
Le 14 juin 2021, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2021-199*, *« Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération »* (« 9-1-1 PG »), dans laquelle il stipule les échéances révisées pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada. Le CRTC ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, y compris notre société, de mettre en œuvre leurs réseaux 9-1-1 PG, d'achever toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG et d'être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG en assurant le transit en direct du trafic 9-1-1 PG partout où des centres d'appels de la sécurité publique ont été établis dans une région donnée, et ce, d'ici le 1er mars 2022. Nous ferons le nécessaire pour nous conformer aux directives émanant de cette décision, et nous avons récemment présenté, le 1er novembre 2021, une demande aux fins de la mise en œuvre proposée des services 9-1-1 PG et des ententes de services connexes. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

Modifications aux lois sur la protection de la vie privée visant les secteurs public et privé du Québec
Le 22 septembre 2021, l'Assemblée nationale du Québec a édicté la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, et cette loi a été sanctionnée le même jour. D'importantes nouvelles exigences régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant les particuliers au Québec seront graduellement mises en œuvre sur une période de trois ans. La loi prévoit également un nouveau cadre d'application, qui comporte d'importantes amendes pénales et sanctions administratives pécuniaires relativement à certaines infractions, ainsi qu'un droit privé d'action prévoyant des dommages-intérêts punitifs préétablis minimaux. L'incidence globale de cette loi demeure inconnue, car certaines dispositions clés de la loi, telles que celles concernant l'intelligence artificielle, doivent être précisées par voie de règlements gouvernementaux et de directives interprétatives de l'organisme de réglementation. Il est actuellement impossible d'évaluer pleinement l'importance relative du changement.

Hausses proposées des subventions pour Norouestel

Le 2 novembre 2020, le CRTC a amorcé un examen de son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunications dans le Nord du Canada, dans le cadre de l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367*. Le 20 janvier 2021, un certain nombre d'intervenants ont proposé d'importantes hausses des subventions pour Norouestel et pour d'autres entreprises fournissant des services dans le Nord du Canada. L'instance se poursuit. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

Questions en matière de radiodiffusion

Examen de la Loi sur les télécommunications*, de la* Loi sur la radiocommunication *et de la* Loi sur la radiodiffusion

Le 29 janvier 2020, le Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a publié son rapport définitif, intitulé *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*. Ce rapport contient 97 recommandations ayant pour but de mettre à jour les lois qui régissent la radiodiffusion, les télécommunications et la radiocommunication; ces recommandations ont été présentées au gouvernement du Canada afin qu'il les prenne en considération. Après la publication du rapport, le gouvernement a présenté, le 3 novembre 2020, un projet de loi visant à modifier la *Loi sur la radiodiffusion*. En vertu du projet de loi C-10, les services de diffusion en continu offerts sur Internet auraient été expressément inclus dans l'étendue de la *Loi sur la radiodiffusion*, ce qui aurait conféré au CRTC de nouveaux pouvoirs réglementaires et aurait élargi ses pouvoirs réglementaires existants, lui permettant de mettre en place un cadre réglementaire modernisé afin de réagir au déclin des mesures de soutien de la production de contenu canadien au cours des dernières années, et aurait fourni une source de soutien plus durable à l'avenir. Le 21 juin 2021, le projet de loi C-10 a fait l'objet d'une troisième lecture à la Chambre des communes, mais le débat au Sénat sur ce projet de loi a été interrompu lorsque le Parlement a été prorogé et que des élections fédérales ont été déclenchées. Le 20 septembre 2021, les Libéraux ont été réélus avec un gouvernement minoritaire; il se pourrait qu'ils tentent de rétablir le projet de loi C-10 dans sa forme précédente, ou qu'ils présentent un nouveau projet de loi visant à modifier la *Loi sur la radiodiffusion*, auquel cas un tout nouveau processus de révision législative serait amorcé. Il est trop tôt pour déterminer si les modifications proposées, ainsi que toute autre éventuelle modification législative découlant du rapport, auront une incidence significative sur notre société.

Examen des réformes visant la Loi sur le droit d'auteur *et la Commission du droit d'auteur*

L'examen obligatoire quinquennal de la *Loi sur le droit d'auteur* qui est prévu par la loi devait avoir lieu en 2017, et un processus d'examen par l'entremise d'un comité parlementaire a été annoncé en décembre 2017. Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes, avec le concours du comité permanent du ministère du Patrimoine canadien de la Chambre des communes, a achevé l'examen au début de 2019, et les deux comités ont présenté leurs rapports à la Chambre des communes en mai et en juin 2019. Jusqu'à présent, aucune loi n'a été proposée par suite de l'examen parlementaire, mais cet examen a donné lieu à d'autres consultations gouvernementales visant à explorer des questions précises soulevées durant l'examen, notamment en ce qui concerne la façon de moderniser le cadre du droit d'auteur afin de tenir compte de la responsabilité des intermédiaires en ligne, de l'intelligence artificielle et de l'IdO. Le calendrier des modifications susceptibles d'être apportées à la *Loi sur le droit d'auteur* est incertain, bien que des représentants du gouvernement aient indiqué que la réforme visant la *Loi sur le droit d'auteur* pourrait être déposée au début de 2022. L'approche en matière de politique applicable au droit d'auteur repose traditionnellement sur un équilibre entre les intérêts des créateurs et ceux des consommateurs; en conséquence, cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur notre société.

Le 14 avril 2021, ISDE a annoncé le lancement d'une consultation sur un cadre moderne du droit d'auteur pour les intermédiaires en ligne. La consultation fait suite aux travaux effectués en 2018 et en 2019 dans le cadre de l'examen parlementaire de la *Loi sur le droit d'auteur*. ISDE a sollicité des observations concernant un vaste éventail de questions, y compris le rôle que devraient jouer les intermédiaires pour surveiller les cas de violation du droit d'auteur en ligne, le mode de rémunération relatif à la rémunération reçue par les détenteurs de droits en contrepartie de l'utilisation de leur contenu sur les plateformes en ligne, et les outils d'application de la loi (tels que des ordonnances de blocage d'un site Web) qui devraient s'appliquer aux intermédiaires. Nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 31 mai 2021. Les observations présentées préconisent notamment le maintien de la politique gouvernementale actuelle en vertu de laquelle les fournisseurs de services Internet bénéficient d'une protection inconditionnelle aux termes des règles d'exonération en ce qui a trait aux activités potentiellement préjudiciables de leurs clients. Il est trop tôt pour déterminer si cette consultation aura une incidence significative sur notre société.

Le 19 juillet 2021, le gouvernement a annoncé une consultation sur un cadre moderne du droit d'auteur devant s'appliquer à l'IA et à l'IdO. Les objectifs du gouvernement visent à appuyer l'innovation et l'investissement dans l'IA et d'autres technologies numériques et émergentes, à appuyer les industries culturelles du Canada et à préserver l'incitation à créer et à investir prévue par les droits économiques énoncés dans la *Loi*, ainsi qu'à appuyer la concurrence et les besoins du marché en ce qui a trait aux appareils de l'IdO et aux autres produits avec logiciels intégrés. Nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 17 septembre 2021. Dans les observations présentées conjointement, nous soutenons notamment qu'aucune modification ne devrait être apportée à la *Loi sur le droit d'auteur* si les modifications imposent un fardeau indu ou créent des risques possibles liés à la responsabilité des fournisseurs de services Internet. Comme c'est le cas pour l'examen plus exhaustif de la *Loi sur le droit d'auteur*, cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur notre société.

Contestation judiciaire de l'habilité du CRTC à réglementer les ententes d'affiliation

L'habilité du CRTC à réglementer les ententes d'affiliation entre les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation a fait l'objet d'une contestation judiciaire déposée auprès de la Cour d'appel fédérale par une entreprise de radiodiffusion intégrée verticalement. La Cour d'appel fédérale a instruit l'affaire le 18 mai 2021 et publié sa décision le 28 juillet 2021. Nous avons obtenu l'autorisation d'intervenir dans l'affaire et nous avons comparu à l'audience et soutenu les pouvoirs de réglementation du CRTC. La décision de la Cour d'appel fédérale confirme que le CRTC a le pouvoir de régir les aspects économiques des différends concernant les services de programmation et les distributeurs, et elle appuie de façon générale notre position concurrentielle en renforçant la validité des balises visant à protéger la concurrence mises en place par le CRTC pour protéger les entreprises non intégrées verticalement dans l'industrie de la radiodiffusion. Le 29 septembre 2021, l'entreprise intégrée verticalement a présenté à la Cour suprême du Canada une demande visant à interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale. Le 25 novembre 2021, nous avons présenté la réponse dans laquelle nous nous opposons à la demande visant à interjeter appel. Il est encore trop tôt pour déterminer l'incidence de cette demande sur nos activités de distribution de radiodiffusion.

Consultation sur l'approche proposée du gouvernement pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne

Le 29 juillet 2021, le gouvernement a amorcé une consultation sur son approche proposée pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne. Les mesures proposées par le gouvernement ciblent principalement les plateformes de médias sociaux et de contenu, mais certaines de ces mesures auraient également une incidence sur les fournisseurs de services Internet. En conséquence, nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 25 septembre 2021. Dans les observations présentées conjointement, nous soutenons que le cadre juridique visant à s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne ne devrait pas créer d'obligations ou de responsabilités indues pour les entreprises de télécommunications, et que les exigences visant à bloquer l'accès au contenu en ligne ou à fournir des informations sur les abonnés devraient continuer de nécessiter des ordonnances judiciaires. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

10. Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

Le risque découle de l'incertitude entourant des événements, des actions et nos activités commerciales susceptibles d'avoir une incidence négative sur l'atteinte de nos objectifs, mais il peut aussi créer des occasions positives. Les processus de surveillance et de gestion des risques font partie intégrante de nos pratiques de gouvernance des risques et de planification stratégique.

Gouvernance et gestion des risques d'entreprise de TELUS

Gouvernance des risques, surveillance et culture

Nous maintenons des pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et de surveillance des risques, et les responsabilités en ce qui concerne la surveillance des risques sont énoncées dans le manuel des politiques de notre conseil d'administration (le « conseil »). Notre conseil a la responsabilité de s'assurer que les risques significatifs pour nos activités sont identifiés, et de surveiller la mise en œuvre des systèmes et processus qui servent à identifier, à surveiller et à gérer efficacement les risques significatifs.

Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité en matière de gestion des risques et de communication de l'information sur les risques est clairement définie. Des programmes de formation et de sensibilisation, des ressources appropriées et des champions des risques nous aident à nous assurer que nous possédons les compétences requises en matière de gestion des risques pour étayer la prise de décisions efficaces au sein de l'organisation. L'éthique fait partie intégrante de notre culture de gouvernance des risques, et notre code d'éthique et de conduite guide les membres de notre équipe afin de satisfaire aux normes d'intégrité les plus élevées qui soient à l'égard de l'ensemble des actions et des décisions d'affaires.

Responsabilités liées à la gestion des risques

Nous appliquons une démarche en plusieurs étapes en matière de gestion des risques, assurant le partage des responsabilités dans toute l'organisation et reconnaissant qu'une gestion des risques agile et efficace est une composante essentielle à l'atteinte de nos objectifs stratégiques et opérationnels. La première ligne de défense se compose de la haute direction et des cadres responsables de la gestion opérationnelle, et les membres de cette équipe sont chargés d'intégrer la gestion des risques aux processus de base aux fins de la prise de décisions (y compris les processus liés à la planification stratégique) et aux activités quotidiennes. Nous avons établi des fonctions de gestion des risques et de conformité à l'échelle de l'organisation, y compris au sein des fonctions Finances, Affaires juridiques, Bureau du chef des données et des relations de confiance (qui comprend la Protection de la vie privée), Sécurité et d'autres secteurs opérationnels, qui constituent la deuxième ligne de défense. Ces équipes établissent des politiques, fournissent des lignes directrices et une expertise, et collaborent avec la direction afin de surveiller la conception et le fonctionnement des contrôles. Le service d'audit interne représente la troisième ligne de défense, fournissant des évaluations indépendantes quant à l'efficacité et à l'efficience des processus de gestion des risques et des contrôles visant tous nos secteurs d'activité.

Processus d'évaluation des risques et des contrôles

Les événements externes et internes présentent à la fois des risques et des occasions pour notre société. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs, et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque; nous

cherchons également à profiter des occasions qui se présentent, et ce faisant, nous tenons compte des répercussions de nos décisions sur nos multiples parties intéressées. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification de la performance, d'une gestion opérationnelle et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques.

Nous avons mis en place des processus d'évaluation des risques d'entreprise et des contrôles multiniveaux qui nécessitent et intègrent les observations des membres de la direction dans tous les secteurs de TELUS, et qui nous permettent d'effectuer un suivi des tendances pluriannuelles relativement aux risques principaux et à l'environnement de contrôle. Nous procédons annuellement à une évaluation exhaustive des risques et des contrôles de concert avec les membres de la haute direction, et les membres du conseil procèdent à une évaluation annuelle afin de faire connaître leur point de vue sur les principaux risques d'entreprise. Les résultats des évaluations sont communiqués à la haute direction, au conseil d'administration et au comité d'audit, et orientent le développement de notre programme d'audit interne axé sur les risques. Ces évaluations des risques sont également prises en compte lors du processus de planification stratégique, de gestion des risques opérationnels et de gestion de la performance. De plus, nous effectuons un examen trimestriel des principaux risques d'entreprise en vue d'identifier et de communiquer les changements survenus, et nous effectuons des évaluations détaillées des risques liés à diverses initiatives en matière de gestion des risques ainsi qu'aux initiatives stratégiques et opérationnelles tout au long de l'exercice.

10.2 Risques principaux et incertitudes

La présente rubrique décrit nos risques principaux et les incertitudes. L'importance de ces risques est telle qu'ils pourraient, à eux seuls ou conjugués à d'autres, avoir une incidence importante sur nos activités, nos résultats, notre réputation et notre marque, ainsi que sur les méthodes employées par les analystes en placements aux fins de l'évaluation de TELUS à titre de placement. Ces risques et les activités connexes en matière d'atténuation des risques font l'objet d'une analyse plus détaillée dans les sections qui suivent.

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a qualifié la propagation d'un nouveau coronavirus associé à la COVID-19 de pandémie mondiale. Étant donné les multiples scénarios concernant l'issue possible de la pandémie de COVID-19 et l'incertitude quant à la durée et à l'incidence de la pandémie, les politiques gouvernementales mises en place pour limiter sa propagation et les activités continues de développement et de distribution de vaccins et de traitements efficaces, il nous est impossible de prédire avec exactitude quelle sera l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur nos activités futures, notre performance financière, notre situation financière ou nos flux de trésorerie. Tout au long de 2021, les vagues successives de la pandémie ont continué d'avoir une incidence importante sur nos clients et nos activités. Les restrictions en matière de déplacements ont continué de réduire nos produits tirés des services d'itinérance liés à la mobilité et les confinements ont freiné la circulation piétonnière, ce qui a nui aux mises en service que les gens font en personne. À l'échelle mondiale, l'incidence de la pandémie sur nos activités a différé en fonction des régions dans lesquelles nos clients et nous exerçons nos activités, et de la réponse d'autres gouvernements nationaux, régionaux et locaux à la pandémie de COVID-19, notamment la fermeture temporaire des établissements imposée dans l'ensemble de nos centres service à la clientèle. Nous avons donc fait des investissements importants pour nous adapter à ces défis, en nous assurant que notre main-d'œuvre soit équipée pour faire preuve de souplesse lorsque des restrictions sont imposées. Bien que les taux élevés de vaccination aient permis la réouverture de nombreux secteurs de l'économie, les vagues successives de cas de COVID-19 ont entraîné la mise en place de restrictions et continuent d'influer sur le comportement des clients, par exemple en suscitant une demande pour le magasinage en ligne.

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur nos clients, nos fournisseurs, les membres de notre équipe et nos collectivités, et a engendré des changements dans notre entreprise et nos activités, notamment le niveau de la demande, et de l'offre qui s'ensuit, à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services. Les risques et les incertitudes susceptibles de se répercuter sur nos résultats et sur le cours de nos titres de créance ou de capitaux propres sur le marché, y compris ceux de notre filiale TELUS International (Cda) Inc., qui pourraient également être exacerbés par la pandémie de COVID-19 ou par toute autre pandémie future ou tout autre événement de nature similaire, comprennent, sans s'y limiter, les risques décrits dans la *rubrique 10*.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures que nous prenons pour identifier et atténuer les risques sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'atténuer ou d'éliminer les risques décrits de façon efficace ni que de nouveaux développements et risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou nos résultats financiers. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles à l'égard de nos activités au pays et à l'échelle internationale, il n'existe aucune certitude que ces contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas. Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de

gestion sont fondées sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation des risques et nos contrôles seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives*. Nous classons notre exposition au risque dans quatre catégories, soit les risques stratégiques, opérationnels, financiers et de conformité.

Risques stratégiques et incertitudes

Les risques stratégiques découlent des incertitudes qui pourraient façonner la nature et l'optique de notre orientation stratégique en tant qu'organisation, ainsi que notre capacité à maintenir une croissance rentable des produits d'exploitation.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3)	Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements à l'échelle tant locale qu'internationale. Les politiques et les pratiques imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou des activités gouvernementales pourraient avoir des incidences stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris sur les produits d'exploitation et/ou les flux de trésorerie disponibles).	● Défense des droits et intérêts ● Stratégies d'acquisition de spectre ● Flux de rentrées non réglementés et diversifiés ● Décisions de planification prudentes au chapitre des investissements et de la rentabilité, qui tiennent compte de notre environnement réglementaire
Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4)	La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs et regroupement de services), ainsi que les concurrents non traditionnels, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles).	● Stratégie visant à accorder la priorité aux clients ● Regroupement de services ● Diversification des placements ● Surveillance de la concurrence ● Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits ● Gestion du cycle de vie des produits
Technologie (se reporter à la rubrique 10.5)	L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et sur nos taux de désabonnement.	● Carte routière technologique ● Déploiement de la fibre ● Stratégies d'acquisition de spectre ● Déploiement de la technologie 5G
Fournisseurs (se reporter à la rubrique 10.6)	Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité de notre service.	● Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs et stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs ● Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs ● Code de conduite à l'intention des fournisseurs ● Plans de gestion de la continuité des activités Des renseignements sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur la durabilité[1], à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**
Changement organisationnel (se reporter à la rubrique 10.7)	Les activités d'investissement et d'acquisition présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.	● Stratégie d'investissement et d'acquisition ● Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition ● Investissements effectués par TELUS Capital de risque ● Partenariats en matière d'innovation

1 Non intégré par renvoi

Risques opérationnels et incertitudes

Les risques opérationnels découlent des incertitudes avec lesquelles nous devons composer dans le cadre de nos activités quotidiennes. Notre approche se fonde sur notre code d'éthique et de conduite, et nos activités s'appuient sur nos politiques, nos procédures et nos contrôles internes.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Service à la clientèle (se reporter à la rubrique 10.8)	Notre prestation de services a une incidence directe sur l'expérience client, sur les taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société. Nous pourrions ne pas être en mesure d'offrir l'excellence à laquelle nos clients s'attendent ou de maintenir notre avantage concurrentiel dans ce domaine.	● Simplification et numérisation des processus ● Gestion de l'expérience client
Nos systèmes et processus (se reporter à la rubrique 10.9)	Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.	● Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes ● Gestion des projets ● Gestion des changements ● Programmes de surveillance continue et d'intervention ● Programmes et plans de reprise après sinistre
Sécurité et protection des données (se reporter à la rubrique 10.10)	Notre sensibilisation aux questions de sécurité et l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité influent sur notre capacité à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles, à protéger notre environnement, à déceler les intrusions, à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités habituelles. Une perturbation réelle pourrait se répercuter sur l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités.	● Politiques, normes et méthodes en matière de sécurité ● Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité ● Évaluations des vulnérabilités ● Programmes de surveillance continue et d'intervention

Notre équipe (se reporter à la rubrique 10.11)	La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos activités, l'évolution de la structure démographique de la main-d'œuvre ainsi que l'efficacité relative de nos programmes internes de formation, de perfectionnement et de relève, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.
	
	L'augmentation des défis en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les membres de l'équipe (et leurs familles) en raison des pressions continues exercées par la pandémie pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité de courte ou de longue durée. Un changement à l'interne dans les valeurs et les attentes personnelles peut également entraîner une hausse du taux de roulement volontaire du personnel.
		● Programme Développement du rendement
		● Stratégie en matière de santé et de bien-être :
		  ● Formation en santé mentale à l'intention des dirigeants et de tous les membres de l'équipe
		  ● Sensibilisation continue auprès des gestionnaires
		  ● Stratégies d'intervention précoce auprès de ceux qui font face à des défis importants
		● Programme de rémunération et d'avantages du personnel
		● Rétention et planification de la relève
		● Programme Styles de travail
		● Intégration des nouveaux membres de l'équipe dans le cadre d'acquisitions
		
		Des renseignements supplémentaires sur nos programmes offerts aux membres de l'équipe sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Notre environnement (se reporter à la rubrique 10.12)	Des catastrophes naturelles, des pandémies, l'incidence des changements climatiques et des événements perturbateurs pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.	● Programme et plans de continuité des activités et de reprise après sinistre ● Comité de gestion des opérations d'urgence (« CGOU ») ● Comité consultatif des questions médicales ayant pour mandat de s'assurer que notre réponse est apportée et les mesures d'atténuation liées à la pandémie de COVID-19 sont prises de façon éclairée et qu'elles sont étayées par une opinion médicale qualifiée ● Engagements à mettre en place des pratiques commerciales durables et responsables en fonction de cibles qui assurent un équilibre entre la croissance économique et l'atteinte de résultats positifs sur les plans social et environnemental Se reporter à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2021 pour une description de notre alignement sur les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (« GIFCC »). De plus, un rapport détaillé de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**
Questions liées aux biens immobiliers (se reporter à la rubrique 10.13)	Les placements immobiliers sont assujettis à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement pendant la pandémie. Les projets d'aménagement immobiliers futurs pourraient ne pas être achevés selon les délais ou le budget établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.	● Rationalisation de biens immobiliers ● Contrats d'approvisionnement à prix fixe et supervision de la gestion de projets par des experts ● Coûts liés aux projets immobiliers faisant l'objet d'un suivi au moyen de processus de contrôle du capital et d'approbation ● Conclusion de conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction afin de louer les locaux vacants ● Initiatives en matière de travail à domicile

Risques financiers et incertitudes

Les risques financiers découlent des incertitudes liées au maintien des niveaux appropriés de liquidités, de financement et d'endettement aux fins de la poursuite des activités et de la prise en charge de la croissance future.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.14)	Notre accès aux marchés financiers aux prix les plus avantageux pourrait être touché par les conditions générales du marché ainsi que par les évaluations des investisseurs quant à notre capacité à générer des flux de trésorerie. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.	● Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2023 ● Notations du crédit de première qualité ● Facilités de crédit, programme de titrisation de créances clients et programme de papier commercial ● Contrats de change à terme
Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.15)	La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions effectuées à l'international et l'expansion de nos activités accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.	● Stratégie fiscale ● Professionnels internes en fiscalité ● Conseillers externes

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
L'économie (se reporter à la rubrique 10.16)	L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris l'évolution des attentes concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies.	● Gouvernance et surveillance des régimes de retraite ● Contrats de change à terme ● Gammes de produits diversifiées ● Activités d'exploitation efficientes

Risques liés à la conformité et incertitudes

Les risques liés à la conformité découlent des incertitudes relatives à la conformité aux lois et aux règlements dans les nombreux pays où nous exerçons des activités à l'échelle mondiale. Nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles, ainsi qu'une couverture d'assurance, qui ont pour objet de soutenir cette conformité et de limiter notre exposition aux risques liés à la conformité.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Litiges et questions d'ordre juridique (se reporter à la rubrique 10.17)	La complexité des lois et règlements et la conformité à ces lois et règlements, de même que nos engagements, pourraient se répercuter sur notre situation financière et notre réputation.	● Contrats et ententes conclus avec les clients ● Contrats et ententes conclus avec les fournisseurs ● Polices d'assurance ● Programmes de conformité

Actions à droit de vote subalterne de TELUS International

Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait ne pas atteindre ses cibles annoncées, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché. Une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des nombreuses actions à droit de vote de TELUS International que TELUS détient.

10.3 Questions de réglementation

Catégorie de risque : Stratégique

Le régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, y compris les lois, les règlements et les décisions relatives aux instances réglementaires et aux procédures judiciaires, les examens et appels, les annonces en matière de politiques et les autres faits nouveaux tels que ceux décrits à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, imposent des conditions quant aux produits et services que nous offrons et à la façon dont nous en faisons la prestation. Le régime de réglementation établit notamment les tarifs, les modalités visant la prestation de services de télécommunications, la concession de licences pour les services de diffusion, la concession de licences de spectre et de licences pour appareils radio, ainsi que les restrictions à la propriété et le contrôle par des non-Canadiens.

La répartition et l'utilisation du spectre au Canada sont régies par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui établit les politiques relatives au spectre, détermine le cadre portant sur les enchères de spectre, émet les licences et établit les conditions aux fins des autorisations de radiocommunication.

Nous sommes assujettis aux exigences concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété des actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens, imposées par le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (collectivement, la réglementation sur les télécommunications), ainsi que par les Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens) conformes à l'ordonnance du gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* (les « Instructions concernant la radiodiffusion »).

Étant donné que nous exerçons des activités liées à l'Internet des objets (« IdO »), des activités commerciales, des activités liées aux soins de santé, des activités dans le secteur de l'agriculture, de même que des activités internationales, nos activités doivent aussi être conformes à tous les règlements, lois et décisions qui sont en vigueur dans les pays où nous exerçons des activités. Ces pays, ainsi que les contrats que nous concluons (particulièrement ceux de nos filiales TELUS International et TELUS Agriculture), nous obligent à nous conformer, ou à aider nos clients à se conformer, à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger. Ces lois et ces règlements portent sur plusieurs aspects de nos activités, notamment la lutte contre la corruption, les obligations en matière de contrôle financier interne et de communication de l'information, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les normes sur les salaires et la durée du travail, l'emploi et les relations de travail, les protections et les restrictions en matière commerciale, le contrôle des importations et des exportations, les tarifs, l'imposition, les sanctions, la sécurité du traitement des données et des transactions, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, la gestion des dossiers et des documents, le contenu généré par les utilisateurs qui est hébergé sur les sites Web que nous exploitons, les pratiques en matière de vie privée, la résidence des données, la gouvernance d'entreprise, la concurrence et la législation antitrust, les plaintes formulées par les membres de l'équipe et des tiers, les règlements sur le télémarketing, les règlements sur la protection des consommateurs contre les appels de télémarketing non sollicités, les affaires gouvernementales et d'autres exigences des organismes de réglementation ayant une incidence sur le commerce et les investissements. Nos clients sont également situés partout dans le monde et les lois et règlements auxquels ils sont assujettis comprennent notamment les lois et règlements fédéraux américains; les lois des États portant sur les services d'administration fournis par des tiers, les services d'examen de l'utilisation, la protection de la vie privée et des renseignements personnels ou les services de télémarketing; et les lois des États portant sur le recouvrement des dettes aux États-Unis, qui sont collectivement appliqués par de nombreux organismes et procureurs généraux du gouvernement fédéral et des États; ainsi que les lois sur la protection des consommateurs semblables des autres pays dans lesquels les clients de nos filiales internationales se trouvent. Tout défaut de fournir nos services d'une manière qui est conforme à ces exigences pourrait constituer une violation des contrats conclus avec les clients de nos filiales internationales. L'application de ces lois et de ces règlements aux clients de nos filiales internationales n'est souvent pas claire, et les lois et règlements de différents territoires peuvent parfois être contradictoires. La nature mondiale de nos activités augmente le degré de difficulté en matière de conformité. Par exemple, dans bon nombre de pays étrangers, en particulier dans les pays émergents, on adopte couramment des pratiques qui sont interdites par la réglementation à laquelle notre société ou les clients de nos filiales internationales, ou les clients de ces clients, sont assujettis, notamment la *Loi sur la corruption publique d'agents étrangers*, au Canada, et la Foreign Corrupt Practices Act, aux États-Unis. Nous ne pouvons pas garantir que les clients de nos filiales internationales ou leurs clients ne prendront pas des mesures qui contreviennent à nos politiques internes ou aux lois canadiennes ou américaines. La conformité avec ces lois et ces règlements peut également faire l'objet d'une contestation fondée sur les nouvelles modalités de télétravail mises en place en réaction à la pandémie de COVID-19 et qui devraient se poursuivre dans un avenir rapproché. Par exemple, les lignes directrices dans l'industrie des cartes de paiement et en vertu de la Health Insurance and Portability and Accountability Act évoluent en raison de ces modalités de télétravail partout dans le monde et, par conséquent, il existe une incertitude quant aux coûts supplémentaires qui devront être engagés pour se conformer à ces normes et à notre capacité de se conformer à celles-ci.

Nous avons acquis un certain nombre d'entreprises et nous avons accédé à de nouvelles sphères dans le secteur de la santé, notamment les services de soins virtuels et les services de pharmacie numérique, qui sont hautement réglementés et qui comportent également un risque lié à la qualité des soins. Les activités de notre secteur de la santé sont assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges provinciaux des médecins et d'autres associations qui régissent la pratique des professionnels de la santé (les détenteurs de licences et de permis qui fournissent des services de santé) que nous engageons pour la prestation de nos services. Dans le cas des soins virtuels, en plus des lois et des règlements applicables à la prestation de services « assurés » (y compris les codes de facturation temporaires adoptés par chaque gouvernement provincial en réponse à la pandémie de COVID-19, qui sont déterminés par chaque province et qui ne sont pas uniformes à l'échelle du Canada), les lois, règlements, politiques, lignes directrices et directives connexes évoluent toujours et sont donc susceptibles d'être interprétés et appliqués de diverses façons.

Au Canada, les lois fédérales et provinciales sur la protection de la vie privée sont en train de changer, avec une tendance à des exigences plus strictes et à des pouvoirs d'application plus importants. La province de Québec a récemment adopté des modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Sur une période de trois ans, les modifications permettront d'apporter progressivement des changements majeurs et de mettre en place de nouvelles exigences réglementaires dans des domaines tels que les avis, le consentement, le signalement des atteintes à la protection des données et l'utilisation de systèmes de décision automatisés. En septembre 2023, des modifications mettront en œuvre un nouveau cadre d'application, qui comporte d'importantes amendes et sanctions administratives pécuniaires, ainsi qu'un droit privé d'action prévoyant des dommages-intérêts

préétablis minimaux. Le gouvernement fédéral pourrait également réintroduire des dispositions législatives de réforme en matière de protection des renseignements personnels qui augmenteront le fardeau réglementaire, comme il est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications ».* De même, des provinces comme la Colombie-Britannique et l'Ontario envisagent des réformes en matière de protection des renseignements personnels qui risquent de fragmenter le paysage réglementaire au Canada.

Incidence possible

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités, notamment des modifications aux lois et aux règlements ainsi qu'aux règlements concernant la propriété ou la promulgation de lois ou de règlements par les provinces ou les municipalités qui menacent l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de télécommunications au Canada, sont susceptibles d'avoir une incidence défavorable importante sur nos activités. Ces modifications pourraient hausser nos coûts, restreindre ou entraver la prestation de nos services, limiter l'éventail de services que nous offrons et autrement nous amener à réduire nos dépenses d'investissement et nos dépenses d'exploitation, y compris l'investissement dans les technologies réseau, et altérer la perception des clients à l'égard de nos activités. La réglementation plus stricte de nos services à large bande et mobiles et de nos autres activités, de même que toute décision réglementaire connexe, pourrait également restreindre notre capacité de faire concurrence aux autres entreprises sur le marché, et limiter le taux de rendement que nous pouvons espérer de nos investissements précédents et futurs dans notre réseau. Ces modifications pourraient être imprévues et, dans les cas où elles sont prévues, notre évaluation de leur incidence sur notre société et nos activités pourrait s'avérer inexacte.

Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment notre capacité à améliorer nos services actuels et à offrir de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons ou la mise en application d'importantes restrictions liées à l'obtention de ces licences pourraient avoir une incidence défavorable significative sur notre entreprise et nos activités, y compris sur la qualité et la fiabilité de notre réseau et des services que nous offrons, ainsi que sur notre situation financière.

Des mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient de façon générale se répercuter sur notre société et sur les autres entreprises de télécommunications canadiennes, et pourraient entraîner des coûts supplémentaires significatifs non récurrents pour notre société.

Des modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités dans le domaine de la santé, notamment la promulgation de lois, de règlements et de politiques, de lignes directrices ou de directives par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges provinciaux des médecins et d'autres associations qui régissent les professionnels de la santé, pourraient avoir une incidence défavorable sur la réputation, la marque, les résultats financiers et les activités de notre entreprise dans le domaine de la santé. En ce qui a trait à nos activités de soins virtuels, l'incertitude relative au régime de réglementation, y compris les mesures temporaires adoptées en réaction à la pandémie de COVID-19, conjuguée aux modifications réglementaires prévues qui pourraient être adoptées par les gouvernements provinciaux, risque d'avoir une incidence défavorable sur nos activités si elles entraînent la révocation de notre capacité, ou l'imposition de limites importantes à notre capacité, d'assurer la prestation et la facturation de services de soins virtuels à nos clients.

Dans l'ensemble, la conformité avec les lois et règlements dans plusieurs pays pourrait nous obliger à engager des coûts considérables ou à consacrer beaucoup de temps et de ressources ou nécessiter que nous apportions des changements à nos pratiques commerciales, ce qui entraînerait une diminution de nos produits d'exploitation et de notre rentabilité. Nous pourrions également devoir faire face à des enquêtes gouvernementales ou à des mesures d'application fastidieuses et onéreuses concernant notre conformité. Le défaut de se conformer pourrait entraîner l'imposition d'amendes, de dommages-intérêts ou de sanctions criminelles contre notre société, nos dirigeants ou les membres de notre équipe ou l'interdiction d'exploiter notre entreprise, ternir notre réputation, entraîner des restrictions à notre capacité de traiter de l'information, mener à des allégations de la part de nos clients selon lesquelles nous n'aurions pas respecté nos obligations contractuelles ou entraîner d'autres conséquences non voulues. De plus, nous sommes tenus, aux termes de diverses lois, d'obtenir et de maintenir les accréditations, les permis et/ou licences nous autorisant à exploiter notre entreprise dans tous les territoires dans lesquels nous exerçons des activités et, dans certains cas, où nos clients reçoivent nos services, notamment les États-Unis, le Canada, l'Europe et l'Asie. Si nous ne parvenons pas à maintenir ces accréditations, ces licences ou ces autres qualifications nous permettant d'offrir nos services ou si nous ne nous adaptons pas aux changements dans la législation et la réglementation, nous pourrions devoir cesser d'exercer nos activités dans les territoires concernés et pourrions ne pas être en mesure de fournir des services aux clients existants ou d'attirer de nouveaux clients. Le défaut de nous conformer aux exigences des lois et des règlements applicables pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le gouvernement du Canada et ses divers organismes ont poursuivi tout au long de 2021 d'importantes activités liées aux faits nouveaux et instances en matière de réglementation. Certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie sont présentés à la *rubrique 9.4*. Ces faits nouveaux et instances comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- La publication de la décision du CRTC dans le cadre de son examen du cadre réglementaire visant les services sans fil mobiles.
- Poursuite d'un examen de la cybersécurité relativement aux fournisseurs internationaux de technologies et d'équipement réseau 5G, en vue d'évaluer les risques potentiels liés au développement de réseaux 5G au Canada.
- Les révisions du CRTC relatives à sa décision de 2019 dans le cadre de laquelle il avait considérablement réduit les tarifs des services liés à l'Internet de gros facturés aux fournisseurs de services Internet concurrents par les entreprises de services locaux titulaires pour les services d'abonné numérique de gros et les services Internet de tiers câblodistributeurs.
- La décision du gouvernement fédéral en vertu de laquelle ce dernier s'attend à ce que notre société, BCE Inc. et Rogers (y compris leurs marques complémentaires respectives) réduisent de 25 %, d'ici mars 2022, les tarifs liés aux forfaits des services mobiles postpayés comprenant 2 Go, 4 Go ou 6 Go de données, pour les abonnés qui apportent leur propre appareil.
- L'attribution de licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, y compris l'attribution de licences de spectre réservé en Colombie-Britannique, en Alberta et au Manitoba à Vidéotron, et notre demande de révision judiciaire de cette décision.
- L'entente en vertu de laquelle Rogers acquerrait Shaw Communications Inc. (« Shaw ») exige l'approbation du Bureau de la concurrence, du CRTC et d'ISDE. Les examens gouvernementaux de cette transaction sont en cours et se poursuivront en 2022.

Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mises en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*.

Nous continuerons de surveiller les faits nouveaux en matière de réglementation, et il se pourrait que nous devions reconsidérer nos décisions au chapitre des investissements de manière à générer un rendement du capital investi nécessaire. Nos stratégies d'atténuation des risques concernant les décisions au chapitre des investissements pourraient inclure, sans s'y limiter, une diminution des dépenses d'investissement et d'exploitation ainsi qu'une réduction de l'emploi.

Nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour nous conformer à l'ensemble des autorisations de radiocommunication, des licences de spectre et des conditions de renouvellement, et nous prévoyons participer aux futures enchères de spectre. Nous continuons de faire valoir au gouvernement fédéral que les règles relatives aux enchères de spectre devraient être équitables, afin que les entreprises telles que TELUS puissent présenter leurs soumissions sur un même pied d'égalité que les autres concurrents, en ce qui a trait aux blocs de spectre pouvant être acquis dans le cadre des enchères, et qu'elles puissent acquérir des licences de spectre disponibles à la vente auprès des concurrents. Nous insistons encore fortement sur l'idée qu'il n'y a pas lieu d'accorder un traitement préférentiel aux entreprises régionales et qu'un tel traitement n'est pas dans l'intérêt véritable des Canadiens, particulièrement ceux qui habitent dans des communautés rurales, y compris en ce qui concerne les services fondés sur la technologie 5G, plus particulièrement pour les entreprises de télécommunications qui font actuellement partie d'entreprises de câblodistribution établies, à la fine pointe de la technologie et bien financées.

En ce qui a trait à nos activités liées à la santé, nous surveillons les nouveaux règlements, politiques, lignes directrices et directives et les modifications qui y sont apportées afin de conserver une longueur d'avance et de faire des plans en fonction des exigences nouvelles et changeantes. De plus, nous avons mis en place une gouvernance interne afin d'assurer la surveillance des pratiques cliniques dans l'ensemble des établissements de soins de santé, de gérer la conformité aux conditions pour l'obtention de permis d'exercice et d'assurer la qualité des soins. Nous faisons également valoir auprès des gouvernements fédéral et provinciaux que des règlements raisonnables devraient être en place, en participant notamment à des études de marché et à d'autres consultations.

Le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes exige que nous surveillions et contrôlions le niveau de propriété de nos actions ordinaires par des non-Canadiens. Ces pouvoirs ont été incorporés dans nos statuts et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

10.4 Environnement concurrentiel

Catégorie de risque : Stratégique

Tandis que l'industrie des télécommunications poursuit son évolution, nous avons élargi notre offre au-delà de la prestation de services de voix et de données traditionnels dans les marchés des consommateurs et des entreprises. Nous offrons des services de sécurité et de domotique, une expérience client propulsée par le numérique de prochaine génération, des soins de santé et des services liés à l'agriculture, et ce, tant au Canada qu'à l'étranger (se reporter à « *Aperçu des concurrents »*, à la *rubrique 4.1*). Nous affrontons une concurrence intense en ce qui concerne nos services de voix et de données traditionnels, ainsi qu'en ce qui concerne tous les secteurs de nos activités commerciales et dans tous les marchés géographiques.

Les marchés des services mobiles se caractérisent par une féroce concurrence de la part des entreprises établies et des entreprises de télécommunications régionales, et les concurrents ont recours à des offres promotionnelles vigoureuses pour attirer et retenir des clients.

Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et les autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels de voix sur IP (« VoIP »), des services interurbains, l'accès à Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite existants. Certains de nos concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs, et nous continuons d'obtenir auprès d'eux du contenu destiné à nos services de radiodiffusion.

Dans le marché des entreprises, la concurrence continue des autres entreprises traditionnelles propriétaires d'installations est fondée sur l'étendue et la fiabilité de leur réseau, tandis que la concurrence des entreprises à très grande échelle telles que Microsoft (Teams, Skype) et d'autres fournisseurs de services de voix sur IP et de services de collaboration en nuage tels que Zoom est axée sur les prix, la souplesse et l'aspect pratique. Ces fournisseurs de services ne sont pas propriétaires des réseaux et n'investissent pas dans ceux-ci ni dans d'autres infrastructures, mais ils sont en concurrence directe avec les services vidéo, ainsi qu'avec les services de voix et les services de messagerie dans les marchés des consommateurs et des entreprises.

TELUS International, un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique, est un fournisseur de services principalement axé sur l'expérience client et l'innovation en matière de transformation, qui assure la conception, l'élaboration et la prestation de solutions numériques de prochaine génération, y compris l'intelligence artificielle (l'« IA ») et la modération de contenu. Les concurrents de TELUS International incluent des sociétés de services professionnels offrant des services de consultation, des sociétés de technologie de l'information dotées de capacités numériques, des fournisseurs d'IA et d'étiquetage de données et des sociétés traditionnelles fournissant des services par l'entremise de centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui élargissent leurs capacités afin de proposer des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées. De plus, en raison de l'expansion continue des services numériques que TELUS International offre et des marchés dans lesquels elle exerce ses activités, elle devra affronter de nouveaux concurrents et des concurrents différents, dont la notoriété sur le marché pourrait être beaucoup plus grande que celle de TELUS International dans les marchés qu'elle pénètre, et devoir faire face à une concurrence plus vive de la part de concurrents existants qui élargissent également leurs services pour englober des capacités numériques. De temps à autre, les clients de TELUS International qui utilisent actuellement ses services pourraient juger qu'ils peuvent assurer la prestation de ces services à l'interne. Par conséquent, TELUS International subit de fortes pressions concurrentielles qui l'obligent à continuellement offrir ses services d'une manière que ses clients considéreront comme étant meilleure et plus rentable que de les fournir à l'interne.

TELUS Santé livre concurrence aux autres fournisseurs de soins virtuels et cliniques, de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des services connexes, de même qu'aux fournisseurs mondiaux. En ce qui a trait aux produits de santé avec lesquels les consommateurs ont un contact direct, nous livrons concurrence pour ce qui est de la prestation de services de soins de santé virtuels (donnant accès à des omnipraticiens, à des infirmiers et infirmières praticiens, à des thérapeutes en santé mentale et à des diététistes dans le cadre de consultations virtuelles), de services de santé préventifs et de services d'intervention en cas d'urgence personnelle.

TELUS Agriculture est une entreprise mondiale de sciences des données et de technologie numérique qui tire parti de l'innovation technologique, de l'ingéniosité et de l'IA pour optimiser la production agricole et la chaîne d'approvisionnement des secteurs alimentaire et des biens de consommation mondiaux et locaux. Bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles, nous faisons concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.

Incidence possible

La rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS reposent sur notre capacité à fournir une expérience en matière de services qui répond aux attentes des clients ou qui dépasse ces attentes, ainsi que sur la prestation de produits et services pertinents et de réseaux fiables et à la fine pointe de la technologie.

L'intense concurrence de la part des fournisseurs de services mobiles, de services de téléphonie traditionnels, de services de données, de services IP et de services de technologies de l'information (« TI »), ainsi que des concurrents offrant des services VoIP, qui ciblent aussi bien le marché des consommateurs que le marché des entreprises, de même que les diverses offres promotionnelles incluant les services groupés et les forfaits inclusifs, crée des pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), le montant facturé mensuel moyen par abonné (le « MFMMA »), les taux de désabonnement, ainsi que sur les frais d'acquisition et de rétention des abonnés. De plus, le remplacement de la technologie et les progrès technologiques dans tous les secteurs d'activité clés et tous les segments de marché estompent les frontières entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications (se reporter à la *rubrique 10.5*, *« Technologie »*).

Advenant le cas où TELUS International serait incapable de soutenir la concurrence de sociétés offrant des services semblables à ceux qu'elle offre et d'offrir à ses clients une solution les incitant à opter en faveur de ses services au lieu d'en assurer la prestation à l'interne, cela pourrait notamment faire augmenter les taux de désabonnement des clients, provoquer une perte de produits d'exploitation, exercer des pressions sur l'embauche et la rétention des membres de l'équipe, entraîner des réductions des tarifs pour les services offerts et une augmentation des frais de commercialisation et de publicité, et réduire les marges d'exploitation, ce qui risque d'avoir une incidence défavorable significative sur les activités, la performance financière, la situation financière et les flux de trésorerie.

Dans les secteurs de l'agriculture, de la santé et des technologies numériques, nous faisons également face à une concurrence intense de la part d'entreprises qui offrent des services semblables aux nôtres. Si nous ne réussissons pas à différencier avec efficacité notre offre dans ces secteurs, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie, et il se pourrait que nous ne puissions pas bénéficier des investissements considérables que nous avons effectués aux fins de l'acquisition, de l'intégration et de la croissance de ces entreprises.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le 15 mars 2021, Shaw et Rogers ont annoncé une entente en vertu de laquelle Rogers rachèterait la totalité des actions de catégorie A et de catégorie B de Shaw émises et en circulation au prix de 40,50 $ par action, ce qui représente une valeur de transaction d'environ 26 milliards de dollars (y compris la dette de Shaw d'environ 6 milliards de dollars). Bien que cette transaction fasse l'objet d'un examen réglementaire par le CRTC, ISDE et le Bureau de la concurrence (y compris, si elle est approuvée, les exigences éventuelles en matière de mesures correctives), peu importe l'issue de cette transaction, un regroupement d'entreprises de cette taille a des répercussions concurrentielles importantes dans l'ensemble du paysage des télécommunications au Canada. Au 10 février 2022, ces examens n'étaient pas encore achevés.

En octobre 2021, le marché des marques complémentaires (toutes les entreprises de télécommunications confondues) s'est aligné pour répondre aux recommandations d'ISDE concernant une réduction de prix de 25 % pour les forfaits de 2 Go, de 4 Go et de 6 Go. Ces forfaits sont offerts par toutes les marques complémentaires pour le service 4G seulement avec les forfaits Apportez votre propre téléphone, ce qui fait passer le seuil financement à 50 $ dans toutes les régions du marché des marques complémentaires.

En octobre 2020, le CRTC a approuvé la demande de Space Exploration Technologies Corp (SpaceX Starlink) visant à fournir une couverture Internet aux Canadiens dans les communautés rurales, au moyen d'un satellite en orbite terrestre basse. Starlink n'a pas complété son programme de tests bêta comme prévu en 2021, mais elle a continué d'en élargir la portée, des informations publiées indiquant que Starlink compte maintenant plus de 140 000 clients dans 20 pays. Cependant, les clients ont signalé de longs délais de livraison de l'équipement. En outre, en août 2021, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement de 1,44 milliard de dollars dans la constellation de satellites en orbite basse de Télésat. Les autres concurrents sur le marché comprennent Amazon (Kuiper), Boeing, OneWeb et la société européenne Thales Alenia. En date du 10 février 2022, ces entreprises n'avaient toutefois pas encore été autorisées à offrir leurs services au Canada.

Les câblodistributeurs concurrents au Canada émettent des licences pour des plateformes télé de prochaine génération tout en continuant d'accroître la vitesse de leurs services Internet et le lancement de services Wi-Fi dans les régions métropolitaines. Les fournisseurs de services par contournement tels que Amazon Prime Video, Apple TV, Disney+, Netflix et YouTube se livrent également concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait accélérer le débranchement des services de télévision payants traditionnels ou se répercuter sur la croissance du nombre d'abonnés et des produits liés à nos services de télévision et de divertissement.

La diminution de nos services de voix résidentiels et la réduction des produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges plus élevées devraient se poursuivre, en raison du remplacement continu de la technologie par les services mobiles et les services de voix sur IP et de la concurrence. Ces baisses ont été partiellement neutralisées par l'accroissement de la demande ou la migration accrue des clients vers les plateformes IP.

La pandémie de COVID-19 a donné lieu à une adoption accélérée des solutions infonuagiques (offres liées à la voix sur IP, à la collaboration en nuage et au Réseau intelligent) et à l'abandon plus rapide des solutions d'affaires patrimoniales en faveur des technologies de prochaine génération, les entreprises ayant adopté des solutions qui permettent les modalités de télétravail.

Les concurrents non traditionnels tels que Amazon, Google et Microsoft pénètrent le marché des entreprises et sont en mesure de tirer parti de leur portée mondiale pour offrir des services infonuagiques et des services de stockage de données à faible coût. Par ailleurs, l'évolution rapide des technologies comme les réseaux définis par logiciel et les fonctions réseau virtualisées, permet la superposition de nouveaux services dans des solutions centrées sur les services infonuagiques.

L'adoption de solutions de soins de santé numériques, y compris les soins virtuels, s'accélère, ce qui suscite la rapide expansion des services offerts par la concurrence et la venue sur le marché de nouvelles entreprises, qui profitent de l'accroissement de la demande et des financements gouvernementaux disponibles. Au début de la pandémie de COVID-19, des entreprises offrant des solutions de soins de santé non traditionnels telles que Google, Amazon Web Services et Apple ont également fait leur entrée sur le marché des soins de santé.

Dans le marché canadien des solutions de soins de santé numériques, plusieurs des concurrents de longue date de TELUS Santé ont annoncé d'importants investissements ou d'importantes acquisitions d'entreprises qui exercent des activités analogues aux activités d'entreprises situées aux États-Unis ou à l'échelle internationale. Selon la tendance générale observée, les concurrents élargissent rapidement leurs gammes de produits dans le cadre de partenariats ou d'acquisitions. Dans plusieurs cas, certains de nos concurrents travaillent maintenant en collaboration, ce qui est notamment le cas de Les Compagnies Loblaw Limitée et de Maple Corporation, ainsi que de la Financière Sun Life et de Dialogue Technologies Inc. Cependant, nous sommes d'avis qu'aucun autre fournisseur de solutions de soins de santé numériques n'a une portée aussi vaste et n'offre une gamme de soins aussi diversifiée que celle de TELUS Santé dans l'écosystème de soins de santé au Canada.

Dans les marchés où TELUS International livre concurrence, les concurrents prennent activement de l'envergure par l'entremise de la consolidation (p. ex., l'acquisition de Sykes Enterprises, Inc. par Sitel Group) et de l'amélioration des capacités numériques au moyen d'acquisitions d'entreprises dans des niches de marché. Il y a également eu une forte augmentation dans l'attrition du personnel et le coût de la main-d'œuvre en 2021, particulièrement en ce qui concerne les entreprises de TI mondiales, la demande de talents qualifiés donnant lieu généralement à des salaires plus élevés partout dans le monde.

Mesures d'atténuation

Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité aux clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. En fait, 60 % de la fiche d'évaluation interne de 2021 que nous utilisons pour évaluer la performance de notre société est pondérée de manière à favoriser l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, grâce à nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons de lancer des produits et services novateurs au moyen de nos activités de recherche et développement et de nos acquisitions, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client afin d'accroître la transparence et la simplicité de nos services pour les abonnés, dans le but de nous différencier de nos concurrents.

Notre technologie 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits dans le monde. Afin de mieux faire face à la

concurrence dans les divers segments du marché, nous offrons une vaste gamme de services par l'intermédiaire de nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à *« Nos capacités »*, à la *rubrique 4.1*, ainsi qu'à *« Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution »*, à la *rubrique 4.2*). Le réseau 5G de TELUS a été déployé dans la plupart des grandes zones de niveaux 1 et 2 au Canada et couvrait 70 % de la population canadienne au 31 décembre 2021. Tout en procédant à l'élargissement de notre couverture 5G, nous continuerons d'offrir un réseau fiable, rapide et élaboré de manière à être entièrement conforme à toutes les directives en matière de sécurité de Santé Canada, dans le but d'offrir à nos clients des vitesses plus rapides, une capacité accrue et un temps de réponse quasi instantané, et de permettre des applications telles que la chirurgie à distance et les voitures autonomes ainsi que la création de villes véritablement intelligentes (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nous continuons d'effectuer des investissements importants dans nos infrastructures à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques. Au 31 décembre 2021, plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés par l'intermédiaire de nos installations à fibres optiques, et ces installations leur fournissent un accès immédiat à notre technologie à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à environ 2,5 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques au 31 décembre de 2020. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions de soins de santé; ils permettent également la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2)*.

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme unique, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Amazon Prime Video, Apple TV, Disney+, Netflix et YouTube, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun. De plus, au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent des services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau. En janvier 2022, TELUS PureFibre se classe toujours au premier rang des réseaux au Canada selon l'indice ISP Speed de Netflix, qui sert à mesurer la performance d'un groupe donné de fournisseurs de services Internet à l'échelle mondiale durant les heures de grande écoute de Netflix, et se classe également au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet en matière de vitesse au Canada selon *PCMag*, dont le siège social est aux États-Unis. En 2021, nous avons obtenu le premier rang des classements Opensignal, Ookla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client.

Les services Maison connectée et Sûreté d'entreprise nous permettent de tirer davantage parti de nos investissements dans les infrastructures et de nos capacités éprouvées en matière d'expérience client afin de rehausser notre gamme de services au moyen de la surveillance vidéo et de l'analytique, de la domotique pour les clients résidentiels et d'affaires, et de la surveillance connexe de la sûreté et de la sécurité. Ces services tirent parti d'applications pour téléphones intelligents et exploitent les capacités de nos réseaux PureFibre et mobiles de pointe, tout en générant des forfaits multiservices et des profils de rétention de clients.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des entreprises au moyen des activités de développement de produits, des acquisitions et partenariats, ainsi que des investissements dans des réseaux définis par logiciel, dans des solutions de communications unifiées et dans l'IdO. En procédant à l'acquisition et au regroupement de six sociétés (bluArc, BroadConnect Canada, Infra-Solutions, Netrium, Radiant et Ubity), TELUS a créé GoCo, une organisation entièrement intégrée qui est rapidement devenue l'un des principaux fournisseurs canadiens de certaines des solutions affichant la croissance la plus enviable sur le marché, comme les solutions SD-WAN et les solutions de communications unifiées.

Afin de répondre aux attentes de nos clients, TELUS International offre une expérience qui est non seulement personnalisée et empathique, mais également cohérente et intégrée dans les points de contact omnicanaux. Afin de rapidement prendre note de la rétroaction des clients à l'échelle mondiale, de l'évaluer et de s'y adapter, nous pouvons compter sur des membres de notre équipe qui possèdent une expertise en analytique avancée, en IA, en apprentissage machine et en analyse de données, ainsi que sur des technologies numériques de pointe. Nous avons également mis en place un modèle de prestation de services agile à l'échelle mondiale, la quasi-totalité de nos sites de prestation de

services étant reliés par une infrastructure de classe transporteur soutenue par des technologies infonuagiques, ce qui permet la constitution d'équipes virtuelles réparties partout dans le monde. Cependant, notre principal facteur de différenciation concurrentiel est notre culture unique concernant le lieu de travail, qui place les gens et un ensemble de valeurs communes au centre de tout ce que nous faisons. Nous continuons de miser sur cette culture axée sur la bienveillance, en nous assurant un engagement complet de la part des personnes que nous choisissons pour intégrer notre équipe, à l'égard des clients avec lesquels nous choisissons de travailler, et dans la façon dont nous bâtissons et gérons notre entreprise. TELUS International met l'accent sur la croissance interne ainsi que l'adoption accélérée du numérique pour toutes les solutions offertes, et plus particulièrement sur l'innovation collaborative. Nous continuons également d'envisager des fusions et acquisitions externes dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie de croissance, en élargissant notre envergure et nos capacités numériques. Dans le marché du travail en constante évolution, la capacité à attirer et à retenir des talents est essentielle aux activités de TELUS International. Nous continuons d'adapter nos modèles et nos pratiques en évaluant les conditions régionales des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités et en offrant des programmes proactifs en matière de rémunération et de talents.

Par l'entremise de TELUS Santé, nous tirons parti de nos systèmes et de nos solutions exclusives, ainsi que de solutions de tiers, afin d'élargir notre présence dans le secteur des soins de santé, et de bénéficier des investissements effectués par les gouvernements et les employeurs au chapitre de la cybersanté. Par suite du lancement de produits et services de soins de santé offerts aux Canadiens, nous avons noté un changement de perception positif qui suscite un intérêt général pour nos services et favorise leur vente, et qui nous permet de nous différencier de nos concurrents.

Sur une période de deux ans et demi, nous avons conclu plusieurs acquisitions clés afin de réunir une gamme d'actifs de l'industrie agricole. En novembre 2020, TELUS Agriculture a été lancée afin d'aider les entreprises à améliorer la fiabilité et leur chaîne d'approvisionnement, à protéger leur marque, et à stimuler leur efficacité et leur rentabilité. À titre d'un des rares fournisseurs de services dont la sphère englobe l'intégralité de la chaîne de valeur, nous nous attendons à pouvoir nous démarquer de nos concurrents dont le champ d'activité est plus restreint.

Nous poursuivons notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons poursuivre la commercialisation et la distribution de services mobiles innovateurs et différents; nous avons également l'intention d'offrir des services mobiles dans l'ensemble de nos portefeuilles de produits, d'investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle, de développer des technologies, d'investir dans nos canaux de distribution, y compris nos capacités numériques, et d'acquérir du spectre de manière à faciliter l'élaboration de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et de composer avec la demande croissante visant l'utilisation des services de données.

10.5 Technologie

Catégorie de risque : Stratégique

Nous sommes une entreprise axée sur les technologies et nous maintenons des stratégies à court et à long terme pour optimiser nos choix en matière de technologie, les coûts liés à cette technologie et son utilisation, pour réduire au minimum les risques et les incertitudes ainsi que pour diversifier nos offres de produits et de services. Notre technologie 5G, notre technologie 4G LTE, nos technologies LTE évoluées (« LTE-A ») et l'infrastructure de notre réseau TELUS PureFibre constituent les assises de notre croissance future (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

L'intensification d'un changement de paradigme lié à l'adoption par les clients de technologies différentes, telles que les services vidéo et les services par contournement offerts (p. ex., Netflix et FaceTime), le service voix sur IP et les services de collaboration en nuage, le Réseau intelligent, de même que les réseaux Wi-Fi qui sont de plus en plus disponibles, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos flux de rentrées. Par exemple, les réseaux Wi-Fi sont utilisés pour offrir divers services de divertissement aux abonnés à l'extérieur de leur foyer. Les fournisseurs de services par contournement se livrent concurrence pour acquérir une part du marché des services de divertissement. Les services par contournement pourraient également avoir une incidence sur les services aux entreprises en permettant des capacités qui, dans le passé, étaient associées aux fournisseurs de services de télécommunications (p. ex., services infonuagiques et services d'itinérance). La prolifération des réseaux IdO étendus à faible consommation d'énergie (« LPWA ») et des services connexes pose également des défis quant à la faible utilisation de la largeur de bande, ce qui pourrait accroître davantage les pressions sur nos flux de rentrées. De plus, nous continuons d'axer nos efforts sur les progrès réalisés au chapitre de la cybersécurité, de manière à identifier les occasions qu'ils pourraient présenter.

Par l'entremise de TELUS International, nous sommes un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'intelligence artificielle et la modération de contenu.

Grâce à ses services tels que les solutions de gestion d'officine, les dossiers médicaux électroniques (« DME ») (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTIon et MedDialog, TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur nos réseaux à large bande.

Les solutions technologiques de TELUS Agriculture ont une incidence significative sur la production primaire et la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, en offrant aux intervenants de la chaîne de valeur des solutions qui tirent parti des systèmes de données évolués et de l'IA pour rationaliser leurs activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.

Incidence possible

Nos activités de services mobiles reposent sur le déploiement de technologies et sur le maintien d'un accès suffisant au spectre pour nous permettre d'assurer la prestation de services. L'accroissement des niveaux de trafic de données et le rythme rapide auquel les appareils de données sont développés représentent des défis en ce qui concerne l'offre d'une capacité adéquate et le maintien de niveaux de service élevés, en fonction de structures de coûts concurrentielles.

Notre croissance et notre rentabilité ainsi que la diversité de nos sources de produits d'exploitation dépendront de notre aptitude à mettre au point et à adopter de nouvelles technologies qui nous aident à élargir nos gammes de produits et services existants, à identifier de nouveaux flux de rentrées et à améliorer les efficiences au chapitre des coûts dans nos activités tout en répondant aux attentes des clients qui évoluent rapidement. Il se peut que nous ne parvenions pas toujours à anticiper les attentes et les intérêts de nos clients ou à y répondre en ce qui a trait à l'adoption de nouvelles solutions technologiques en constante évolution et à l'intégration de ces solutions dans les services que nous offrons ni que nous puissions réaliser les améliorations ou les réductions de coûts voulues au sein de nos activités. Les nouveaux services et les nouvelles technologies offerts par nos concurrents pourraient rendre les services que nous offrons non concurrentiels. Notre incapacité à innover, à maintenir nos avantages technologiques ou à répondre efficacement et en temps opportun à l'évolution de la technologie pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La demande à l'égard de services de données mobiles continue à s'accroître rapidement. Ainsi, selon le *Rapport sur le marché des communications* de 2021, l'utilisation moyenne de données par abonné a augmenté de 27,6 % en 2020, par rapport à la moyenne de 2019, tandis que le total des produits tirés des services de données mobiles s'est accru de moins de 1 % au cours de la même période.

En juillet 2021, ISDE a mené à terme l'enchère de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz, qui est devenue la principale bande pour la couverture mobile 5G à l'échelle mondiale. TELUS a obtenu 16,4 MHz du spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz dans le cadre de l'enchère, ce qui, conjointement avec le spectre acquis de façon privée en janvier 2021, portera le spectre que nous détenons dans la bande de fréquence 3 500 MHz à 25 MHz à l'échelle nationale, soit une moyenne de 40 MHz dans nos principaux marchés. La quantité limitée de spectre faisant d'objet d'enchères engendre le risque que nous ne soyons pas en mesure de livrer concurrence de façon égale en ce qui a trait à l'offre de vitesses de réseau plus élevées et de capacité 5G dans tous les marchés que nous desservons.

Mesures d'atténuation

Au 31 décembre 2021, notre technologie d'accès 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne, notre technologie LTE-A couvrait 97 % de la population, et notre technologie d'accès 5G couvrait 70 % de la population. Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les nouvelles capacités 5G, nous permettent de gérer la demande en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau central, le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies 5G. L'élargissement des technologies 5G devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure et soutenir de nouvelles applications novatrices pour les consommateurs et les entreprises.

Les investissements dans les infrastructures de réseau mobile seront de plus en plus axés sur des systèmes fondés sur des technologies de virtualisation des fonctions réseau (« NFV ») qui offrent une plus grande capacité de traitement et de stockage, des niveaux plus élevés de résilience et une conception des logiciels plus flexible. Notre migration de grande envergure vers des installations nationales privées fondées sur l'infonuagique, réparties sur le plan géographique, dotées de capacités commerciales de traitement et de stockage prêtes à l'emploi sur le marché permet le déploiement des technologies NFV et des technologies de réseautage défini par logiciel (« SDN ») à grande échelle. Cette migration nous permettra de virtualiser la plus grande partie de notre infrastructure, et facilitera la mise en place d'un plan de contrôle commun aux fins de la coordination de nos réseaux virtualisés et non virtualisés. L'architecture de nos capacités en matière d'intelligence et de contenu réside à la périphérie de notre réseau, à proximité de nos clients. Nos capacités de traitement et de stockage distribuées à plus petite échelle permettent une prestation de services plus rapide, et nous continuons de gérer le besoin de constamment faire évoluer l'infrastructure de réseau central fondée sur les technologies IP/la fibre.

La croissance rapide des volumes de données nécessite l'utilisation efficace de l'ensemble de notre spectre. Nous avons largement déployé le spectre 4G que nous détenons, et nous avons amorcé l'exploitation de notre spectre 5G en 2020, y compris le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. En outre, nous prévoyons continuer l'exploitation de notre spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz récemment acquis jusqu'au début de 2022. Les licences de spectre utilisées antérieurement pour notre technologie d'accès AMRC ont été réaffectées aux technologies LTE et 5G. Notre déploiement de la technologie des petites cellules nous aide à utiliser plus efficacement notre spectre et à atténuer les inconvénients potentiels en matière de vitesse et de capacité découlant de la disponibilité dans la bande de fréquence de 3 500 MHz.

Depuis le début de 2014, nous poursuivons également l'élargissement de notre infrastructure Wi-Fi publique, en collaboration avec de nombreuses entreprises et un grand nombre d'importants sites sportifs et de divertissement. Ce service Wi-Fi public s'inscrit dans le cadre de notre stratégie en matière de réseaux, qui vise le déploiement de petites cellules qui s'intègrent de manière homogène à notre technologie d'accès mobile 4G et 5G, faisant automatiquement passer au réseau Wi-Fi nos abonnés qui possèdent un téléphone intelligent et assurant le délestage du trafic de données de notre spectre pour les services sans fil. Les activités liées à la construction de l'infrastructure Wi-Fi publique intégrée accroissent également les occasions en matière de prestation de services et de canaux pour les petites et moyennes entreprises, et améliorent la probabilité que les clients recommandent nos produits et services. L'intégration du service Wi-Fi dans les foyers augmente la propension à utiliser davantage de données sur les téléphones intelligents au foyer et à l'extérieur du foyer, ce qui aide à favoriser l'utilisation de notre service Internet. En plus de la disponibilité de notre service Wi-Fi, nous avons également élargi notre portefeuille IdO, grâce à l'ajout de services tels que GEOTrac et la solution Avis et Assistance TELUS, ainsi qu'une vaste gamme de solutions IdO conjuguée à une connectivité homogène de l'écosystème IdO couvrant plus de 200 pays et réseaux. Nous tirons également parti des technologies d'autoapprentissage évoluées et de l'automatisation (p. ex., l'IA et l'automatisation des processus par la robotique), qui vont modifier la façon dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client, et qui ouvrent la voie à de nouvelles occasions de générer des produits. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, reconnaissant que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement peuvent permettre d'offrir une plus grande visibilité des risques et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

Les investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné, combinés à notre programme de migration du cuivre à la fibre optique et à la mise hors service des éléments en cuivre au sein de notre réseau à fibres optiques devraient permettre l'évolution constante de la téléphonie IP; au fur et à mesure que ces services évolueront, nous continuerons d'évaluer les occasions de regrouper les technologies distinctes dans un seul environnement aux fins de la prestation de services de voix. La convergence générale des services mobiles et des services fixes fournit des occasions de réaliser des économies de coûts et d'assurer le développement et le déploiement rapides de nouveaux services évolués. Afin de prendre en charge cette convergence dans un environnement d'applications IP commun, nous tirons parti de nos architectures modulaires, de nos investissements dans les laboratoires et des essais par des membres du personnel. Nous formons des partenariats avec des intégrateurs de systèmes, le cas échéant, nous acquérons de l'équipement couramment utilisé dans le cadre du déploiement de la plupart des technologies IP en Amérique du Nord, et nous mettons en œuvre des technologies de virtualisation, lorsque cela est possible. De plus, nous jouons un rôle actif au sein d'un certain nombre d'organismes de normalisation tels que Metro Ethernet Forum, afin de faire valoir la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie en matière d'infrastructure IP qui tire parti de la fonctionnalité axée sur les normes, ce qui pourrait nous permettre de simplifier davantage notre réseau.

10.6 Fournisseurs

Catégorie de risque : Stratégique

Nous comptons sur de nombreux fournisseurs et entretenons des relations avec ceux-ci, y compris de grands fournisseurs tels que Amazon, Apple, Cisco, Google, Microsoft, Ericsson, Nokia et Samsung, qui sont importants pour ce qui est de soutenir les plans concernant l'évolution de nos réseaux et services, et d'assurer la prestation de services à nos clients. Il se pourrait que nos fournisseurs éprouvent des difficultés au chapitre de leurs activités d'exploitation, qu'ils doivent composer avec des incidents en matière de protection de la vie privée ou de sécurité, qu'ils doivent faire face à des enjeux extérieurs comme des épidémies ou des pandémies, des pénuries dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ou des perturbations relatives au transport mondial et aux activités portuaires, ou qu'ils subissent des pressions gouvernementales ou réglementaires. Il se pourrait qu'ils restructurent leurs activités, qu'ils se regroupent avec d'autres fournisseurs, ou qu'ils cessent de fabriquer certains produits, cessent d'offrir du soutien ou des mises à niveau de ces produits, ou vendent leurs activités ou leurs produits à d'autres fournisseurs. Il se pourrait également que divers fournisseurs vendent directement leurs produits ou services à nos clients, plutôt que de vendre ces produits et services par notre entremise.

Dans certains cas, le nombre de fournisseurs d'un produit, d'un service ou d'une technologie que nous utilisons est limité. Par ailleurs, les mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs pourraient avoir une incidence sur nos relations avec certains fournisseurs et sur notre utilisation future de leurs produits et services.

Incidence possible

La souplesse dont nous faisons preuve dans le cadre de la fourniture de produits et de la prestation de services est directement liée à notre capacité à engager ou à remplacer un fournisseur en temps opportun, sans engager des coûts supplémentaires. La dépendance envers certains fabricants pourrait accroître leur emprise sur le marché et nuire à notre capacité d'acheter certains produits moyennant un coût abordable. En conséquence, cette dépendance pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons, y compris nos solutions de télévision sur IP, sur le lancement et l'évolution de nos technologies et systèmes à large bande, de même que sur le coût d'acquisition de certaines technologies et systèmes, ou le temps nécessaire à leur déploiement.

Il n'existe aucune certitude que nos stratégies visant les fournisseurs et nos ententes avec ces derniers ne seront pas touchées par des difficultés d'ordre opérationnel que les fournisseurs pourraient éprouver ou des pressions gouvernementales ou réglementaires ni que nous ne devrons pas engager des coûts supplémentaires ou subir des retards pour maintenir les services fournis ou déployer nos technologies et nos systèmes.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Bien que la pandémie de COVID-19 ait eu une incidence importante sur bon nombre de nos fournisseurs, les défis engendrés par la pandémie ayant une incidence sur les activités de fabrication ont été en grande partie gérés efficacement. La réduction continue du trafic aérien commercial en raison de la pandémie a éliminé la capacité de fret aérien, ce qui a entraîné une hausse de la demande pour le fret maritime. Cela a exercé des pressions sur la disponibilité des navires et des ports ainsi que sur les capacités de transport routier et ferroviaire national. Les pénuries largement signalées dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ont eu une incidence particulière sur les produits technologiques, pénuries qui ont commencé avec les plaquettes de silicium pour ensuite toucher les jeux de puces et les circuits imprimés qui sont intégrés dans la quasi-totalité des produits achetés par TELUS. Ces pénuries ont entraîné des délais de livraison plus longs et des coûts plus élevés. Ces défis aussi bien sur le plan de la logistique que de la chaîne d'approvisionnement devraient se poursuivre jusqu'à la fin de 2022.

À la suite des restrictions imposées à son accès aux technologies situées aux États-Unis, Huawei a quitté le marché des téléphones mobiles. Dans le cadre de la mise à niveau de notre réseau 5G, nous avons également choisi de remplacer bon nombre des produits Huawei dans d'autres couches de notre réseau par de l'équipement amélioré provenant des fournisseurs de notre réseau 5G (Ericsson, Samsung ou Nokia). Au cours de la phase de transition, les composants retirés du réseau seront utilisés comme éléments de remplacement, au besoin, dans le reste du réseau, assurant ainsi un approvisionnement en éléments nécessaires.

Mesures d'atténuation

Nous valorisons nos relations avec nos fournisseurs, car elles nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux et contribuent à notre réussite. Nous travaillons en étroite collaboration avec des fournisseurs stratégiques clés pour assurer le caractère opportun des activités de fabrication, de livraison et d'entreposage de leurs produits, de manière à ce que nos besoins soient comblés peu importe l'évolution des conditions. Nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui ont démontré leur engagement indéniable envers le développement durable en adoptant des principes en matière de comportement éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité, et d'environnement et en mettant en œuvre des pratiques en matière de conformité qui sont alignées sur nos attentes et contribuent au bien-être de leurs employés, des contractuels et des collectivités.

En réponse aux répercussions de la pandémie et aux problèmes au sein de la chaîne d'approvisionnement mondiale, notre équipe responsable des activités d'approvisionnement, en collaboration avec nos équipes responsables du développement des produits et de la commercialisation, ont prolongé les prévisions futures et accru les stocks commandés afin de faciliter le maintien de nos capacités de prestation de services, compte tenu des plus longs délais d'approvisionnement. De plus, nous continuons de chercher d'autres types d'appareils ou d'autres sources d'approvisionnement, et lorsque cela est possible, nous remettons à neuf l'équipement que nous désignons par l'appellation d'appareils remis en marché certifiés, y compris des téléphones intelligents compris dans notre programme Option Retour et notre entreprise Mobile Klinik, afin de soutenir le développement durable.

En tant qu'agrégateur de réseau de premier plan, nous établissons des partenariats avec plusieurs fournisseurs d'équipement réseau et travaillons avec de nombreux fournisseurs internationaux et nationaux en vue d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible dans l'ensemble de nos activités commerciales. Nous tenons compte des stratégies des fournisseurs et des dénouements éventuels des restructurations dans notre planification de croissance future ainsi que de l'entretien et du soutien liés à l'équipement et aux services. Nous avons mis en place des plans d'urgence raisonnables qui prévoient divers scénarios, notamment le recours à plusieurs fournisseurs, le maintien de relations solides avec les fournisseurs ainsi que l'examen périodique de la performance des fournisseurs, et une collaboration étroite avec d'autres utilisateurs des produits et services de manière à influer sur les plans de développement de produits et services des fournisseurs. En raison de l'attention continue accordée aux fournisseurs de services de télécommunications à l'échelle internationale, des plans de continuité des activités ont été mis en place afin d'assurer la disponibilité des services conformément aux restrictions s'appliquant à la liste d'entités du Bureau of Industry and Security (le « BIS ») des États-Unis. En ce qui a trait à la mise en place de notre réseau 5G, nous avons annoncé la conclusion de partenariats avec Ericsson, Nokia et Samsung, qui s'inscrivent dans le cadre de notre stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs.

De plus, nous surveillons régulièrement les profils de risques de nos principaux fournisseurs et nous examinons les modalités applicables des accords conclus afin de déterminer si des garanties contractuelles supplémentaires sont requises. Nous faisons la promotion de notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, qui est fondé sur des normes d'éthique commerciale généralement reconnues.

En ce qui concerne l'emprise des fournisseurs sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

Des renseignements supplémentaires sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability.**

10.7 Changement organisationnel

Catégorie de risque : Stratégique

Nous avons l'intention de former des partenariats et d'effectuer des acquisitions et des désinvestissements, au besoin, afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie de croissance. Dans le cadre des partenariats et des acquisitions que nous souhaitons effectuer, nous pourrions tenter de repérer les occasions qui nous permettraient d'élargir l'étendue de nos services existants, d'ajouter de nouveaux clients ou de pénétrer de nouveaux marchés à l'échelle mondiale. Rien ne garantit que nous parviendrons à identifier des cibles appropriées dans l'avenir avec lesquelles nous pourrions former des partenariats ou effectuer des transactions stratégiques à des prix que nous jugeons acceptables ni que nous serons en mesure de former des partenariats ou de mener à terme de telles transactions.

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie, nous avons connu une croissance rapide et avons considérablement accru nos activités dans de nouveaux secteurs d'activité et marchés géographiques, et le nombre de membres de notre équipe a augmenté de façon importante au cours des dernières années. Nous prévoyons développer et améliorer nos systèmes internes aux endroits où nous exerçons des activités afin de gérer la croissance soutenue prévue de nos activités. Nous continuons également à chercher des sites de prestation de services, des gammes de services et des organisations à l'extérieur des pays dans lesquels nous exerçons actuellement des activités afin d'atténuer les risques liés à l'exercice d'activités dans un petit nombre de pays et d'élargir nos capacités et nos propositions de valeur aux clients. Nous pourrions toutefois ne pas parvenir à gérer efficacement notre infrastructure et l'augmentation du nombre de membres de notre équipe, à mettre sur pied d'autres sites de prestation de services ou à embaucher des membres de l'équipe qualifiés au moment où nous en avons besoin pour répondre aux exigences de nos clients et maintenir notre trajectoire de croissance actuelle, et nous pourrions ne pas être en mesure de développer ou d'améliorer nos systèmes internes. Nous devons également gérer des différences culturelles entre les membres de notre équipe, ce qui pourrait faire augmenter le risque de poursuites liées au droit du travail. Notre incapacité à mettre en œuvre notre stratégie de croissance, à

nous assurer du caractère adéquat en continu de nos systèmes actuels ou à gérer notre expansion ainsi que nos ressources, notamment nos ressources en capital, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

La grande majorité des actifs et des activités de notre secteur ECPN et de TELUS Agriculture sont situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. De plus, les stratégies d'affaires du secteur ECPN et de TELUS Agriculture peuvent prévoir l'expansion ou le développement de leurs activités dans des marchés émergents, notamment en Europe et en Asie-Pacifique. En raison du caractère international de nos activités, nous sommes exposés à divers risques d'ordre économique et politique ainsi qu'à d'autres risques liés à l'exercice d'activités à l'échelle mondiale.

Incidence possible

Les regroupements d'entreprises accroissent la complexité de la structure de notre entreprise, des produits et services que nous offrons, ainsi que de nos systèmes et processus opérationnels. Si le processus de diligence raisonnable préacquisition est inadéquat ou inefficace, nos investissements pourraient ne pas permettre de concrétiser les synergies potentielles ou de générer une croissance stratégique.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'identifier, de mener à terme ou d'intégrer des acquisitions ou de réaliser les bénéfices découlant des acquisitions ou de gérer les risques connexes. Par conséquent, toute acquisition que nous réalisons pourrait ne pas générer les avantages ou synergies prévus ou à long terme pour notre société, et nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître davantage l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les acquisitions comportent plusieurs risques, notamment que l'attention de la direction ne soit plus portée sur l'exploitation de nos activités, la solidification des liens que nous avons établis avec nos clients ou la recherche de nouvelles occasions de réaliser des produits d'exploitation; l'incapacité de retenir les membres du personnel clés des sociétés acquises; les risques et les obligations juridiques découlant de l'acquisition ou des activités patrimoniales des entités acquises qui peuvent être inconnus ou ne pas avoir été divulgués et pour lesquels nous pourrions ne pas être indemnisés pleinement, voire du tout; l'incapacité d'intégrer l'acquisition au moment opportun; et, dans le cas des acquisitions potentielles, notre capacité de financer les acquisitions ou de les financer à des conditions attrayantes, et tous ces risques pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie. Des acquisitions futures pourraient également nous obliger à contracter des dettes ou à émettre des titres de capitaux propres.

Nous pourrions en outre connaître des revers, notamment des revers financiers, si nous devons faire face à des problèmes imprévus dans le cadre de transactions, notamment des problèmes d'exécution ou d'intégration ou en cas de résultats inférieurs aux attentes. Certaines activités doivent être effectuées après une acquisition, dont les suivantes : l'examen et l'harmonisation des cultures d'entreprise, des méthodes comptables, des politiques en matière de trésorerie et des politiques de l'entreprise telles que les politiques en matière d'éthique et de protection de la vie privée, les mutations et les déménagements des employés, l'intégration des systèmes d'information, l'optimisation des services offerts et la prise en charge des activités de l'entreprise nouvellement acquise. Ces activités pourraient ne pas être menées avec efficience et efficacité. Notre direction pourrait ne pas réussir à intégrer dans notre entreprise et notre culture ou à le faire selon l'échéancier prévu les activités d'une entreprise dont nous pourrions faire l'acquisition à l'avenir, ou à maintenir nos normes, nos contrôles et nos politiques, ce qui pourrait nuire à l'expérience de nos clients, à l'optimisation des services que nous offrons et au contrôle que nous exerçons sur l'exploitation de l'entreprise et par ailleurs avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie. Par conséquent, les acquisitions pourraient ne pas générer les avantages prévus ou à long terme ou les synergies auxquelles nous nous attendons, ou nous pourrions ne pas être en mesure de faire croître l'entreprise acquise comme nous l'avions prévu.

Les risques auxquels nous sommes exposés dans le cadre de nos activités à l'échelle mondiale et dans des marchés émergents pourraient nuire à l'exécution de notre stratégie en limitant les pays et les régions dans lesquels nous pouvons prendre de l'expansion. Les incidences de ces risques pourraient également émerger seulement après que nous avons commencé les préparatifs et effectué des investissements en vue de fournir des services dans un nouveau pays ou une nouvelle région. Notre exposition à ces risques pourrait nous obliger à engager des coûts supplémentaires pour atténuer leur incidence sur nos activités. Étant donné que nous continuons à exercer nos activités mondialement, notre succès sera tributaire, en partie, de la nature et de l'étendue de ces répercussions ainsi que de notre aptitude à les anticiper, à réagir à celles-ci et à les gérer efficacement. Enfin, les différends commerciaux internationaux et politiques peuvent avoir des conséquences défavorables sur les activités de multinationales telles que celles de TELUS en limitant ou en perturbant le commerce et les activités commerciales entre les pays ou les régions. Par exemple, nous pourrions être tenus de

limiter ou d'interrompre les activités, de mettre fin à certaines relations avec nos clients ou de renoncer à des occasions d'affaires rentables avec des clients dans des pays qui pourraient, dans l'avenir, être visés par des sanctions ou faire l'objet d'autres restrictions sur les activités commerciales de sociétés telles que TELUS, imposées notamment par la législation ou un décret américain ou canadien. Certains des clients de TELUS International ont été visés par de telles sanctions par le passé et pourraient l'être à nouveau dans l'avenir. De plus, des différends commerciaux opposant certains pays pourraient créer des difficultés imprévues sur le plan de l'exploitation dans certains pays, notamment une plus grande surveillance par les organismes de réglementation, des difficultés supplémentaires pour le transfert de fonds ou des conséquences négatives sur le change. Tous les risques dont il est fait mention ci-dessus pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos perspectives.

Compte tenu de l'évolution rapide des technologies, il se pourrait également que nous décidions de former des partenariats et d'investir dans des occasions émergentes qui pourraient ne pas être encore entièrement viables et établies. Ces investissements pourraient nécessiter des niveaux élevés de financement initial et se caractériser par de faibles taux d'adoption initiale, de croissance et de rendement, tous ces facteurs pouvant avoir une incidence sur notre situation financière à court terme.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2021, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions afin de soutenir notre stratégie de croissance. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Mesures d'atténuation

Afin de prendre en charge nos investissements continus dans les technologies de pointe et innovatrices, nous avons diversifié notre approche de manière à établir divers niveaux d'engagement, que nous déterminons en fonction de la maturité relative d'une technologie à l'intérieur de son cycle de vie, de son alignement sur notre stratégie et de son lien avec notre proposition de valeur. Nos investissements effectués par l'intermédiaire de TELUS Capital de risque visent plus de 50 sociétés exploitées activement, et nous continuons de tirer parti de notre engagement visant à développer de nouvelles technologies prometteuses ayant le potentiel de générer des avantages pour nos clients, nos parties intéressées et nos actionnaires. En outre, nous continuons de former des partenariats en matière de recherche et développement visant des technologies et des services novateurs de pointe dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, de l'agriculture et du divertissement.

Au fil du temps, nous avons acquis une expertise rigoureuse en matière de développement d'entreprise et d'initiatives entrepreneuriales, notamment en ce qui a trait aux processus de diligence raisonnable et de planification rigoureuse des activités d'intégration postacquisition; cette expertise est renforcée par un processus bien défini et par une approche de gouvernance aux fins de l'évaluation des investissements et des acquisitions. Dans les cas où nous envisageons un regroupement d'entreprises de plus grande envergure, nos équipes suivent un processus de contrôle diligent collaboratif bien établi, sous la surveillance de la haute direction et du conseil. Par ailleurs, des processus postacquisition officiels ont été mis en place afin de prendre en charge les activités d'accueil, d'engagement et d'intégration opérationnelle dans le cadre de nos pratiques de surveillance et de gestion des risques.

10.8 Service à la clientèle

Catégorie de risque : Opérationnel

La loyauté de nos clients, la probabilité qu'ils élargissent leur utilisation de nos services et la probabilité qu'ils nous recommandent dépendent de notre aptitude à fournir une expérience en matière de service à la clientèle qui comble ou dépasse leurs attentes et qui se démarque de nos concurrents. Les membres de nos équipes responsables du service à la clientèle s'efforcent de favoriser l'excellence et l'efficience dans le cadre de nos activités, de mettre en œuvre des processus extrêmement simplifiés, d'investir dans la numérisation afin d'améliorer l'expérience client et de chercher à devenir les meilleurs conseillers en solutions de leur catégorie, leur objectif étant de réduire au minimum en toute sécurité l'effort déployé par le client quand il interagit avec nous. La participation des membres de l'équipe de TELUS International à la prestation d'activités liées au service à la clientèle accroît davantage notre habileté à offrir de façon soutenue un service à la clientèle exceptionnel.

Incidence possible

Si nous n'assurons pas la prestation d'une expérience optimale à nos clients quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, notre portefeuille de marques et notre capacité à accroître notre clientèle, y compris les clients de nos entreprises de télécommunications, du secteur ECPN, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service, de l'exactitude des montants facturés, et de la fiabilité du réseau et des services) pourraient accroître le degré de mécontentement des

clients et les taux de désabonnement. Si nous ne poursuivons pas la mise en œuvre efficace de nos initiatives organisationnelles, telles que les initiatives visant à accorder la priorité à nos clients, le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification, cela pourrait entraîner une détérioration de l'expérience client que nous offrons. Les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients et sur nos marques. Les décisions réglementaires pourraient également limiter notre capacité à investir dans notre expérience client.

Nos activités en matière de durabilité d'entreprise et nos initiatives à vocation sociale représentent une part importante de notre culture organisationnelle et des facteurs clés pour attirer et retenir de nouveaux clients et employés, ainsi que pour nous différencier de nos concurrents. Si nous ne sommes pas en mesure de combler ou de dépasser les attentes en évolution de nos clients dans ces domaines, ou si nous ne sommes pas en mesure de mettre en place en temps opportun des activités en matière de durabilité d'entreprise et des initiatives à vocation sociale de qualité supérieure, et de les communiquer efficacement à nos clients, cela pourrait nuire à notre réputation et avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer de nouveaux clients et à retenir nos clients existants.

Une partie importante des produits que TELUS International tire de ses services est générée par un petit nombre de clients importants, et nous croyons que cette situation se poursuivra à court terme. Une société de médias sociaux de premier plan a été le plus important client externe de TELUS International pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020 et a représenté environ 18 % et 16 %, respectivement, de ses produits pour ces périodes. En outre, le volume des services que TELUS International fournit à certains clients en particulier ou les produits d'exploitation que celle-ci génère peuvent différer d'une année à l'autre. Par exemple, un client pourrait demander une réduction de tarifs, changer sa stratégie à l'égard de l'engagement de sa clientèle ou commencer à rapatrier des services à l'interne. En outre, dans bon nombre des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services, les regroupements qui se poursuivent pourraient occasionner la perte d'un client. En conséquence, un client qui se range parmi les principaux clients une année donnée pourrait ne pas générer le même niveau de produits d'exploitation au cours d'une année ultérieure.

Toute diminution importante de l'utilisation des services que TELUS International fournit ou le fait que l'on cesse d'utiliser ces services par suite d'un regroupement d'un client ou de notre retrait du réseau de fournisseurs d'un client clé, entraînerait une baisse des produits d'exploitation de TELUS International et pourrait nuire à nos activités. De plus, un tel regroupement pourrait inciter les clients de TELUS International à exercer de plus en plus de pressions sur TELUS International pour qu'elle réduise les tarifs qu'elle facture pour ses solutions. Tous ces éléments pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos perspectives.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie mondiale a eu de vastes répercussions sur la prestation de services dans de nombreux domaines. Parmi ces incidences, mentionnons les importantes contraintes à l'égard de nos interactions avec nos clients, l'accélération majeure de notre transformation en une organisation accordant la priorité au numérique et la prolifération de capacités de libre-service afin d'aider nos clients. Ces répercussions ont touché les membres de notre équipe partout dans le monde et nous ont forcés à être agiles dans les moyens que nous offrons aux membres de notre équipe pour qu'ils puissent travailler de manière efficace à domicile ou dans d'autres lieux de travail, de même que de façon virtuelle avec les clients au moyen de notre modèle de technicien virtuel et de capacités permettant aux clients d'effectuer eux-mêmes les installations.

Mesures d'atténuation

Nos activités de simplification et de numérisation continues, y compris nos activités en cours liées aux capacités en matière de réponse vocale interactive en mode conversationnel et de recomposition améliorée, ont permis de rehausser l'expérience client initiale en réduisant le nombre d'appels transférés et en raccourcissant le temps d'attente des clients. Nous continuons d'améliorer la fiabilité et la fonctionnalité de nos sites Web et de nos applications, et faisons la promotion de notre engagement en matière de technologies numériques afin de réduire au minimum les efforts déployés par nos clients et d'abaisser le volume d'appels liés aux transactions, interactions et autres préoccupations de base.

Afin de perturber le moins possible notre capacité à assurer la prestation de nos services advenant la mise en place future de toute autre mesure de confinement, nous avons rapidement développé une solide capacité pour intensifier ou réduire notre programme de réparations et d'installations virtuelles au niveau des collectivités en fonction des données sur les éclosions, maximisant par le fait même la valeur et la sécurité des services fournis. Parallèlement, nous nous sommes concentrés sur le développement de notre programme d'installations et de réparations « faites-le vous-même » et de notre modèle de technicien virtuel, ce qui se traduira par des réductions de coûts internes supplémentaires et par l'offre d'un plus grand choix d'options à nos clients. Nous avons également investi dans nos capacités de travail à domicile à l'échelle mondiale et avons notamment accru la

capacité de notre réseau privé virtuel (le « RPV »), ce qui permet à plus de 90 % de notre main-d'œuvre mondiale de travailler à domicile ou dans d'autres emplacements pour un avenir prévisible et d'offrir des services à nos clients en toute sécurité. Les efforts déployés par le CGOU nous aident également à faire le suivi des éclosions et à coordonner nos interventions afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe.

Notre filiale TELUS International est le fruit d'une intense concentration sur l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration continue et une culture axée sur les valeurs, dans le but de mieux servir un portefeuille croissant de clients mondiaux. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation de services à la clientèle et aux entreprises au sein d'une culture unifiée à l'échelle de TELUS et grâce à un effectif flexible regroupant plus de 62 000 membres de l'équipe dans plus de 25 pays, ce qui nous permet de réduire au minimum l'interruption de nos activités. Les acquisitions de Competence Call Center (« CCC ») (depuis renommée TELUS International Northern Europe, ou TINE, et composée essentiellement des activités de CCC) et de Lionbridge AI ont été conclues au cours de 2020, et les activités de Lionbridge AI ont par la suite été renommées TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »); ces acquisitions aident à accroître la portée des capacités de service à la clientèle de TELUS International, car elles donnent lieu à la diversification des services offerts. Les capacités acquises de CCC permettent de fournir des services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la confiance et la sécurité, y compris la modération de contenu. Les solutions de TIAI contribuent à améliorer la fonctionnalité des données et à offrir aux clients de notre filiale TELUS International des solutions sécurisées, conformes, évolutives et de haute qualité.

Dans le cadre des activités de TELUS Santé, nous avons élaboré des options de prestation de soins de santé virtuels, qui permettent notamment d'effectuer des évaluations de la santé de manière virtuelle à partir de nos centres de services locaux. Nous avons également élaboré une démarche favorisant la prestation de soins virtuels aux fins de la mise en œuvre de nos solutions logicielles. Des services de formation et d'intégration virtuels sont offerts à nos nouveaux clients qui sont des médecins ou des pharmaciens, et ces services incorporent des pratiques rigoureuses afin d'assurer la sécurité de nos clients et des membres de notre équipe lorsque des visites sur place s'avèrent nécessaires. L'intégration de la fonction de visites virtuelles intégrée à nos solutions de DME partout au Canada permet aux cliniciens de s'occuper à distance de leurs patients et de maintenir la continuité des soins de santé et la mise à jour des dossiers de santé. Au 31 décembre 2021, plus de 950 000 consultations avaient été effectuées au moyen de nos diverses solutions de soins virtuels, y compris Mes Soins TELUS Santé, Soins virtuels TELUS Santé et la Visite virtuelle du DME de TELUS.

En tant qu'entreprise à vocation sociocapitaliste, nous nous engageons également à faire une différence en tissant des liens plus solides et plus vigoureux avec les collectivités et en nous assurant que les personnes les plus vulnérables ne sont pas laissées pour compte. Notre programme Internet pour l'avenir vise à faire en sorte que les Canadiens dans le besoin sont connectés en fournissant un accès à faible coût au service Internet haute vitesse aux familles à faible revenu, aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil et aux personnes vivant avec un handicap ainsi qu'en permettant aux écoles de l'Alberta et de la Colombie-Britannique d'offrir directement ce programme aux familles dans le besoin. De plus, dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous offrons des appareils subventionnés et des forfaits aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil et aux personnes âgées à faible revenu, et depuis 2021, aux femmes autochtones vulnérables afin de les aider à demeurer en contact avec leurs proches et leurs réseaux de soutien essentiels et de se bâtir une nouvelle vie. Nous sommes d'avis que ces initiatives accroissent la rétention de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS et sont des facteurs clés qui nous distinguent de nos concurrents. Des renseignements supplémentaires sur nos pratiques relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que sur nos exigences de déclaration connexes sont inclus à la *rubrique 10.12, « Notre environnement »*.

Nous continuons de nous classer favorablement dans les rapports de tiers au chapitre de l'expérience client et réseau. En 2021, nous avons obtenu le premier rang des classements Opensignal, Ookla et Tutela pour la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau, ainsi que pour l'expérience client, et nous nous sommes classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet en matière de vitesse au Canada selon *PCMag* situé aux États-Unis. Cette performance couronnée de succès est attribuable à l'évolution continue de notre couverture au Canada, à la plus grande accessibilité de notre réseau, ainsi qu'à nos efforts visant à mieux comprendre les méthodologies émergentes liées aux réseaux qui peuvent améliorer la couverture et la disponibilité des technologies LTE; TELUS s'est d'ailleurs classée au premier rang en ce qui concerne la couverture de notre réseau par rapport à nos concurrents.

10.9 Nos systèmes et processus

Catégorie de risque : Opérationnel

Nous sommes un fournisseur principal de services de télécommunications essentiels, ainsi que de services de sécurité et de soins de santé, au Canada. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation d'une expérience client numérique à des entreprises mondiales, et par l'entremise de TELUS Santé, nous veillons à ce que les soins optimaux soient rendus possibles en combinant la puissance de la technologie et des données avec la prestation d'expériences de pointe sur le marché. Au sein de TELUS Agriculture, nous tirons parti de la technologie et des données pour améliorer la circulation de l'information dans le secteur agricole et les secteurs de la production alimentaire et des biens de consommation au Canada et à l'échelle internationale. Notre succès dépend de notre capacité à assurer la prestation de services fiables et ininterrompus à tous nos clients.

Nous disposons d'un grand nombre de systèmes de soutien opérationnel et de systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les acquisitions, les regroupements d'entreprises ainsi que le développement et le lancement de nouveaux services exigent généralement des efforts considérables sur le plan du développement de systèmes et de l'intégration. Les acquisitions peuvent également présenter des risques potentiels liés à la cybersécurité, au respect de la vie privée et à la marque. Au fur et à mesure que les services de prochaine génération sont mis en place, ils doivent être compatibles avec les systèmes de soutien et les infrastructures TI de prochaine génération, tout en demeurant aussi compatibles avec les services patrimoniaux et les systèmes de soutien. De plus, nos contrats conclus avec des entreprises de grande envergure et les contrats conclus avec des clients de notre filiale TELUS International pourraient être assortis d'exigences complexes et multiples des entreprises clientes, y compris les exigences concernant les systèmes personnalisés et les obligations d'information, aux fins de la prise en charge de la prestation de services.

Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, notre chaîne d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des perturbations du fonctionnement des infrastructures critiques provoquées par des menaces intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.10*, *« Sécurité et protection des données »*), par des conflits de travail (se reporter à la *rubrique 10.11*, *« Notre équipe »*), par les risques liés au climat et des catastrophes naturelles ou par des menaces non intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.12*, *« Notre environnement »),* des menaces pour la santé (comme des épidémies et des pandémies), des menaces liées à la concurrence et des pressions géopolitiques. L'un quelconque de ces risques ou dangers pourrait nuire à notre capacité à assurer la prestation de services à nos clients et pourrait aussi faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de notre équipe de se rendre ou de travailler sur nos lieux de travail. Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre réputation, aux relations que nous avons établies avec nos clients, à la capacité de notre équipe de direction de gérer et de superviser nos activités et pourrait également nous obliger à engager des dépenses supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer de l'équipement ou des sites qui ont été endommagés. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. Les dispositions que nous prenons pour permettre notre résilience et nos plans de reprise après sinistre pourraient ne pas suffire à assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à réduire la durée et l'incidence des interruptions de service. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de souscrire cette assurance dans l'avenir, ou de la souscrire à des primes que nous jugeons acceptables. L'expertise et les compétences de base dans tous les secteurs de notre organisation font l'objet d'une forte demande à l'échelle mondiale, et nos activités et notre croissance continue dépendent de notre capacité à embaucher, à retenir et à former des leaders et des employés clés hautement qualifiés. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Tandis que la complexité de nos systèmes s'accroît, leur stabilité et leur disponibilité pourraient être touchées. Il n'existe aucune certitude que les initiatives proposées visant les systèmes TI ou les modifications des processus seront mises en œuvre de manière fructueuse, qu'elles seront mises en œuvre selon les échéanciers prévus ni que nous disposerons d'un nombre suffisant de membres de l'équipe qualifiés pour mener à terme ces initiatives et maintenir notre position concurrentielle sur le marché. Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer l'implantation et la maintenance des systèmes TI appropriés en temps opportun, que nous ne réussissons pas à élaborer et à maintenir un cadre de gouvernance et d'exploitation efficace afin de prendre en charge la gestion de nos équipes, ou que nous n'arrivons pas à comprendre et à rationaliser nos nombreux systèmes patrimoniaux et à satisfaire de manière proactive aux besoins d'affaires en constante évolution, nos activités et notre performance financière pourraient être touchées de façon défavorable.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Nous avons élargi nos programmes de travail à domicile en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a engendré des exigences plus grandes à l'égard de nos systèmes de RPV.

La prestation des services de TI est de plus en plus assurée par des fournisseurs de services infonuagiques sous forme de solutions SaaS (logiciel-service) ou IaaS (infrastructure-service), et notre dépendance à l'égard de ces services infonuagiques fournis par des tiers ne cesse d'augmenter. Bien que cette approche puisse être avantageuse sur le plan de la rapidité de notre mise en marché, de la fiabilité, de la performance et de la souplesse, elle demande un ajustement de nos activités et pourrait accroître le risque que des interruptions de service se produisent. Les processus de soutien opérationnel et les négociations avec les fournisseurs doivent maintenant tenir compte du fait que la prestation de services relatifs au matériel et aux logiciels pourrait se faire à l'extérieur de notre infrastructure, et que, par conséquent, des contrôles doivent être incorporés dans nos processus et outils de soutien opérationnel.

Également, nous avons habituellement un grand nombre d'activités d'intégration, d'initiatives complexes ayant pour but la modification des systèmes et processus, et de projets de développement qui sont en cours.

Mesures d'atténuation

Au cours de la pandémie de COVID-19, nous avons accru la capacité de nos RPV afin d'assurer la stabilité, la productivité et la sécurité des membres de notre équipe qui travaillent à domicile ou dans d'autres lieux de travail, et nous avons accéléré l'achat et le déploiement d'un nouveau système RPV, afin d'améliorer la capacité de connexion et la fiabilité des connexions tout en rehaussant les mesures de sécurité. En ce qui a trait aux clients de notre filiale TELUS International, nous avons pu, dans la mesure du possible, redistribuer dans d'autres établissements moins touchés les volumes de clients des établissements qui ont été touchés par les mesures de fermeture temporaire des établissements prescrites par les gouvernements. Nous avons également équipé la majorité des membres de l'équipe de TELUS International responsables du service à la clientèle afin qu'ils puissent offrir un soutien à distance aux clients, comme ils le font depuis le début de la pandémie, et dans certains cas, nous avons procédé au retour réfléchi et stratégique de certains membres de l'équipe sur les lieux de travail. Par ailleurs, l'entreprise TIAI utilise les services de fournisseurs de solutions reposant sur l'externalisation ouverte situés dans divers pays à l'échelle mondiale.

Conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie, notre approche consiste à séparer les systèmes de soutien des affaires des systèmes de soutien opérationnel et de la technologie réseau sous-jacente. Nous visons à dissocier l'introduction des nouvelles technologies réseau et les services vendus aux clients, de manière à ce qu'ils évoluent indépendamment l'un de l'autre. Cette façon de faire nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle, et facilite également la mise en marché de nouveaux services. En outre, en raison de la maturité croissante des logiciels des distributeurs de services de télécommunications, nous adoptons des logiciels standards au sein de l'industrie pour les fonctions liées aux systèmes de soutien des affaires et aux systèmes de soutien opérationnel, nous tirons parti des capacités SaaS et IaaS, et nous évitons de développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Cette situation nous permet de tirer parti des connaissances des distributeurs et des pratiques de l'industrie acquises grâce à l'installation de ces plateformes au sein de nombreuses entreprises de télécommunications mondiales. Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel, de manière à nous assurer que les nouveaux services et les nouvelles technologies développés seront intégrés à la structure de prochaine génération, ce qui facilitera la mise hors service des systèmes patrimoniaux conformément au programme NGOSS (d'après l'anglais *next generation operations systems and software*) du TeleManagement Forum. Dans le cadre du déploiement continu de nos installations à fibres optiques, nous avons investi dans de nouveaux systèmes de soutien opérationnel qui permettent de regrouper nos systèmes patrimoniaux et de simplifier notre environnement actuel. Parallèlement au déploiement de nos installations à fibres optiques, nous procédons également à la migration des clients de notre réseau cuivre patrimonial vers notre réseau à fibres optiques et entamons la mise hors service du réseau cuivre au sein de nos installations à fibres optiques. Cela nous permettra d'accroître notre capacité à prendre en charge et à maintenir nos systèmes au moyen de nouvelles technologies plus résilientes tout en améliorant l'expérience client. Par ailleurs, nous continuons à effectuer d'importants investissements dans la résilience et la fiabilité des systèmes, afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients.

Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus élaborés dans le cadre de contrats antérieurs tout en incorporant d'autres systèmes et processus, au besoin, en appliquant une méthodologie contrôlée afin de concevoir une nouvelle solution personnalisée et en suivant les pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets et du soutien systèmes. Nous avons mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des versions et des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous

nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons à ces initiatives une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification appropriée des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en appliquant les leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de continuité des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

Conformément aux meilleures pratiques, nous continuons de procéder à des investissements judicieux en veillant à atténuer les risques liés aux technologies plus anciennes, à moderniser les plateformes et les capacités clés afin d'accroître la flexibilité et la fiabilité, et à tirer parti des avantages et des capacités que peut offrir une exploitation fondée sur l'infonuagique. Nous continuons de réaliser des progrès en ce qui a trait à la modernisation et à l'amélioration de nos systèmes et de nos applications critiques en mettant à profit des technologies et des capacités fondées sur l'infonuagique éprouvées et hautement perfectionnées. Au cours des deux dernières années, nous avons doté nos équipes d'une expertise supplémentaire en numérisation et en infonuagique afin qu'elles puissent jouer un rôle de premier plan, aujourd'hui et dans l'avenir. Nous tirons parti de notre partenariat de 10 ans avec Google Cloud pour rehausser notre expertise et notre expérience à l'interne à mesure que nous élargissons la numérisation de TELUS et en exploitant les capacités de la plateforme Google Cloud, ainsi que d'autres partenaires et fournisseurs de services fondés sur l'infonuagique.

Nous avons établi une période de stabilisation après l'acquisition pour la ligne d'activité Maison connectée et domotique afin d'évaluer en profondeur les risques, les vulnérabilités et les expositions connexes, et d'envisager l'atténuation des risques clés, avant d'intégrer des éléments communs à nos systèmes principaux et à nos applications critiques.

Nous effectuons une surveillance continue de nos systèmes et de nos applications critiques. Nous tirons parti des capacités de reprise après sinistre fondées sur des risques afin d'aider à prévenir les pannes et de limiter l'incidence de ces pannes sur nos clients et nos activités. En outre, des programmes de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise ont été mis en place afin de prendre en charge les activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise. Toutefois, il n'existe aucune certitude que des événements précis ou une combinaison d'événements n'entraîneront pas des perturbations d'ordre opérationnel.

10.10 Sécurité et protection des données

Catégorie de risque : Opérationnel

En tant que fournisseur national de services de TI et de services de communications, nous bénéficions d'une optique plus large que les organisations individuelles. Nous tirons parti de ce point de vue et de cette compréhension afin de surveiller et de déterminer les tendances liées à la sécurité, à mesure qu'elles évoluent dans le plus vaste contexte entourant les menaces. Les risques décrits ci-dessous reflètent à la fois notre expérience et les tendances que nous avons observées dans l'ensemble de l'écosystème.

Nous possédons un certain nombre d'actifs qui peuvent être exposés à des risques liés à des menaces intentionnelles. Ces actifs comprennent des actifs corporels qui peuvent être exposés à des attaques terroristes, le vandalisme ou le vol et qui visent notamment, sans s'y limiter, des tours cellulaires, des câbles de cuivre distributifs, des magasins, des centres de commutation de réseau et de standards téléphoniques, ainsi que des éléments de l'infrastructure de la société.

De plus, nous exploitons des centres de données et assurons la collecte et la gestion de données aux fins de nos activités et pour le compte de nos clients (y compris, dans le cas de TELUS Santé, la collecte de renseignements médicaux personnels sensibles), lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Selon la nature des données, il se peut que leur usage soit restreint au Canada ou qu'elles puissent être utilisées par nos équipes ou nos partenaires d'impartition au Canada ou à l'étranger. Nos systèmes et nos réseaux pourraient également faire l'objet de cyberattaques. Les renseignements médicaux personnels en particulier sont reconnus comme la cible principale de ces attaques.

Un certain nombre des contrats de service de TELUS International prévoient l'engagement d'une responsabilité élevée ou illimitée à l'avantage des clients de TELUS International à l'égard de dommages-intérêts en cas d'atteintes à la protection de la vie privée ou à la sécurité des données dans le cadre de la prestation de services par TELUS International.

Bien que les mesures de sécurité de notre réseau et nos mécanismes d'authentification des identifiants de nos clients aient été conçus pour protéger les données figurant dans nos réseaux contre l'accès, la divulgation non autorisée, l'altération et la destruction, il est impossible que ces mesures de sécurité soient d'une parfaite efficacité. Nous ne pouvons pas garantir que ces mesures fonctionneront comme prévu ou qu'elles seront suffisantes pour protéger l'infrastructure de notre réseau contre certaines attaques, et nous ne pouvons pas non plus garantir que ces mesures réussiront à empêcher ou à atténuer des interruptions de service ou d'autres incidents liés à la sécurité. L'infrastructure de notre réseau est vulnérable aux cyberattaques, qui évoluent rapidement, et les données de nos utilisateurs et les systèmes et les mesures de sécurité de notre entreprise pourraient faire l'objet de violations en raison des gestes posés par des parties externes (notamment des cyberattaques malveillantes), d'une erreur d'un membre de notre équipe, d'un méfait, d'agissements de personnes malveillantes faisant partie de notre équipe, d'une combinaison de ces situations ou de toute autre circonstance. Une violation pourrait également permettre à une personne non autorisée d'avoir accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients ou de les exfiltrer. De plus, certaines parties externes pourraient tenter d'inciter frauduleusement des membres de notre équipe, des utilisateurs ou des clients à installer des logiciels malveillants, à divulguer des renseignements sensibles ou à permettre l'accès à des identifiants, ou à prendre des mesures qui pourraient permettre l'accès à nos données ou à celles de nos utilisateurs ou de nos clients. Étant donné que les environnements informatiques et de réseautage sont de plus en plus complexes et que les techniques qui sont utilisées pour obtenir un accès non autorisé aux systèmes ou pour les désactiver, ou en diminuer le fonctionnement ou les saboter changent fréquemment, deviennent de plus en plus sophistiquées au fil du temps ou peuvent avoir été conçues pour s'activer uniquement à la survenance d'un événement préétabli et pourraient par conséquent ne pas être repérées tant qu'elles n'ont pas été déployées contre une cible, nous pourrions ne pas être en mesure d'anticiper ces techniques ou de mettre en application des mesures de prévention adéquates. En cas d'atteinte réelle ou perçue à nos mesures de sécurité (ou d'atteinte à la sécurité d'un tiers fournisseur ou d'un client pouvant être attribuée à une défaillance de notre part ou pouvant être perçue comme étant notre faute), le marché pourrait avoir une moins bonne perception de l'efficacité de nos mesures de sécurité, et nous pourrions perdre des utilisateurs et des clients. En cas d'atteintes à la sécurité, nous sommes également exposés au risque de subir une perte d'informations, de devoir faire face à des recours collectifs ou à d'autres poursuites intentées par des clients et par des personnes dont les renseignements ont été compromis, de devoir engager des frais pour apporter des mesures correctives ou de voir nos coûts liés aux mesures de sécurité augmenter, ou de perdre des produits d'exploitation, ou que notre réputation soit ternie et que notre responsabilité puisse être engagée.

Incidence possible

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données. Les risques et les répercussions des cyberattaques contre nos actifs pourraient surpasser les risques et les répercussions liés aux attaques physiques, en raison de la nature en rapide mutation et de la sophistication de ces menaces.

Notre société et nos partenaires pourraient également être aux prises avec des défaillances de leurs logiciels, de leur matériel ou d'autres systèmes, lesquelles pourraient entraîner l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la destruction des données. Ces défaillances pourraient compromettre le respect de la vie privée de particuliers, y compris nos clients, les membres de notre équipe et nos fournisseurs, et elles pourraient entraîner la divulgation d'autres informations sensibles.

Une perturbation réelle de nos systèmes, de nos réseaux et de notre infrastructure ou de ceux de nos tiers, y compris nos fournisseurs ou d'autres de nos partenaires, pourrait nous empêcher de fournir un service fiable, se répercuter sur l'exploitation de nos réseaux, ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées de renseignements nous concernant ou concernant nos clients. De telles perturbations, qu'elles soient d'ordre physique ou numérique, ou de tels accès non autorisés à nos données pourraient se traduire par une perte de clients ou de produits d'exploitation, par la comptabilisation de charges, ou par une atteinte à notre réputation et à notre cote d'estime. Qui plus est, de telles situations pourraient entraîner des coûts pour TELUS découlant de la tenue d'enquêtes, du remplacement ou de la remise en état d'actifs, ou encore des poursuites civiles potentielles ou des pénalités imposées par les organismes de réglementation.

Même si nous estimons que les membres de notre équipe reçoivent une formation appropriée, si une personne, y compris un membre de notre équipe, ignore par négligence des contrôles et des procédures auxquels nous devons nous conformer à l'égard de données d'un client ou ne les respecte pas intentionnellement, ou gère mal ces données ou se les approprie de façon illicite, ou en cas d'accès non autorisé à des données qui sont en notre possession ou que nous contrôlons ou de communication de celles-ci sans autorisation, nous pourrions être assujettis à une responsabilité importante envers nos clients, les clients de notre filiale TELUS International ou la clientèle de ses clients pour avoir manqué à des dispositions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité ou pour avoir permis l'accès à des renseignements personnels visés par les lois sur la protection de la vie

privée, et engager notre responsabilité et être exposés à des sanctions relativement à toute violation des lois sur la protection de la vie privée applicables ou à des poursuites criminelles. La communication non autorisée de données sensibles ou confidentielles sur les clients ou les membres de notre équipe, que ce soit par suite d'intrusions dans les systèmes informatiques, de défaillances des systèmes, de la négligence d'un membre de notre équipe, d'une fraude ou d'une appropriation illicite de ces données, ou autrement, pourrait entacher notre réputation et nous faire perdre des clients et engager notre responsabilité envers les personnes dont les renseignements ont été compromis.

De même, l'accès non autorisé à nos systèmes d'information ou à nos réseaux ou à ceux que nous développons ou que nous gérons pour nos clients, ou un accès non autorisé par l'entremise de ces systèmes d'information ou de ces réseaux, par des membres de notre équipe ou des tiers, pourrait entraîner de la publicité négative, ternir notre réputation, nous faire perdre des clients ou des occasions d'affaires, nous exposer à des recours collectifs ou à d'autres poursuites ainsi qu'à des enquêtes onéreuses par les organismes de réglementation et engager notre responsabilité à d'autres égards.

Du point de vue de TELUS Santé, les atteintes à la sécurité à l'égard des renseignements médicaux personnels se sont avérées les plus coûteuses à résoudre; une telle atteinte peut avoir une incidence importante sur la confiance et la réputation, et peut également influer sur les résultats futurs en matière de santé.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2021, les attaques contre la chaîne d'approvisionnement et l'utilisation de rançongiciels dans le cadre de cyberattaques ont été deux tendances importantes observées dans le contexte des menaces à la cybersécurité. Les attaques contre la chaîne d'approvisionnement sont attrayantes pour les cybercriminels puisqu'elles peuvent avoir une incidence importante sur les organisations en aval, ce qui ajoute à la pression exercée sur la cible principale et pourrait permettre aux cybercriminels de tirer parti de cette pression pour nuire aux organisations en aval et faire d'autres demandes. Les rançongiciels ont été de plus en plus utilisés dans les attaques, selon un rapport de la Cybersecurity and Infrastructure Security Agency en août 2021, qui a noté une augmentation de 62 % des incidents liés à des rançongiciels et une augmentation de 20 % des pertes liées aux rançongiciels déclarées entre janvier et juillet 2021 par rapport à la période correspondante de 2020.

Notre optique et nos capacités en matière de surveillance nous ont permis d'observer un accroissement continu de la fréquence et de la sophistication des cyberattaques, les techniques d'attaque évoluant en parallèle avec les tendances au chapitre de la technologie. Ces attaques peuvent impliquer diverses techniques qui consistent notamment à cibler des personnes et à utiliser des logiciels ou du matériel malveillants perfectionnés, ou une combinaison des deux, afin de contourner les mesures de protection techniques et administratives en place (y compris les pare-feu, les systèmes de prévention d'intrusions et les systèmes de surveillance active, ainsi que d'autres mesures).

Des cyberattaques contre la sécurité du réseau de nos centres de données ou la communication non autorisée des renseignements confidentiels et des données de nos clients ou de leurs utilisateurs finaux, ou l'accès non autorisé à ceux-ci, pourraient ternir notre réputation et miner la confiance des clients, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Mesures d'atténuation

Notre programme de sécurité permet de gérer les risques au moyen de divers mécanismes, y compris ce qui suit :

- des programmes de sensibilisation à la sécurité
- des contrôles fondés sur des politiques, des normes et des méthodologies conformes aux cadres et pratiques reconnus au sein de l'industrie
- la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels
- les interventions en cas d'incident
- les évaluations régulières de la sécurité de nos plus importants actifs
- l'identification et la réévaluation régulière des risques connus en matière de sécurité
- l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et des menaces actuels
- l'examen régulier des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur
- un processus d'évaluation des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité
- un processus sécurisé par conception qui incorpore des dispositions au chapitre de la sécurité dans les nouvelles initiatives mises en œuvre dans l'ensemble de la société

Les interventions en cas d'incident constituent un élément critique du contrôle au sein de notre organisation. Nos capacités techniques nous aident à identifier les événements mettant en jeu la sécurité, à réagir aux menaces possibles et à ajuster notre position en matière de sécurité de manière appropriée. Par ailleurs, notre approche en matière de cybersécurité comprend l'évaluation régulière de la vulnérabilité et la priorisation et l'élimination de tout risque identifié au moyen de l'application de correctifs ou d'autres mécanismes. Notre Bureau de la sûreté collabore également avec les organismes d'application de la loi et avec d'autres organismes pour tenir compte des menaces constantes et des événements perturbateurs, et offre une formation afin de sensibiliser les membres de notre équipe et de les aider à mieux reconnaître et signaler les menaces.

10.11 Notre équipe

Catégorie de risque : Opérationnel

Notre succès repose sur les compétences, l'expérience, le bien-être et l'engagement des membres de notre équipe, ainsi que sur notre capacité à attirer et à retenir le personnel talentueux dont nous dépendons pour offrir nos services. Chaque année, nous lançons un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à améliorer notre productivité et notre compétitivité. Ces initiatives peuvent comprendre les acquisitions, l'intégration des activités opérationnelles, nos programmes d'efficacité opérationnelle, l'automatisation ou l'impartition des processus d'affaires, ainsi que les activités de délocalisation et de réorganisation. Comme le maintien de la santé des membres de l'équipe est essentiel à leur engagement et à leur productivité, notre stratégie en matière de bien-être fournit une gamme de ressources et d'initiatives visant à favoriser une santé et un bien-être optimaux pour notre équipe.

Nous croyons que c'est notamment grâce à notre culture unique, à la fois inclusive, axée sur la bienveillance et accordant la priorité aux clients, que nous sommes parvenus à développer notre capacité à attirer et à retenir une main-d'œuvre très qualifiée, engagée et motivée. Et c'est cette culture qui a permis la forte rétention de notre clientèle. Il pourrait être plus difficile à l'avenir pour nous de maintenir cette culture qui sous-tend notre succès à mesure que nous continuons à faire évoluer notre gamme de produits et services, à faire notre entrée dans d'autres régions, à ouvrir de nouveaux sites de prestation de services, à augmenter notre effectif et à acquérir de nouvelles entreprises. Le leadership éclairé actuel laisse supposer que l'expérience de la pandémie de COVID-19 a altéré de nombreuses valeurs et attentes communes; on constate un degré élevé de préoccupation à l'égard d'une forte hausse des taux de roulement du personnel en raison des départs volontaires, compte tenu des difficultés que beaucoup de gens ont dû surmonter pendant cette période éprouvante et des nouvelles perspectives qu'ils adoptent pour l'avenir. Si nous ne parvenons pas à préserver notre culture unique, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer dans notre équipe et à retenir des membres très qualifiés et, par le fait même, avoir une incidence défavorable sur nos clients dans nos principaux marchés verticaux, ainsi que sur nos résultats d'exploitation et nos résultats financiers.

Si les personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de solutions reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI étaient considérées comme des employés, cela pourrait également avoir une incidence défavorable sur nos activités. La désignation de certaines personnes qui fournissent leurs services au moyen des plateformes numériques de tiers à titre de contractuels indépendants fait actuellement l'objet de contestations devant les tribunaux, par les législateurs et les organismes gouvernementaux aux États-Unis et dans plusieurs autres pays dans lesquels notre entreprise TIAI a recours aux services de contractuels indépendants. Dans le même ordre d'idées, certains de nos professionnels de la santé qui prennent en charge nos soins de santé virtuels au sein de TELUS Santé pourraient être considérés comme des employés au lieu de contractuels indépendants par les décideurs de certains territoires. Nous considérons généralement que la plupart des personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de la solution reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI et les professionnels de la santé qui prennent en charge nos activités de soins de santé virtuels sont des contractuels indépendants, étant donné, entre autres, que les contractuels indépendants peuvent choisir de fournir ou non des services et, le cas échéant, le moment et l'endroit où ils souhaitent fournir ces services, et que les professionnels de l'annotation de données sont libres de fournir des services sur les plateformes de concurrents, et qu'ils utilisent leur propre équipement. Les fournisseurs de soins de santé, quant à eux, sont libres de fournir des services dans d'autres environnements de soins de santé non virtuels. Nous pourrions ne pas réussir à défendre notre point de vue et à obtenir gain de cause concernant cette désignation des contractuels indépendants dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités ou dans lesquels cette désignation est contestée. Nous pourrions devoir engager des coûts importants pour assurer notre défense dans le cadre de poursuites éventuelles (y compris des demandes d'arbitrage) liées à la désignation des contractuels indépendants, ou pour conclure un règlement extrajudiciaire ou résoudre ces poursuites.

Incidence possible

Le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure affligeant des membres de notre équipe peut avoir une incidence défavorable sur notre productivité ainsi que sur les coûts des avantages du personnel. La perte de membres de l'équipe clés, par suite d'invalidité de courte ou de longue durée (y compris les absences découlant de problèmes de santé mentale), d'attrition ou de départs à la retraite, notre incapacité à attirer et à retenir les membres de l'équipe possédant des compétences essentielles ou constamment renouvelées, y compris une connaissance des systèmes patrimoniaux, ou les membres de l'équipe responsables des récentes acquisitions dans nos secteurs d'activité émergents possédant des connaissances spécialisées dans ces secteurs, ou la détérioration du moral général et de l'engagement des membres de notre équipe découlant de changements organisationnels, de conventions collectives non réglées ou d'initiatives continues en matière de réduction des coûts, pourraient avoir une incidence défavorable sur notre croissance, nos activités et notre rentabilité ainsi que sur nos efforts visant à améliorer l'expérience client. De plus, l'évolution de la technologie entraîne des changements en ce qui a trait aux compétences que notre équipe doit posséder, ce qui accentue la concurrence pour l'obtention de ces ressources entre tous les acteurs à l'échelle mondiale.

Nos initiatives en matière de durabilité d'entreprise et nos initiatives à vocation sociale sont également importantes pour les membres de notre équipe, tout comme notre capacité à offrir des ressources et des services afin de préserver leur santé et leur bien-être. Si nous ne parvenons pas à combler ou à dépasser les attentes en constante évolution des membres de notre équipe à ces égards, cela pourrait nuire à notre capacité à attirer et à retenir les membres de notre équipe.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 continue de causer une grande incertitude dans le quotidien de bien des personnes, accroissant les niveaux de stress et d'anxiété des membres de notre équipe et minant leur résilience. Bien avant le mois de mars 2020, moment auquel nous avons commencé à mettre en place des mesures plus strictes afin d'empêcher la propagation de la COVID-19, 500 000 Canadiens étaient, chaque semaine, incapables de travailler en raison de problèmes de santé mentale ou de maladie. Un grand nombre de travailleurs canadiens, y compris des membres de notre équipe, travaillent toujours à domicile, sont isolés de leurs collègues de travail ainsi que des membres de leur famille élargie et de leurs amis, et doivent composer avec plusieurs priorités concurrentes. Plus de 90 % des membres de notre équipe au pays (à l'exclusion des techniciens sur le terrain et des représentants dans nos magasins de détail) et plus de 80 % des membres de l'équipe de TELUS International continuent de travailler à partir de leur domicile ou d'autres lieux de travail.

Partout dans le monde, des événements et les efforts constants des communautés marginalisées pour favoriser l'équité et la justice sociale ont également attiré l'attention sur la discrimination et l'injustice raciale qui continuent de toucher un grand nombre de communautés.

Mesures d'atténuation

Notre équipe Personnes et culture s'efforce de fournir aux membres de notre équipe un environnement de travail sûr, responsabilisant et stimulant. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS en matière de leadership, lesquelles ont été établies par notre équipe il y a près de vingt ans. Ces valeurs affirment ce qui suit :

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

Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.

Afin de favoriser le bien-être général des membres de notre équipe et d'avoir une incidence favorable sur l'absentéisme au travail, nous adoptons une démarche globale et proactive à l'égard de la santé, qui prévoit un programme de prévention des risques liés à la santé, une intervention préventive, un programme d'aide aux membres de notre équipe et aux familles, de la formation en matière de santé mentale, des initiatives sociales et éducatives intéressantes favorisant le bien-être, des services d'évaluation et de soutien et un programme de gestion de l'invalidité ainsi que des services d'adaptation et de retour au travail. Notre stratégie en matière de bien-être incite les membres de notre équipe à atteindre un niveau de santé optimal dans cinq dimensions du bien-être : bien-être physique, psychologique, financier, social et environnemental. Afin d'encourager des pratiques en matière de sécurité au travail, nous offrons des programmes de formation et d'orientation aux membres de notre équipe, ainsi qu'aux contractuels qui ont accès à nos installations.

Le fait de compter sur une équipe engagée se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée – nos clients éprouvent alors une plus grande satisfaction, ce qui donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.

Dans le cadre de nos sondages L'heure juste, nous continuons d'évaluer la santé et le bien-être de notre équipe et de recueillir leurs points de vue sur notre milieu de travail, y compris les changements liés à la pandémie de COVID-19. Parmi les points saillants, mentionnons que les membres de l'équipe ont confirmé sentir que leur sécurité est une priorité pour leurs dirigeants; que leurs dirigeants apportent le soutien dont ils ont besoin en cette période extraordinaire; et que leurs modalités de travail leur permettent de collaborer de manière productive pour répondre aux besoins des clients. TELUS est l'organisation la plus engagée à l'échelle mondiale parmi les organisations de taille et de composition semblables aux nôtres, selon Kincentric, notre fournisseur de sondages.

En 2021, le renforcement de notre culture a continué de mettre l'accent sur la diversité et l'inclusion, le développement du capital humain et l'engagement des membres de l'équipe par l'intermédiaire des éléments suivants :

- Tirer parti de notre solide culture en mettant l'accent sur l'écoute des membres de l'équipe;
- Accorder la priorité aux clients et s'assurer que les dirigeants soient à l'écoute de leurs équipes grâce à notre modèle d'engagement fondé sur un processus équitable;
- Tirer parti de la rétroaction obtenue dans le cadre du sondage L'heure juste, y compris notre indice d'inclusion, pour élaborer des plans d'action en vue d'améliorations.

Chez TELUS, nous sommes d'avis que le fait d'honorer la diversité de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités nous ouvre de nouvelles perspectives et nous permet de créer des liens durables et d'obtenir des résultats remarquables pour tous.

Tirant parti des initiatives mises de l'avant en 2020 pour inviter nos membres de l'équipe TELUS à partager notre position contre le racisme et contre toute forme de biais systémiques et pour réitérer notre engagement à demeurer unis dans notre quête d'équité, de justice sociale et de changement systémique, nous continuons de mettre en œuvre notre stratégie renouvelée en matière de diversité et d'inclusion.

Nous apprécions et célébrons les talents, l'opinion et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe, et nous les encourageons à toujours être totalement eux-mêmes au travail. Afin de promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de TELUS, en mettant l'accent sur les changements comportementaux et structurels, nous avons élaboré un nouveau modèle de leadership inclusif, ainsi qu'un indice d'inclusion dans notre sondage L'heure juste, afin de mesurer les progrès accomplis dans la promotion d'une culture inclusive. Nous avons obtenu un résultat de 85 %, ce qui témoigne d'un fort sentiment d'inclusion et d'appartenance parmi les membres de l'équipe.

Forts de notre engagement envers les peuples autochtones, sur lequel reposent nos relations de longue date, respectueuses et productives, nous avons officialisé notre engagement en matière de réconciliation en 2021 et lancé un plan d'action quinquennal pour la réconciliation avec les peuples autochtones, ce qui nous permettra de concrétiser notre engagement. L'élaboration de ce plan a été guidée par les voix autochtones et les cadres de réconciliation, et ce dernier repose sur quatre principes directeurs grâce auxquels nous estimons pouvoir apporter des changements significatifs : la connectivité, les retombées sociales, la sensibilité culturelle et les relations ainsi que la réconciliation économique.

Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres du personnel possédant des compétences spécialisées ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.

Nous surveillons et gérons étroitement les changements organisationnels par l'entremise de la fonction de transformation de l'entreprise, qui tire parti de l'expertise, des connaissances et des pratiques efficaces élaborées au cours des dernières années dans le cadre de la mise en œuvre des activités de fusion et d'intégration d'entreprises ainsi que des réorganisations visant une amélioration de l'efficacité.

Nous avons une équipe chargée des activités d'intégration postacquisition, qui collabore avec nos unités fonctionnelles ainsi qu'avec les entreprises acquises, en appliquant un modèle d'intégration fondé sur les leçons retenues lors des intégrations antérieures, tout en se concentrant également sur les caractéristiques uniques et sur la culture du personnel des entreprises acquises, ce qui fait progresser la normalisation de nos processus d'affaires et vise à préserver les qualités uniques de chaque organisation acquise.

Par ailleurs, nous nous efforçons constamment de rehausser le niveau d'engagement des membres de notre équipe. Nous sommes d'avis que l'intérêt que nous accordons à l'expérience client ainsi qu'à l'expérience des membres de notre équipe, à notre réussite sur le marché et à notre objectif social continue d'influer sur le taux de participation élevé des membres de notre équipe. Nous prévoyons continuer de nous pencher sur d'autres facteurs non monétaires qui encouragent l'engagement des membres de notre équipe, y compris l'amélioration du rendement, les perspectives de carrière, l'apprentissage et le perfectionnement, la reconnaissance, nos programmes favorisant la diversité et l'inclusion ainsi que les ressources et initiatives en matière de mieux-être, et notre programme de pointe appelé Styles de travail (qui permet aux membres de notre équipe de choisir leur lieu de travail et leur façon de travailler de manière à être le plus efficace possible, et qui leur fournit des outils de collaboration numériques éprouvés afin qu'ils demeurent connectés), ainsi que notre bénévolat communautaire, y compris les Journées du bénévolat de TELUS. Des renseignements supplémentaires sur nos programmes sont présentés dans notre rapport sur la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability.**

10.12 Notre environnement

Catégorie de risque : Opérationnel

Nos activités, nos infrastructures et les membres de notre équipe sont exposés à des risques physiques liés au climat qui comprennent des phénomènes météorologiques extrêmes et d'autres catastrophes naturelles. Il se pourrait également que nous soyons exposés à des risques de transition liés au changement climatique, tels que l'incidence des modifications apportées aux politiques ou la mise en œuvre de technologies à plus faible émission.

Nos infrastructures de communication de données et de voix, y compris les sites de prestation de services de TELUS International en Amérique centrale, en Inde, en Europe et aux Philippines, pourraient être endommagées ou perturbées par des catastrophes naturelles ou des événements météorologiques extrêmes, y compris des catastrophes ou des événements causés ou exacerbés par les changements climatiques, tels que des séismes, des inondations, des éruptions volcaniques, des pluies abondantes, des tempêtes de neige, des canicules, des tsunamis et des cyclones; des épidémies ou des pandémies, notamment la pandémie de COVID-19; des défaillances techniques et des arrêts de fonctionnement des infrastructures, notamment des pannes des réseaux d'électricité, des systèmes de transport, des systèmes de communication ou des câbles de télécommunication ou des dommages causés à ceux-ci; des problèmes constatés dans les systèmes et les réseaux de technologies de l'information, notamment des pépins informatiques, des vulnérabilités logicielles et des virus électroniques ou d'autres codes malveillants; des accidents et d'autres événements tels que des incendies, des inondations, et des défaillances sur le plan de la détection et de la suppression des incendies, des pannes des systèmes de chauffage, de ventilation ou de climatisation; ou d'autres événements tels que des manifestations, des émeutes, des agitations ouvrières, des menaces contre la sécurité et des attaques terroristes. L'un quelconque de ces événements pourrait causer une panne des systèmes d'information et des services de télécommunications pendant de longues périodes et entraîner des retards et des inefficiences dans la prestation de services aux clients et, potentiellement, nous obliger à fermer nos sites en exploitation. Ces événements pourraient également faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de l'équipe de se rendre sur nos sites de prestation de services ou d'y travailler. Certains emplacements pourraient ne pas convenir à des approches de télétravail en vue d'assurer la prestation de services aux clients en raison de problèmes de connectivité ou d'infrastructure, ou d'autres problèmes.

Certaines de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la construction des infrastructures de télécommunications, la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les interventions en cas de déversements et de rejets. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, la protection des écosystèmes fragiles et de leur habitat faunique, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

Incidence possible

L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des pénalités, un contrôle réglementaire, ou une atteinte à notre réputation et à notre marque.

Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre réputation et aux relations que nous avons établies avec nos clients et pourrait également nous obliger à engager des dépenses supplémentaires pour réparer ou remplacer de l'équipement ou des sites qui ont été endommagés.

Les dispositions que nous prenons pour permettre notre résilience et nos plans de reprise après sinistre pourraient ne pas suffire à assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à réduire la durée et l'incidence des interruptions de service. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de souscrire cette assurance dans l'avenir, ou de la souscrire à des primes que nous jugeons acceptables. En cas d'interruption prolongée de nos services, nos clients auraient également le droit de résilier les contrats qu'ils ont conclus avec nous, ou nous pourrions être tenus de leur payer des indemnités ou des dommages-intérêts. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence importante sur nos activités et sur les membres de notre équipe au cours de 2021.

Outre les préoccupations courantes et largement partagées concernant les changements liés au climat et les autres répercussions environnementales sur nos activités commerciales, on remarque une augmentation des attentes relatives à la présentation d'informations concernant les stratégies de gouvernance en matière d'environnement et de durabilité, les objectifs et les pratiques de gestion des risques, y compris l'analyse des scénarios liés au climat. Selon le rapport de la situation 2021 publié par le GIFCC, le nombre d'organisations qui appuient le GIFCC a augmenté et s'élève maintenant à plus de 2 600 à l'échelle mondiale, un grand nombre de ces organisations ayant commencé à mettre en œuvre les recommandations du GIFCC. Les informations que nous présentons en fonction de ces recommandations sont présentées dans notre notice annuelle de 2021.

Les incidences possibles liées aux faibles niveaux d'émissions de radiofréquences non ionisantes en provenance des téléphones cellulaires et des tours de téléphonie mobile et cellulaire font toujours l'objet de préoccupations publiques, et continueront de faire l'objet de préoccupations publiques au fur et à mesure que nous déployons la technologie 5G, le nombre de petites cellules dans notre infrastructure devant augmenter alors que nous continuons à procéder à la mise à niveau de notre réseau.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en place des programmes de continuité des activités et de reprise après sinistre largement reconnus et primés, qui prévoient des dispositions relatives aux activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise. Ces programmes accroissent la sécurité des membres de notre équipe, réduisent au minimum l'incidence possible des menaces visant nos installations, nos infrastructures et nos activités commerciales, permettent le maintien du service à la clientèle et aident nos collectivités à demeurer connectées.

En réponse à la pandémie de COVID-19, notre Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a convoqué un groupe de travail pluridisciplinaire en janvier 2020, et en mars 2020, le CGOU a été mis en place. En 2021, le CGOU a continué de se réunir régulièrement afin de coordonner la gestion stratégique de la pandémie de COVID-19 et de fournir des conseils sur des questions tactiques telles que les activités de porte-à-porte, les mesures de sécurité dans les magasins de détail et la sécurité des techniciens sur le terrain. Le comité surveille de près le nombre de cas de COVID-19 afin que nos activités cadrent avec les mesures de santé publique mises en place par les services de santé publique de chaque province et territoire. Ces mesures devraient être maintenues en 2022.

Nous avons également mis sur pied un comité consultatif des questions médicales, qui se compose d'éminents professionnels de la santé canadiens et d'autres leaders clés de la haute direction de TELUS. Ce comité se réunit régulièrement et fournit des conseils sur la politique de la société concernant la COVID-19 et formule des recommandations concernant des mesures spécifiques en matière de santé et de sécurité, qui sont intégrées dans notre répertoire d'initiatives concernant les maladies infectieuses et dans d'autres lignes directrices. Ces documents sont régulièrement mis à jour et fournissent une gouvernance essentielle aux fins des autres répertoires d'initiatives liés à la pandémie qui visent des fonctions de gestion spécifiques.

Le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a convoqué le CGOU à deux autres reprises en 2021 afin de gérer les répercussions sur TELUS des incendies de forêt et des inondations en Colombie-Britannique.

Nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Nous avons mis en place des pratiques primées relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que des exigences en matière de présentation d'informations à cet égard. C'est au Comité de gouvernance d'entreprise de notre conseil qu'incombe la surveillance des risques liés à la responsabilité sociale d'entreprise et des risques liés au climat. Notre chef de la direction et notre équipe de direction assurent la surveillance des risques et occasions liés au climat, et approuvent l'orientation stratégique

globale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe responsable de la durabilité et de la conformité environnementale prépare des rapports trimestriels à l'intention du comité de gouvernance d'entreprise, et fournit d'autres mises à jour au conseil au besoin, qui portent sur les risques, les objectifs et d'autres mesures clés de la performance liés au climat et à l'environnement.

Les informations présentées dans notre rapport sur la durabilité et dans les autres documents incluent des informations pertinentes sur la gouvernance et la gestion des risques et occasions liés au climat. Ces informations comprennent les approches mises en place pour évaluer l'incidence de ces risques au moyen d'une analyse des scénarios, ainsi que les stratégies mises en place pour composer avec les incidences de ces risques, les pratiques de gestion des risques liées à ces risques, ainsi que les mesures et les objectifs utilisés pour gérer ces risques. L'analyse des scénarios effectuée en 2021 a tenu compte des risques et occasions liés à un scénario d'adoption de faibles émissions de carbone, ainsi qu'à un scénario de réchauffement climatique extrême. De plus, nous avons établi des objectifs pour la société en ce qui a trait à la carboneutralité de nos activités, à l'énergie renouvelable, à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets. Ces objectifs comprennent des cibles scientifiques, approuvées par l'inititiative Science Based Targets, pour nos émissions de gaz à effet de serre (les « GES ») de niveaux 1, 2 et 3. Les plans d'action connexes comprennent la conclusion de plusieurs conventions d'achat d'énergie renouvelable.

Un système de gestion environnementale ayant obtenu la certification ISO 14001:2015 a été mis en place afin d'identifier et de contrôler l'incidence de nos activités sur l'environnement et de prendre en charge les activités de conformité aux exigences réglementaires. Nous continuons de trouver de nouvelles façons de réduire notre incidence sur l'environnement.

Se reporter à l'information financière à fournir sur les risques liés au climat, à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2021. De plus, un rapport détaillé sur les activités d'atténuation des risques environnementaux et les détails de nos objectifs est présenté dans notre rapport annuel sur la durabilité, sur notre site Web à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

Le gouvernement du Canada est responsable de l'établissement de limites de sécurité liées à l'exposition humaine aux champs magnétiques de radiofréquences. Nous sommes convaincus que les appareils mobiles que nous vendons, de même que nos tours cellulaires et les autres appareils connexes, répondent, à tous les égards importants, à toutes les normes de sécurité applicables établies par les gouvernements du Canada et des États-Unis. Nous continuons de surveiller les nouvelles études qui sont publiées, les règlements gouvernementaux et les préoccupations des consommateurs concernant l'incidence des émissions de radiofréquences sur la santé. Nous nous assurons également de la participation continue des parties prenantes dans le cadre du processus de réglementation visant l'installation de nouvelles tours cellulaires.

10.13 Questions liées aux biens immobiliers

Catégorie de risque : Opérationnel

Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent des locaux pour bureaux administratifs, des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre vocation sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons actuellement à deux coentreprises immobilières.

Les investissements dans l'aménagement de biens immobiliers, y compris le rendement de l'investissement et la réalisation des avantages, peuvent être touchés par les économies locales, les changements dans les coûts et les échéanciers de construction, les coûts de financement ainsi que les ententes de partenariat. Nos investissements actuels et futurs dans l'immobilier pourraient également être touchés par la pandémie de COVID-19, car nous continuons de prendre des mesures de précaution et de respecter les lignes directrices et les restrictions en matière de santé publique afin de réduire au minimum la propagation du virus aux membres de notre équipe, aux locataires et aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.

Incidence possible

Les risques liés à nos placements immobiliers comprennent les risques de financement possibles et l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement pendant la pandémie. Il n'existe aucune certitude que les projets d'aménagement immobiliers seront menés à terme conformément au budget ou au calendrier établi ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, nous sommes exposés aux risques liés aux pertes sur placements et aux montants des prêts, advenant le cas où le plan d'affaires d'un projet ne serait pas mené à terme avec succès.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2021, nous avons fait ce qui suit :

- Nous avons renégocié et conclu deux ententes avec des experts externes mondiaux en immobilier en matière de gestion immobilière et d'entretien et de réparation de nos biens immobiliers, qui sont assujettis à des mesures de performance que nous surveillons.
- Nous avons conclu des ententes de coentreprise exécutoires en matière d'aménagement avec une société externe d'aménagement immobilier aux fins du réaménagement de deux sites immobiliers excédentaires.
- Nous avons commencé à mettre en œuvre notre mode d'exploitation futur en matière d'immobilier, qui prévoit la consolidation d'un certain nombre d'importants immeubles de bureaux partout au pays, ce qui représente une réduction d'environ 25 % de nos locaux pour bureaux et avons entrepris un programme de mise en veilleuse des étages et des bâtiments durant les périodes de confinement en raison de la COVID-19 afin d'atténuer les coûts d'exploitation en matière d'immobilier.
- Nous avons réduit notre infrastructure de réseau critique dans les immeubles abritant un réseau existant ainsi que l'espace nécessaire à l'équipement qui en découle au moyen de la migration des clients du cuivre vers les services à fibres optiques.

TELUS Sky a terminé sa phase d'aménagement et la location de nouveaux locaux résidentiels et de bureaux est en cours. TELUS Ocean, situé à Victoria, en Colombie-Britannique, a reçu toutes les approbations en matière d'urbanisme municipal, et les activités de construction et la préparation de conventions antérieures aux contrats de location devraient commencer en 2022.

Mesures d'atténuation

En ce qui a trait à nos projets de construction (résidentiels et commerciaux) en cours, les risques liés aux dépassements budgétaires ont été atténués au moyen de contrats d'approvisionnement à prix fixe et d'une surveillance par des experts en gestion de projets. Les coûts liés aux projets immobiliers font l'objet d'un suivi au moyen de notre processus de contrôle du capital et d'approbation et nous visons à atténuer le risque lié à la location des locaux vacants en concluant des conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction.

En ce qui a trait aux nouvelles ententes, les coentrepreneurs et les promoteurs sont partiellement rémunérés en fonction de l'avancement des travaux, ce qui les encourage à atteindre leurs objectifs en matière d'échéancier et de budget et nous faisons appel à des tiers consultants indépendants pour vérifier les hypothèses clés telles que les taux de location du marché, les coûts de construction et les coûts de gestion. Nous comptons également sur nos équipes juridiques internes et externes pour nous assurer que les contrats, les partenariats et les ententes d'approvisionnement avec des tiers sont conclus de manière à assurer la prise en compte de nos intérêts.

Nous planifions notre stratégie de location pour les immeubles qui ne sont pas détenus directement, y compris des examens trimestriels afin d'en déterminer l'utilité ou la pertinence, le risque lié à l'expiration des baux, le risque lié aux taux de location, le risque lié au propriétaire et le risque physique (comme le mauvais état des bâtiments ou les inondations).

10.14 Financement, dette et dividendes

Catégorie de risque : Financier

Des facteurs de risque tels que les fluctuations des marchés financiers, la conjoncture économique ou les exigences réglementaires visant la capitalisation bancaire, les activités de prêts ou un changement du nombre de banques à charte canadiennes pourraient se répercuter sur la disponibilité des capitaux et sur le coût de ces capitaux pour les entreprises émettrices de valeurs ayant une cote élevée de solvabilité, y compris pour nous.

Le cours de nos actions ordinaires sur le marché pourrait être touché par divers facteurs tels que la capacité continue de TELUS Corporation à accéder à des facilités de crédit bancaire, au programme de titrisation de créances clients et aux marchés de la dette publique, ainsi que par le maintien du plan de croissance du dividende décrit dans le cadre de nos objectifs pluriannuels.

Le cours de nos actions pourrait également être touché par des facteurs liés à TELUS International, y compris ce qui suit :

- Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché;
- L'accès par TELUS International à des facilités bancaires et aux marchés de la dette publique;
- Les mesures prises ou les déclarations faites par TELUS, TELUS International ou d'autres parties concernant notre relation avec TELUS International;
- Les facteurs se répercutant sur la performance de TELUS International, qui pourraient avoir une incidence sur la performance financière de TELUS International et, par le fait même, sur notre performance financière.

Nos instruments financiers et la nature des risques de crédit, de liquidité et de marché auxquels ces instruments pourraient être assujettis sont décrits à la *rubrique 7.9*, *« Instruments financiers, engagements et passifs éventuels »*.

Incidence possible

Nos plans d'affaires et notre croissance pourraient être touchés de façon défavorable si le financement dont nous disposons actuellement ne suffit pas à couvrir nos exigences en matière de financement. Les conditions dans les marchés financiers externes pourraient possiblement nuire à notre capacité d'effectuer des investissements stratégiques et de satisfaire aux besoins de financement de nos dépenses d'investissement continues, et pourraient empêcher le renouvellement du papier commercial à des taux raisonnables.

Rien ne garantit que nous maintiendrons ou améliorerons nos notations du crédit actuelles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, il se pourrait que nous ne puissions pas ramener le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA dans notre fourchette visée à moyen terme, ce qui pourrait éventuellement avoir une incidence défavorable sur nos notations du crédit. Une baisse des notations du crédit de TELUS ou de TELUS Communications Inc. (« TCI ») pourrait se traduire par une augmentation de notre coût du capital et avoir une incidence sur notre accès à des capitaux. Une réduction de nos notations, se situant actuellement à BBB+ ou l'équivalent, pourrait entraîner une hausse du coût du capital.

Même si nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de financement futurs soient suffisants pour satisfaire nos besoins actuels, notre intention visant à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités pour assurer notre croissance future.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au 31 décembre 2021, notre dette de premier rang non garantie était d'environ 17,8 milliards de dollars (se reporter au graphique *« Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie »*, à la *rubrique 4.3*). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,5 milliard de dollars US), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2021, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,9 milliard de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (1,5 milliard de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Mesures d'atténuation

Nous pourrions financer nos besoins en capital futurs au moyen de flux de trésorerie autogénérés, y compris la monétisation possible des actifs non essentiels et les initiatives liées au fonds de roulement qui génèrent de la trésorerie, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, nous pouvions émettre un montant maximal de 2,75 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en juin 2023. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 1er avril 2026 (850 millions de dollars disponibles au 31 décembre 2021), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*). En outre, notre filiale TCI est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 31 décembre 2024, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 600 millions de dollars dont une tranche de 500 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2021 (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*).

En 2020 et en 2021, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la *rubrique 7.4*). En raison de ces transactions, la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme [excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. (la « facilité de crédit de TELUS International »), les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme] s'établissait à 12,5 ans au 31 décembre 2021 (comparativement à 12,2 ans au 31 décembre 2020); le coût moyen de notre dette à long terme était de 3,72 % (excluant le papier commercial, la composante renouvelable de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de la presque totalité des titres de créance à long terme à taux fixe libellés en dollars américains. Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Au 31 décembre 2021, TELUS International (Cda) Inc. disposait d'une facilité de crédit comprenant des composantes renouvelables de 850 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 850 millions de dollars US. Pour de plus amples renseignements sur la facilité de crédit de TELUS International, se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Nous gérons notre structure du capital et y apportons des ajustements en fonction des variations de la conjoncture économique et des risques liés à nos activités et à notre infrastructure de télécommunications. Nous avons mis en place des politiques financières qui sont revues annuellement et qui ont pour but de nous aider à maintenir nos notations du crédit de première qualité actuelles de BBB+ ou l'équivalent. Quatre agences de notation accordent actuellement des notations qui sont conformes aux notations visées. Nous disposons également d'une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars à laquelle nous continuerions d'avoir accès même si nos notations étaient révisées à la baisse en deçà de BBB+.

Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon nos indications à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. En 2021, nous n'avons effectué aucun rachat d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. En juin 2021, nous avons reçu l'autorisation de procéder à une offre publique de rachat dans le cours normal des activités en vue du rachat et de l'annulation d'un maximum de 16 millions d'actions ordinaires (pour un maximum de 250 millions de dollars) du 4 juin 2021 au 3 juin 2022, aux fins du rachat de nos actions ordinaires au moment souhaité et si nous estimons que cela est avantageux, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Notre conseil d'administration examine et approuve le taux de dividende déclaré chaque trimestre, ainsi que le montant du dividende, en fonction de nombreux facteurs, incluant notre situation financière et nos perspectives. Cette évaluation est assujettie à diverses hypothèses ainsi qu'à l'incidence de divers risques et incertitudes, y compris ceux décrits dans la présente *rubrique 10*.

10.15 Questions fiscales

Catégorie de risque : Financier

Nous percevons et versons des montants importants d'impôts indirects, tels que la taxe sur les produits et services, les taxes de vente harmonisées, les taxes de vente provinciales, les taxes de vente et d'utilisation et des taxes à valeur ajoutée, à diverses autorités fiscales. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence en matière d'impôt s'appliquant à nos activités sont constamment susceptibles de changer et de faire l'objet de nouvelles interprétations; en conséquence, le calcul du montant définitif d'impôt lié à un grand nombre de transactions est incertain. Qui plus est, la mise en œuvre de nouvelles lois revêt en soi un caractère complexe, notamment en ce qui a trait à l'exécution mettant en cause plusieurs systèmes et aux interprétations relatives à l'application de nouvelles règles à des transactions, produits et services précis.

TELUS, de même que TELUS International et TELUS Agriculture, exerce des activités dans de nombreux pays, notamment en Arménie, en Australie, en Allemagne, en Autriche, en Bosnie-Herzégovine, au Brésil, en Bulgarie, en Chine, au Costa Rica, au Danemark, en Espagne, aux États-Unis, en Finlande, en France, au Guatémala, en Inde, en Irlande, au Japon, en Lettonie, au Mexique, aux Philippines, en Pologne, en République de Corée, en République tchèque, en Roumanie, au Royaume-Uni, au Salvador, en Slovaquie, à Singapour, en Suisse, et en Turquie, ce qui accroît notre exposition à divers régimes fiscaux. En règle générale, chaque pays a ses particularités sur le plan fiscal (p. ex., la taxe à valeur ajoutée, la taxe sur les recettes brutes, les droits de timbre et de mutation ainsi que l'impôt sur le résultat), et affiche des différences sur le plan des assiettes fiscales et des taux d'imposition applicables, des lois et conventions fiscales ainsi que de la monnaie et des langues. En outre, le secteur des télécommunications fait face à des enjeux uniques qui créent de l'incertitude quant à l'application des lois fiscales ou à la séparation des impôts entre les administrations fiscales au pays et à l'étranger.

Incidence possible

Nous sommes assujettis au risque que les montants relatifs à l'impôt et aux taxes indirectes, y compris la charge d'impôt, soient considérablement différents des montants prévus, et qu'une tendance générale des administrations responsables de la perception des impôts au pays et à l'étranger à l'égard de l'adoption d'interprétations et de procédures de vérification plus rigoureuses pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 25,2 % et 25,8 % pour 2022 (comparativement à 25,8 % en 2021). Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

Le moment auquel a lieu la monétisation des montants d'impôt différé est incertain, car il dépend de notre bénéfice futur et d'autres événements. Les montants des passifs d'impôt différé sont eux aussi incertains, car ils se fondent sur les taux d'imposition futurs pratiquement en vigueur qui avaient prise d'effet au moment du report et qui peuvent être modifiés par les autorités fiscales. De plus, les montants des paiements d'impôt en trésorerie et des passifs d'impôt exigible ainsi que des passifs d'impôt différé se basent également sur la composition prévue de nos produits d'exploitation tirés de nos diverses activités, laquelle est susceptible de changer.

Les activités de vérification et de révision des autorités fiscales ont une incidence sur le calcul définitif des montants réels des impôts indirects à payer ou à recevoir, de l'impôt sur le résultat à payer ou à recevoir, des passifs d'impôt différé, de l'impôt sur certains éléments compris dans le capital, et de la charge d'impôt sur le résultat. En conséquence, il n'existe aucune certitude que les taxes ou les impôts seront exigibles comme il était prévu ni que le montant ou le moment de la réception de ces actifs d'impôt, ou leur utilisation, seront semblables à ceux actuellement prévus.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les politiques fiscales à l'échelle mondiale et locale changent continuellement, ce qui accroît la complexité de la fiscalité.

Le Canada ainsi qu'environ 140 autres pays membres du Cadre inclusif sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices (le « BEPS ») de l'OCDE et du G20 ont accordé en 2021 leur approbation de principe relativement au modèle de règles globales anti-érosion de la base d'imposition. Ces propositions comprennent un impôt minimum mondial de 15 % qui devrait entrer en vigueur en 2023. Des propositions similaires ont été faites par la Commission européenne en décembre 2021. Ces propositions, combinées aux changements connexes aux lois et conventions fiscales locales, pourraient engendrer une augmentation de notre taux d'imposition effectif dans certains territoires.

Mesures d'atténuation

Nous avons mis en œuvre une stratégie fiscale exhaustive que notre conseil a adoptée. Cette stratégie énonce les principes qui sous-tendent et qui orientent le rôle des membres de l'équipe, leurs responsabilités et leur conduite personnelle, la façon d'exercer des activités en tenant compte des lois fiscales et les approches en matière de relations de travail avec les autorités fiscales externes et les conseillers externes. Cette stratégie reconnaît la nécessité de s'assurer que TELUS respecte toutes les lois fiscales pertinentes. Les composantes nécessaires pour gérer le risque fiscal sont énoncées dans la stratégie.

Pour appliquer cette stratégie, nous avons un service interne de fiscalité regroupant des professionnels qui se tiennent à jour concernant les obligations d'ordre fiscal au pays et à l'étranger et, au besoin, nous avons recours aux services de conseillers externes. Cette équipe procède à l'examen des systèmes et des processus afin d'assurer leur conformité aux lois et règlements fiscaux au pays ainsi qu'aux lois et règlements fiscaux internationaux applicables. Les membres de cette équipe sont également responsables des activités spécialisées liées à la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt. Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service interne de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.16 L'économie

Catégorie de risque : Financier

Les risques auxquels l'économie canadienne est exposée comprennent les fluctuations des prix du pétrole, les possibles hausses de taux d'intérêt et les niveaux de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire, l'accélération de l'inflation, les fluctuations du marché de l'habitation, le moment auquel se produira une reprise de l'économie par suite de la pandémie de COVID-19 et le rythme auquel se produira cette reprise, ainsi que les incertitudes liées aux questions commerciales, y compris l'imposition continue de tarifs, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et les changements climatiques. Par ailleurs, alors que nous continuons d'accroître nos activités à l'échelle internationale en effectuant des acquisitions, notamment celles qu'effectuent nos entreprises TELUS International et TELUS Agriculture, nous devenons plus sensibles aux conditions sur les marchés mondiaux. Entre-temps, les différends commerciaux entre les pays, de même que les autres incertitudes et développements d'ordre économique et politique à l'étranger, pourraient avoir des répercussions à l'échelle mondiale, tandis que les chaînes d'approvisionnement sont devenues de plus en plus intégrées.

Incidence possible

L'incertitude économique pourrait faire en sorte que les clients des services aux consommateurs et des services d'affaires réduisent ou reportent leurs dépenses discrétionnaires, ce qui se répercutera sur les achats de nouveaux services, les volumes d'utilisation et le remplacement de ces services par des solutions à plus faible prix.

Partout dans le monde, certains pays pourraient avoir besoin de soutien financier, les notations du crédit des États souverains pourraient continuer à baisser, et certains pays pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs obligations au titre de la dette souveraine. Une telle situation économique pourrait entraîner une augmentation du coût d'emprunt de sorte qu'il serait plus difficile d'obtenir du crédit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos flux de trésorerie. L'incertitude économique et politique pourrait miner la confiance des entreprises et faire en sorte que de nouveaux clients potentiels de TELUS International reportent leur décision de faire affaire avec TELUS International ou que les clients existants de TELUS International réduisent ou reportent les dépenses en ce qui concerne les services de TELUS International ou suppriment carrément ces dépenses prévues aux termes des contrats qu'ils ont conclus avec TELUS International.

Les fluctuations de l'économie canadienne pourraient avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos produits d'exploitation tirés de notre clientèle, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, et possiblement faire en sorte que nous devions enregistrer une réduction de la valeur comptable de nos actifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, nos immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéterminée (soit nos licences de spectre et notre goodwill). Une réduction de la valeur comptable des actifs entraînerait l'imputation d'une charge en résultat et une réduction des capitaux propres, mais n'aurait aucune incidence sur les flux de trésorerie. La hausse des prévisions inflationnistes pourrait entraîner une augmentation des coûts des intrants, comme la main-d'œuvre, qui pourrait ne pas être contrebalancée par une augmentation des produits. En outre, les perturbations continues de la chaîne d'approvisionnement internationale pourraient rendre difficile la recherche de composants clés (tels que des appareils) en quantité suffisante et à des prix raisonnables.

Les fluctuations de l'économie mondiale pourraient avoir des répercussions diverses sur différents marchés verticaux. Les industries contracycliques telles que l'industrie agricole et l'industrie de la logistique devraient demeurer raisonnablement peu touchées, étant donné que les producteurs d'aliments, les distributeurs et les détaillants devraient poursuivent leurs activités. L'industrie des soins de santé, particulièrement en ce qui a trait aux produits et services liés à la logistique ou aux vaccins, devrait afficher une bonne performance au fur et à mesure que les vaccins seront distribués, et les hôpitaux de même que les fournisseurs de soins de santé dans certains pays pourraient afficher une bonne performance. Les industries cycliques telles que l'industrie du commerce de détail, les industries du voyage et du tourisme d'accueil et d'autres industries continueront d'être touchées de façon défavorable par la modification du comportement des consommateurs en raison de la pandémie de COVID-19.

En ce qui a trait à certaines acquisitions et charges d'exploitation et à certains produits, y compris les produits de TELUS International, libellés en dollars américains ou en monnaie autre que canadienne, les fluctuations du taux de change du dollar canadien pourraient avoir une incidence sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Les fluctuations économiques et les fluctuations des marchés financiers pourraient également avoir une incidence défavorable sur le rendement des investissements, la capitalisation et les charges liées aux régimes de retraite à prestations définies que nous avons instaurés, puisque nos obligations sont basées sur certaines hypothèses actuarielles liées au rendement attendu des actifs des régimes, à la progression des salaires, à l'âge de départ à la retraite, aux espérances de vie, au rendement des marchés financiers et aux taux d'intérêt futurs.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2021, l'économie canadienne et l'économie mondiale ont continué d'afficher un rendement sous-optimal par rapport à leur rendement avant la pandémie de COVID-19. Des signes de reprise ont été observés au quatrième trimestre de 2021, les taux élevés de vaccination semblant diminuer l'incidence de la quatrième vague au Canada par rapport à de nombreux autres pays occidentaux. Toutefois, l'émergence du variant Omicron en décembre 2021 (qui s'est poursuivie au début de 2022) a ravivé l'incertitude économique à l'égard de 2022. L'ouverture de la frontière entre les États-Unis et le Canada au quatrième trimestre de 2021 aurait dû se traduire par une amélioration des produits tirés des services d'itinérance au cours des premiers mois de 2022; cependant, la propagation rapide du variant Omicron a un impact négatif et rien ne garantit que la frontière restera ouverte ni que les voyages internationaux augmenteront. Entre-temps, de nouveaux variants de la COVID-19 (en plus d'Omicron) pourraient avoir une incidence sur le comportement des consommateurs, y compris les déplacements internationaux, et pourraient retarder la reprise des produits tirés des services d'itinérance. Nous prévoyons que la pandémie continuera de présenter des défis pour l'économie canadienne et mondiale tout au long de 2022, même si des vaccins ont été mis au point et sont largement administrés, y compris aux enfants en âge d'aller à l'école.

On s'attend maintenant à ce que les taux d'intérêt augmentent en 2022 et en 2023, plusieurs banques centrales du monde entier mentionnant spécifiquement cet outil monétaire pour lutter contre la hausse de l'inflation. Si les organismes monétaires augmentent les taux d'intérêt plus rapidement et dans une mesure plus grande que ce que peut absorber l'économie, il existe un risque que l'économie canadienne et mondiale sombre dans une récession plus tard au cours de l'exercice ou en 2023.

Le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain est demeuré stable, s'établissant à 1,27 $ à la fin de 2020 et de 2021.

Les régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble et compte tenu du plafond relatif à l'actif des régimes, affichaient un déficit de 190 millions de dollars au 31 décembre 2021 (comparativement à un déficit de 913 millions de dollars à la fin de 2020). Notre position de solvabilité, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 1 366 millions de dollars à la fin de 2021 (comparativement à un excédent de 375 millions de dollars à la fin de 2020).

Mesures d'atténuation

Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients en dépit des fluctuations économiques qui touchent ces clients ainsi que notre société. Nous poursuivrons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités commerciales. Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Une augmentation de nos produits libellés en dollars américains pourrait nous aider à atténuer le risque de change, les produits que nous générons étant principalement libellés en dollars canadiens.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains dans le but de nous aider à atténuer les risques liés aux fluctuations des taux de change, et nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour gérer le risque d'investissement auquel nous sommes exposés, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies pour 2022 s'élèveront à 32,0 millions de dollars (50,6 millions de dollars en 2021).

10.17 Litiges et questions d'ordre juridique

Catégorie de risque : Conformité

En raison de la taille de notre société, nous faisons régulièrement l'objet de diverses enquêtes, réclamations et poursuites visant des dommages-intérêts et d'autres compensations ou faisons l'objet de menaces à cette fin. L'élargissement de notre gamme de produits et services, qui comprend maintenant des services gérés, des services de sécurité, des solutions de soins de santé, des technologies agricoles, ainsi que le premier appel public à l'épargne de TELUS International en février 2021, a également donné lieu à un accroissement des exigences en matière de conformité que nous devons respecter, et nous expose davantage à des risques de poursuites et à de possibles dommages-intérêts, sanctions ou amendes. Nous pourrions également faire l'objet de recours collectifs en raison de nos relations avec des millions de clients. De plus, tout comme les autres sociétés ouvertes, nous pourrions être tenus civilement responsables des déclarations fausses ou trompeuses faites par écrit ou oralement, ou au titre des fraudes ou de la manipulation des marchés.

La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle, et les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations ou pour régler ces dernières.

Des renseignements détaillés sur les recours collectifs autorisés et non autorisés, les litiges en matière de propriété intellectuelle et les autres réclamations nous concernant susceptibles d'avoir des incidences significatives sont présentés à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Puisque nous exerçons des activités à l'étranger, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux à l'étranger. Ces lois et règlements peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Nous continuons d'étendre notre entreprise et nos activités dans d'autres pays et d'élargir la prestation de produits et services dans ces pays, ce qui pourrait nous exposer à des risques accrus sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale. Dans certains cas, les lois prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Incidence possible

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions juridiques en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Nous sommes généralement tenus de traiter et dans certains cas de recueillir et de stocker des données sensibles y compris, sans s'y limiter, des données personnelles réglementées par la réglementation portant sur la protection des données et le respect de la vie privée, le cas échéant, y compris le règlement intitulé General Data Protection Regulation, ainsi que par les lois intitulées Personal Information Protection and Electronic Documents Act, California Consumer Privacy Act, California Invasion of Privacy Act, Personal Data Protection Bill of 2018 et Data Privacy Act of 2012. L'adoption et la mise en application par les gouvernements de lois sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourraient entraîner une hausse de notre exposition aux risques liés à la conformité et à la responsabilité. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause ou des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle couronnées de succès pourraient, en raison de leur nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur.

Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

L'équipe de TELUS Santé et les cliniques médicales offrent de nouveaux services (comme les soins virtuels et les prescriptions électroniques), y compris aux consommateurs dans certains cas, et par l'entremise de partenariats conclus avec des tiers dans d'autres cas, ce qui entraîne de nouveaux risques liés aux paramètres, comme la dépendance envers nos tiers fournisseurs aux fins du respect des lois et/ou du respect des normes professionnelles médicales, et accroît la probabilité d'une intervention politique.

Tandis que nous élargissons les gammes de produits et de services que nous offrons dans le domaine des technologies agricoles (p. ex., des solutions de gestion et de surveillance de la santé des animaux) et que nous offrons ces produits et services dans un plus grand nombre de pays, nous sommes exposés à des risques accrus liés à la conformité à la réglementation, à la sécurité des données ainsi qu'à la protection des renseignements personnels.

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité des caractéristiques de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux.

La province de Québec a adopté des modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, comme il est mentionné à la *rubrique 10.3*. Sur une période de trois ans, les modifications permettront d'apporter progressivement des changements majeurs et de mettre en place de nouvelles exigences réglementaires.

Mesures d'atténuation

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, visant à assurer la conformité et à limiter notre exposition à tout risque connexe. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que TELUS ait des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons une équipe de professionnels du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs et les autres poursuites intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux d'ordre juridique qui pourraient avoir une incidence sur les risques. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

Nous avons mis en place une politique sur la divulgation de l'information de l'entreprise qui limite la divulgation d'information par les membres de l'équipe, définit le rôle du porte-parole de la société, prévoit un protocole pour communiquer avec les analystes en placements, les investisseurs et les autres parties, et énonce notre approche en matière de communication.

Nous comptons sur les membres de notre équipe, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour les membres de notre équipe et notre conseil d'administration, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour tous les membres de notre équipe et les contractuels particuliers.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

11. Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer la performance de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et par TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines de ces mesures n'ont pas de définition généralement reconnue au sein de l'industrie.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action (« BPA ») de base ajusté : Ces mesures ne sont pas conformes aux PCGR et n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et des autres ajustements (présentés dans les tableaux suivants). Le BPA de base ajusté est calculé au moyen de la division du bénéfice net ajusté par

le nombre moyen pondéré de base d'actions ordinaires en circulation. Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et, selon la direction, elles ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Elles ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au BPA de base pour évaluer la performance de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**644**	260	**1 655**	1 207
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts	**43**	65	**170**	244
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts	**(11)**	(15)	**(41)**	(62)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**3**	(23)	**(16)**	(26)
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	2	**3**	19
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**—**	—	**10**	18
Incidence fiscale de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**—**	—	**(2)**	(4)
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**(410)**	—
Incidence fiscale du profit à la cession des activités de solutions en finance	**61**	—	**61**	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	—	**—**	(45)
Incidence fiscale du retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	—	**—**	10
Bénéfice net ajusté	**331**	289	**1 430**	1 361

Rapprochement du BPA de base ajusté

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
($)	**2021**	2020	**2021**	2020
BPA de base	**0,47**	0,20	**1,23**	0,95
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts	**0,03**	0,05	**0,13**	0,18
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts, par action	**(0,01)**	(0,01)	**(0,03)**	(0,04)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat, par action	**—**	(0,02)	**(0,01)**	(0,02)
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières, par action	**—**	—	**—**	0,01
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt, par action	**—**	—	**0,01**	0,01
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(0,30)**	—	**(0,30)**	—
Incidence fiscale du profit à la cession des activités de solutions en finance	**0,04**	—	**0,04**	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN, par action	**—**	—	**—**	(0,04)
Incidence fiscale du retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN, par action	**—**	—	**—**	0,01
BPA de base ajusté	**0,23**	0,22	**1,07**	1,06

Liquidités disponibles : Il s'agit d'une mesure non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les liquidités disponibles correspondent à la somme de la trésorerie et des placements temporaires, montant net, des montants disponibles sur la facilité de crédit renouvelable et des montants disponibles en vertu de notre programme de titrisation de créances clients évalués à la fin de la période. Nous croyons que cette mesure est utile, car elle nous permet de surveiller la conformité à nos objectifs financiers. Elle ne devrait pas être substituée à la trésorerie et aux placements temporaires, montant net, pour évaluer le rendement de TELUS.

Rapprochement des liquidités disponibles

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**723**	848
Montants nets disponibles sur la facilité de crédit renouvelable de TELUS Corporation	**850**	1 519
Montants disponibles en vertu du programme de titrisation de créances clients	**500**	400
Liquidités disponibles	**2 073**	2 767

Intensité des dépenses d'investissement : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par les produits d'exploitation et autres produits. Elle fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Calcul de l'intensité des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Dépenses d'investissement	**3 372**	2 675	**126**	100	**—**	—	**3 498**	2 775
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**14 966**	13 636	**2 754**	2 256	**(462)**	(429)	**17 258**	15 463
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**23**	20	**5**	4	**n.s.**	n.s.	**20**	18

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

Calcul du ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2021**	2020
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 711**	1 520
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 388**	4 574
Déduire :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**(3 498)**	(2 775)
Dénominateur – flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**890**	1 799
Ratio (en %)	**192**	84

Calcul du ratio de distribution lié aux actions ordinaires, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes
Calculé selon les mesures de la direction

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2021**	2020
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 711**	1 520
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés réinvestis dans des actions ordinaires	**(624)**	(561)
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 087**	959
Dénominateur – flux de trésorerie disponibles[1]	**777**	1 435
Ratio (en %)	**140**	67

1 Reflète l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées annoncé le 25 mars 2021.

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2021**	2020
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 655**	1 207
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	**544**	428
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires)[1]	**749**	749
Numérateur	**2 948**	2 384
Dénominateur – coûts d'emprunt	**749**	749
Ratio (fois)	**3,9**	3,2

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation et autres produits moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

BAII (bénéfice avant intérêts et impôts) : Nous calculons le BAII pour nos secteurs opérationnels, car nous estimons qu'il constitue un indicateur utile de notre performance opérationnelle puisqu'il représente le bénéfice tiré de nos activités d'exploitation avant le coût du capital et les impôts.

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		**Secteur ECPN**		**Total**	
Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Bénéfice net					**663**	271
Coûts de financement					**192**	190
Impôt sur le résultat					**197**	86
BAII	**973**	495	**79**	52	**1 052**	547
Amortissement des immobilisations corporelles	**508**	504	**37**	35	**545**	539
Amortissement des immobilisations incorporelles	**240**	221	**45**	29	**285**	250
BAIIA	**1 721**	1 220	**161**	116	**1 882**	1 336
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**36**	39	**8**	32	**44**	71
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**1 757**	1 259	**169**	148	**1 926**	1 407
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	2	**—**	—	**1**	2
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**—**	—	**(410)**	—
BAIIA ajusté	**1 348**	1 261	**169**	148	**1 517**	1 409

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		**Secteur ECPN**		**Total**	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Bénéfice net					**1 698**	1 260
Coûts de financement					**796**	771
Impôt sur le résultat					**580**	451
BAII	**2 841**	2 208	**233**	274	**3 074**	2 482
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 982**	1 973	**144**	134	**2 126**	2 107
Amortissement des immobilisations incorporelles	**912**	795	**178**	110	**1 090**	905
BAIIA	**5 735**	4 976	**555**	518	**6 290**	5 494
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**148**	182	**38**	77	**186**	259
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5 883**	5 158	**593**	595	**6 476**	5 753
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**3**	19	**—**	—	**3**	19
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**—**	—	**(410)**	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	—	**—**	(71)	**—**	(71)
BAIIA ajusté	**5 476**	5 177	**593**	524	**6 069**	5 701

Nous calculons la **marge du BAIIA** et la **marge du BAIIA ajusté** afin d'évaluer la performance de nos secteurs opérationnels, et nous sommes d'avis que ces mesures sont également utilisées par les investisseurs comme indicateurs de la performance opérationnelle d'une société. Nous calculons la marge du BAIIA en divisant le BAIIA par les produits d'exploitation et autres produits. La marge du BAIIA ajusté est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de définition normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Nous calculons la marge du BAIIA ajusté en divisant le BAIIA ajusté par les produits d'exploitation ajustés.

Calcul de la marge du BAIIA

Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Numérateur – BAIIA	**1 721**	1 220	**161**	116	**—**	—	**1 882**	1 336
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 237**	3 595	**757**	577	**(122)**	(112)	**4 872**	4 060
Marge du BAIIA (en %)	**40,6**	34,0	**21,4**	20,1	**n.s.**	n.s.	**38,6**	32,9

Calcul de la marge du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Numérateur – BAIIA	**5 735**	4 976	**555**	518	**—**	—	**6 290**	5 494
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**14 966**	13 636	**2 754**	2 256	**(462)**	(429)	**17 258**	15 463
Marge du BAIIA (en %)	**38,3**	36,5	**20,2**	22,9	**n.s.**	n.s.	**36,4**	35,5

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Numérateur – BAIIA ajusté	**1 348**	1 261	**169**	148	**—**	—	**1 517**	1 409
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**4 237**	3 595	**757**	577	**(122)**	(112)	**4 872**	4 060
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**1**	2	**—**	—	**—**	—	**1**	2
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**—**	—	**—**	—	**(410)**	—
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**3 828**	3 597	**757**	577	**(122)**	(112)	**4 463**	4 062
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**35,2**	35,1	**22,5**	25,8	**n.s.**	n.s.	**34,0**	34,7

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	**Secteur TTech**		**Secteur ECPN**		**Éliminations**		**Total**	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Numérateur – BAIIA ajusté	**5 476**	5 177	**593**	524	**—**	—	**6 069**	5 701
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**14 966**	13 636	**2 754**	2 256	**(462)**	(429)	**17 258**	15 463
Autres pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières	**3**	19	**—**	—	**—**	—	**3**	19
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**—**	—	**—**	—	**(410)**	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN	**—**	—	**—**	(71)	**—**	—	**—**	(71)
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**14 559**	13 655	**2 754**	2 185	**(462)**	(429)	**16 851**	15 411
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**37,6**	37,9	**21,6**	24,0	**n.s.**	n.s.	**36,0**	37,0

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Elle est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2021**	2020
Numérateur – couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 476**	5 753
Dénominateur – montant net des charges d'intérêts	**773**	792
Ratio (fois)	**8,4**	7,3

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des changements comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels que IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020
BAIIA	**1 882**	1 336	**6 290**	5 494
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance	**(410)**	—	**(410)**	—
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles	**—**	(1)	**—**	(4)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**3**	14	**10**	35
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS	**(117)**	(112)	**(45)**	43
Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)	**(131)**	(110)	**(502)**	(365)
Contrats de location comptabilisés antérieurement à titre de contrats de location-financement (incidence d'IFRS 16)	**—**	16	**—**	86
Éléments des tableaux des flux de trésorerie :				
Rémunération fondée sur des actions, montant net	**16**	(62)	**139**	27
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	**27**	25	**113**	102
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(15)**	(14)	**(53)**	(51)
Intérêts versés	**(180)**	(169)	**(744)**	(740)
Intérêts reçus	**2**	3	**17**	13
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)[1]	**(909)**	(613)	**(3 498)**	(2 775)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**168**	313	**1 317**	1 865
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(186)**	(95)	**(601)**	(430)
Incidence de la cession des activités de solutions en finance sur l'impôt sur le résultat payé	**61**	—	**61**	—
Flux de trésorerie disponibles	**43**	218	**777**	1 435

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020
Flux de trésorerie disponibles	**43**	218	**777**	1 435
Ajouter (déduire) :				
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**909**	613	**3 498**	2 775
Incidence du capital des contrats de location et des contrats de location comptabilisés à titre de contrats de location-financement avant l'adoption d'IFRS 16	**131**	94	**502**	279
Profit à la cession des activités de solutions en finance, déduction faite de l'incidence sur l'impôt payé	**(349)**	—	**(349)**	—
Éléments non significatifs pris individuellement inclus dans le résultat net qui ne fournissent ni n'utilisent de trésorerie	**162**	108	**(40)**	85
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**896**	1 033	**4 388**	4 574

Montant facturé mensuel moyen par abonné (« MFMMA ») des téléphones mobiles : Le montant facturé mensuel moyen par abonné des téléphones mobiles est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de définition normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le MFMMA des téléphones mobiles est calculé comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, ainsi que des remboursements mensuels sur le solde impayé au titre des appareils des abonnés ayant signé un contrat, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Par rapport aux PMMA, cette mesure donne à la direction une vue des encaissements mensuels moyens des abonnés des services mobiles en contrepassant l'incidence de la répartition des produits entre les obligations de prestation initiales en vertu d'IFRS 15, en plus des encaissements relatifs au financement d'appareils, et elle est utilisée pour évaluer les tendances historiques d'une mesure équivalente avant l'application d'IFRS 15 et la mise en œuvre d'un programme de financement d'appareils.

Calcul du MFMMA des téléphones mobiles

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2021**	2020	**2021**	2020
Numérateur				
Produits tirés des services de réseau mobile (en millions de dollars)	**1 591**	1 515	**6 208**	6 030
Remboursements sur le solde impayé au titre des appareils des abonnés ayant signé un contrat (en millions de dollars)	**350**	342	**1 389**	1 374
	1 941	1 857	**7 597**	7 404
Dénominateur – nombre moyen simple d'abonnés au cours de la période[1] (en millions)	**9,234**	8,880	**9,070**	8,752
Moyenne annuelle de la facturation par abonné (en dollars)	**210**	209	**838**	846
Diviser par le nombre de mois compris dans la période	**3**	3	**12**	12
MFMMA des téléphones mobiles (en dollars)	**70,09**	69,70	**69,83**	70,49

1 Le nombre moyen simple d'abonnés calculé pour les trimestres correspond à la moyenne des abonnés au début de la période et des abonnés à la fin de la période. Pour les exercices, il correspond à la moyenne des abonnés au début de la période et des abonnés à la fin de la période pour chaque trimestre. Il est utilisé à titre indicatif. Il ne diffère pas de façon significative du nombre moyen réel d'abonnés.

Produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles – calculés comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

Dette nette : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les normes IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2021**	2020
Numérateur – dette nette	**20 535**	19 826
Dénominateur – BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 476**	5 753
Ratio (fois)	**3,17**	3,45

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts.

Calcul du montant net des charges d'intérêts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**	2020
Coûts de financement	**796**	771
Déduire : montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**(26)**	(16)
Ajouter : intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés	**3**	37
Charges d'intérêts, montant net	**773**	792

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services fixes. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB.

Taux de désabonnement – calculé comme le nombre d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'abonnés dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles représente la moyenne totale des taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés et des services postpayés. Un abonné des services prépayés de téléphone mobile de TELUS, de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Abonné des appareils connectés – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'Internet des objets, la technologie prêt-à-porter et les véhicules connectés) connecté au réseau de TELUS et dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes.

Abonné des téléphones mobiles – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les téléphones mobiles et les téléphones intelligents) connecté au réseau de TELUS et procurant une connectivité voix, messagerie textuelle et/ou données.

Abonné des services Internet – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services Internet ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté au réseau de TELUS et procurant un accès aux services Internet.

Abonné des services de voix résidentiels – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de téléphonie ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté au réseau de TELUS et procurant un accès aux services de voix.

Abonné des services de sécurité – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de sécurité ainsi qu'un appareil fixe générateur de produits récurrents connecté à la plateforme de solutions de sécurité et d'automatisation de TELUS.

Abonné des services de télévision – abonné de TELUS qui utilise un forfait actif pour les services de télévision ainsi qu'un abonnement à un appareil fixe générateur de produits récurrents en vertu duquel il peut accéder aux services vidéo au moyen d'une plateforme TELUS TV (p. ex., Télé OPTIK et Pik TV).

Membre des services de soins de santé virtuels – adhérent principal à un programme de soins virtuels de TELUS Santé actif.

Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé – nombre d'utilisateurs (adhérents principaux et leurs personnes à charge) participant à divers programmes de santé appuyés par les services de TELUS Santé (p. ex., soins virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs et sécurité en matière de santé personnelle).

Nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques – nombre total de demandes de règlements pour des soins de santé, de demandes de règlements pour des soins dentaires, de consultations ou autres transactions payées soutenues par les services de TELUS Santé.

TELUS CORPORATION

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

31 DÉCEMBRE 2021

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2021, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2021. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2021.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2021.

/s/ « Doug French »

Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 10 février 2022

/s/ « Darren Entwistle »

Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 10 février 2022

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2021 et 2020, des états consolidés du résultat net et du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2021 ainsi que des notes annexes (collectivement, les états financiers). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2021 et 2020, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2021, conformément aux Normes internationales d'information financière (normes IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2021, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 10 février 2022 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable des états financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société, sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits selon les normes publiées par le PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes. Nos audits comprennent la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes, et la mise en œuvre de procédures en réponse à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Nos audits comportent également l'évaluation des méthodes comptables retenues et des estimations importantes faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Éléments critiques de l'audit

Les éléments critiques de l'audit sont des questions qui ont été soulevées lors de l'audit des états financiers de la période considérée, qui ont été communiquées ou qui devaient être communiquées au comité d'audit, et qui 1) sont liées à des comptes ou à des informations significatifs au regard des états financiers et 2) ont nécessité l'exercice d'un jugement particulièrement complexe ou subjectif de notre part. Nous avons déterminé qu'il n'y a pas d'élément critique de l'audit.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 10 février 2022

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2021, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2021, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2021 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 10 février 2022 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le PCAOB. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière

Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la préparation des états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

/s/ « Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. »

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 10 février 2022

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	*Note*	**2021**	2020
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Services		**14 535 $**	13 277 $
Équipement		**2 303**	2 064
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	*6*	**16 838**	15 341
Autres produits	*7*	**420**	122
Produits d'exploitation et autres produits		**17 258**	15 463
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achat de biens et services		**6 699**	6 268
Charge au titre des avantages du personnel	*8*	**4 269**	3 701
Amortissement des immobilisations corporelles	*17*	**2 126**	2 107
Amortissement des immobilisations incorporelles	*18*	**1 090**	905
		14 184	12 981
BÉNÉFICE D'EXPLOITATION		**3 074**	2 482
Coûts de financement	*9*	**796**	771
BÉNÉFICE AVANT IMPÔT		**2 278**	1 711
Impôt sur le résultat	*10*	**580**	451
BÉNÉFICE NET		**1 698**	1 260
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL	*11*		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**124**	(111)
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**(130)**	113
		(6)	2
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		**57**	14
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**600**	(312)
		657	(298)
		651	(296)
BÉNÉFICE GLOBAL		**2 349 $**	964 $
BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE :			
Aux actions ordinaires		**1 655 $**	1 207 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**43**	53
		1 698 $	1 260 $
BÉNÉFICE GLOBAL ATTRIBUABLE :			
Aux actions ordinaires		**2 341 $**	893 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**8**	71
		2 349 $	964 $
BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE	*12*		
De base		**1,23 $**	0,95 $
Dilué		**1,22 $**	0,94 $
NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D'ACTIONS ORDINAIRES EN CIRCULATION			
De base		**1 346**	1 275
Dilué		**1 351**	1 278

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

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
ACTIF			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**723 $**	848 $
Débiteurs	*6 b)*	**2 671**	2 355
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir		**206**	148
Stocks	*1 l)*	**448**	407
Actifs sur contrat	*6 c)*	**443**	439
Charges payées d'avance	*20*	**528**	478
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**13**	2
		5 032	4 677
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*17*	**15 926**	15 014
Immobilisations incorporelles, montant net	*18*	**17 485**	15 048
Goodwill, montant net	*18*	**7 281**	7 160
Actifs sur contrat	*6 c)*	**266**	268
Autres actifs à long terme	*20*	**2 004**	1 106
		42 962	38 596
		47 994 $	43 273 $
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*22*	**114 $**	100 $
Créditeurs et charges à payer	*23*	**3 705**	2 971
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer		**104**	122
Dividendes à payer	*13*	**449**	403
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**854**	772
Provisions	*25*	**96**	73
Tranche courante de la dette à long terme	*26*	**2 927**	1 432
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**24**	32
		8 273	5 905
Passifs non courants			
Provisions	*25*	**774**	961
Dette à long terme	*26*	**17 925**	18 856
Autres passifs à long terme	*27*	**907**	1 265
Impôt sur le résultat différé	*10*	**4 056**	3 718
		23 662	24 800
Passif		**31 935**	30 705
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*28*	**15 116**	12 040
Participations ne donnant pas le contrôle		**943**	528
		16 059	12 568
		47 994 $	43 273 $
Passifs éventuels	*29*		

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

Approuvé par le conseil d'administration,

/s/ « David L. Mowat »

David L. Mowat
Administrateur

/s/ « R.H. Auchinleck »

R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

		Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires							
		Capital d'apport							
		Actions ordinaires (*note 28*)							
(en millions)	*Note*	Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Participations ne donnant pas le contrôle	Total
Solde au 1er janvier 2020		1 209	5 660 $	398 $	4 371 $	119 $	10 548 $	111 $	10 659 $
Bénéfice net		—	—	—	1 207	—	1 207	53	1 260
Autres éléments du résultat global	*11*	—	—	—	(312)	(2)	(314)	18	(296)
Dividendes	*13*	—	—	—	(1 520)	—	(1 520)	—	(1 520)
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	23	541	—	—	—	541	—	541
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence		1	15	82	—	—	97	—	97
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises		—	8	—	—	—	8	—	8
Actions ordinaires émises		58	1 453	—	—	—	1 453	—	1 453
Variation des participations dans des filiales		—	—	54	(34)	—	20	346	366
Solde au 31 décembre 2020		1 291	7 677 $	534 $	3 712 $	117 $	12 040 $	528 $	12 568 $
Solde au 1er janvier 2021		**1 291**	**7 677 $**	**534 $**	**3 712 $**	**117 $**	**12 040 $**	**528 $**	**12 568 $**
Bénéfice net		**—**	**—**	**—**	**1 655**	**—**	**1 655**	**43**	**1 698**
Autres éléments du résultat global	*11*	**—**	**—**	**—**	**600**	**86**	**686**	**(35)**	**651**
Dividendes	*13*	**—**	**—**	**—**	**(1 711)**	**—**	**(1 711)**	**—**	**(1 711)**
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	**24**	**621**	**—**	**—**	**—**	**621**	**—**	**621**
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence	*14 b)*	**4**	**79**	**49**	**—**	**—**	**128**	**13**	**141**
Actions ordinaires émises	*28 a)*	**51**	**1 267**	**—**	**—**	**—**	**1 267**	**—**	**1 267**
Variation des participations dans une filiale	*28 c)*	**—**	**—**	**430**	**—**	**—**	**430**	**394**	**824**
Solde au 31 décembre 2021		**1 370**	**9 644 $**	**1 013 $**	**4 256 $**	**203 $**	**15 116 $**	**943 $**	**16 059 $**

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

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Bénéfice net		**1 698 $**	1 260 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**3 216**	3 012
Impôt sur le résultat différé	*10*	**47**	76
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*14 a)*	**139**	27
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**113**	102
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(53)**	(51)
Actifs sur contrat non courants		**2**	60
Montants non facturés non courants à recevoir des clients au titre du financement	*20*	**(184)**	(136)
Profit à la cession des activités de solutions en finance	*7*	**(410)**	—
Perte liée aux placements mis en équivalence	*7, 21*	**10**	29
Autres		**(108)**	(75)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*31 a)*	**(82)**	270
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 388**	4 574
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*31 a)*	**(3 097)**	(2 822)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	*18 a)*	**(2 219)**	—
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	*18 b)*	**(468)**	(3 205)
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	*21*	**(46)**	(100)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*21*	**4**	5
Produit d'une cession		**508**	86
Placement dans des placements de portefeuille et autres		**(148)**	(129)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement		**(5 466)**	(6 165)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	*31 b)*		
Actions ordinaires émises	*28 a)*	**1 300**	1 495
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*13 a)*	**(1 045)**	(930)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		**10**	(8)
Émission de titres de créance à long terme	*26*	**4 891**	4 882
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	*26*	**(4 972)**	(3 863)
Actions d'une filiale émises et vendues aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	*28 c)*	**827**	400
Autres		**(58)**	(72)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		**953**	1 904
SITUATION DE TRÉSORERIE			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**(125)**	313
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**848**	535
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**723 $**	848 $
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION			
Intérêts versés		**(744) $**	(740) $
Intérêts reçus		**17 $**	13 $
Impôt sur le résultat payé, montant net			
Relativement au bénéfice global		**(563) $**	(397) $
Relativement aux acquisitions d'entreprises		**(38)**	(33)
		(601) $	(430) $

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

31 DÉCEMBRE 2021

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada; elle offre un vaste éventail de solutions technologiques, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes, des solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé et une expérience client propulsée par le numérique. Les services de données comprennent les services de protocole Internet, de télévision, d'hébergement, de technologie de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique de données; et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales. Nos principales filiales sont : TELUS Communications Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 100 % au 31 décembre 2021; et TELUS International (Cda) Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 55,1 % au 31 décembre 2021, et qui a mené à terme son premier appel public à l'épargne en février 2021, comme il est décrit plus en détail à la *note 28 c)*.

Notes annexes	Page
Application générale	
1. Résumé des principales méthodes comptables	10
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	21
3. Politiques financières liées à la structure du capital	22
4. Instruments financiers	25
Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés	
5. Information sectorielle	33
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	36
7. Autres produits	37
8. Charge au titre des avantages du personnel	37
9. Coûts de financement	38
10. Impôt sur le résultat	38
11. Autres éléments du résultat global	40
12. Montants par action	41
13. Dividendes par action	41
14. Rémunération fondée sur des actions	42
15. Avantages du personnel futurs	46
16. Coûts de restructuration et autres coûts	52
Éléments portant sur la situation financière consolidée	
17. Immobilisations corporelles	54
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	55
19. Contrats de location	59
20. Autres actifs à long terme	60
21. Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée	61
22. Emprunts à court terme	63
23. Créditeurs et charges à payer	63
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	63
25. Provisions	64
26. Dette à long terme	65
27. Autres passifs à long terme	70
28. Capitaux propres	70
29. Passifs éventuels	71
Autres	
30. Transactions entre parties liées	74
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	75

1 résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous appliquons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « normes IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
Application générale		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
Éléments portant sur les résultats d'exploitation		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
Éléments portant sur la situation financière		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Placements		X

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 10 février 2022.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, les principales étant TELUS Communications Inc. et TELUS International (Cda) Inc.TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et fixes, à l'exclusion des services liés à l'expérience client et à la transformation numérique offerts par l'entremise de l'entreprise de services à la clientèle et aux entreprises de TELUS International (Cda) Inc.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur le classement et les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Estimations
Le graphique ci-contre présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

Jugements
Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la *note 1 e*).
  - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.

Importance \ Degré de difficulté	Élevé		Faible
Élevée	• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 18 f)* pour une analyse des principales hypothèses] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 18 f)* pour une analyse des principales hypothèses]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 15 d)* pour une analyse des principales hypothèses]	
	• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 f*) • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 m*)	
Faible	• Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises • Recouvrabilité des placements à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination des corrections de valeur pour créances douteuses, des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et des actifs sur contrat • Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer des jugements pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20*). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

  Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20*).

- La décision d'amortir les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.
- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la *note 5*, *« Information sectorielle »*). L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons depuis toujours entre les activités et les flux de trésorerie de nos secteurs des services mobiles et des services filaires (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). La clarté de cette distinction est de plus en plus minée par la convergence et l'intégration de la technologie et des activités liées à notre infrastructure de télécommunications des services mobiles et des services filaires. Moins de la moitié des charges d'exploitation prises en compte dans la mesure de performance sectorielle communiquée à notre principal décideur opérationnel au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020 constituent des coûts directs; un jugement fondé en grande partie sur l'expérience passée était exercé pour attribuer les charges indirectes pour lesquelles il était impossible de faire une distinction objective entre les coûts liés à nos services mobiles et ceux liés à nos services filaires.

  Jusqu'à tout récemment, notre jugement nous permettait de déterminer que la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires n'avaient pas fait l'objet d'une convergence suffisante pour qu'il soit objectivement possible de considérer que leurs activités et leurs flux de trésorerie respectifs sont pratiquement impossibles à distinguer. Comme c'est le cas pour la commercialisation de solutions de télécommunications mobiles filaires à l'intention de nos clients et pour la consolidation de nos activités ne nécessitant pas de contact avec la clientèle, le déploiement continu de notre infrastructure à fibres optiques ne reposant pas sur la technologie, conjugué à la technologie des réseaux convergents en périphérie, a eu une incidence importante sur ce jugement.

  Par conséquent, il est de plus en plus difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos services mobiles et de nos services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Le jugement exercé à savoir si ces activités peuvent toujours être considérées comme des composantes individuelles ou des secteurs opérationnels distincts a été modifié; avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Nous avons procédé à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours du premier trimestre de 2021 (se reporter à la *note 5*).

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Le fait qu'il soit difficile de faire une distinction objective entre les flux de trésorerie des secteurs des services mobiles et des services filaires, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie, atteste de leur interdépendance croissante, ce qui a donné lieu au regroupement de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services mobiles et de l'unité génératrice de trésorerie du secteur des services filaires en une seule unité génératrice de trésorerie liée aux télécommunications, ainsi qu'à l'identification de l'unité génératrice de trésorerie du secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International aux fins des tests de dépréciation (se reporter à la *note 18 f*). À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait également que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.

- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (y compris les licences de spectre qui nous ont été subordonnées) seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)*.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous pourrions devoir émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets, y compris les actifs communs et administratifs partagés, entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable. Par le passé, ces jugements ont été nécessaires en raison de la convergence dont font l'objet la technologie et les activités liées à l'infrastructure de télécommunications de nos secteurs des services mobiles et des services filaires que nous avions connus, ainsi qu'en raison de notre évolution continue. Dans certains cas, il avait été nécessaire d'émettre des jugements semblables relativement aux dépenses d'investissement futures visant à soutenir les activités des services mobiles et filaires, qui étaient une composante du calcul des valeurs recouvrables utilisées aux fins du test de dépréciation annuel, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 f)*.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)*, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et nécessite donc d'être comptabilisée comme une provision.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions de ces coûts.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 a)* et *d)*.

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement, et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme et au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains.

Actifs et passifs de couverture
Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

e) Comptabilisation des produits

Généralités
Nous tirons la majeure partie de nos produits liés aux services de solutions technologiques de TELUS des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci, y compris :

- Le réseau mobile (voix et données);
- Les services de données fixes (ce qui comprend les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérée et les services fondés sur l'infonuagique, les logiciels, les services de gestion de données et les technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique de données; et les services de sécurité résidentielle et d'entreprise);
- Les services de voix fixes;
- Les services liés à la santé.

Le reste de nos produits tirés des solutions technologiques de TELUS (équipement relatif au secteur des services mobiles et autres services, équipement relatif au secteur des services fixes et autres services) provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci. Les produits de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International proviennent de la prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris des solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes de temps différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, et le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune; nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Aux fins de l'application d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, nos contrats conclus avec les clients ne sont pas considérés comme comportant une importante composante financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation. La facturation est habituellement produite sur une base mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période de temps, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Actifs sur contrat

Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du groupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat ou de montant non facturé à recevoir des clients au titre du financement, selon la forme du contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe facturé de façon cumulative au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.
- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période de temps, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation. De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Passifs sur contrat
La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat
Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Services de voix et de données
Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et fixes sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

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

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il est décrit à la *note 7*. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres
Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail. Nous comptabilisons les produits qui découlent de la prestation de solutions logicielles dans la période comptable au cours de laquelle elles sont fournies.

Nous comptabilisons les produits qui découlent de la prestation de solutions d'expérience client numérique , y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, dans la période comptable au cours de laquelle elles sont fournies, en fonction habituellement de modèles de facturation par heure de production ou par transaction.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles
Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, qui sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail connexe, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) amortissables	
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles	5 à 20 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables et actifs au titre de droits d'utilisation	3 à 40 ans
Immobilisations incorporelles amortissables	
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 15 ans
Abonnés des services fixes	25 ans
Logiciels	2 à 10 ans
Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	5 à 30 ans

Perte de valeur – généralités
Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de sortie). Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables
Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable, auquel cas une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill
La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie (ou groupes d'unités génératrices de trésorerie) à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable d'une unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, tel qu'il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d)* précédente.

Nous détenons des filiales étrangères qui n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons les crédits d'impôt à l'investissement uniquement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c)*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

i) Rémunération fondée sur des actions

Généralités
Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes
En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions
La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et cette juste valeur est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies
Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11* et *15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous.

Régimes à cotisations définies
Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 381 millions de dollars au 31 décembre 2021 (2020 – 328 millions de dollars), de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 totalisait 2,2 milliards de dollars (2020 – 2,0 milliards de dollars).

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global à titre de composante du poste « Autres produits ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

n) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements à long terme à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos autres placements à long terme à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Lorsqu'un autre placement à long terme subit une baisse de valeur importante ou prolongée, la valeur comptable de cet autre placement à long terme est ajustée à sa juste valeur estimative.

2 faits nouveaux concernant les méthodes comptables

a) Première application des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière

En août 2020, l'International Accounting Standards Board a publié le document *Réforme des taux d'intérêt de référence, phase 2*, qui modifie IFRS 9, *Instruments financiers*, IAS 39, *Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation*, IFRS 7, *Instruments financiers : Informations à fournir*, IFRS 4, *Contrats d'assurance,* et IFRS 16, *Contrats de location*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021, mais l'application anticipée est permise. Les taux d'intérêt de référence tels que les taux interbancaires offerts (« TIO ») jouent un rôle important sur les marchés des capitaux à l'échelle mondiale puisqu'une grande variété de produits financiers, y compris des instruments financiers dérivés, sont indexés à ces taux. Des développpements sur le marché ont eu une incidence sur la fiabilité de certains des taux de référence existants. Dans ce contexte, le Conseil de stabilité financière a publié un rapport dans lequel il propose une réforme de ces taux de référence. Les modifications présentées dans le document *Réforme des taux d'intérêt de référence, phase 2* ciblent les répercussions de la réforme des taux d'intérêt de référence sur les états financiers d'une société en raison du remplacement d'un taux d'intérêt de référence utilisé dans le calcul des intérêts par un autre taux d'intérêt de référence. Plus particulièrement, il ne sera pas nécessaire de décomptabiliser ni d'ajuster le montant des instruments financiers pour tenir compte des modifications imposées par la réforme, mais il faudra plutôt mettre à jour le taux d'intérêt effectif pour refléter la modification du taux de référence alternatif. L'incidence de ces modifications sur notre performance financière et nos informations à fournir, laquelle n'a pas été significative au cours de l'exercice considéré, dépendra des faits et circonstances des modifications futures sur les instruments financiers dérivés que nous utilisons, le cas échéant, et de toute modification future des taux d'intérêt de référence, le cas échéant, auxquels sont indexés les instruments financiers dérivés que nous utilisons.

b) Normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées

- En février 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications à portée limitée à IAS 1, *Présentation des états financiers*, à l'énoncé de pratique sur les IFRS 2 à l'égard des jugements concernant l'importance relative (IFRS Practice Statement 2, *Making Materiality Judgements*) et à IAS 8, *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée est permise. Les modifications exigeront que les entités présentent toutes leurs méthodes comptables importantes, plutôt que leurs principales méthodes comptables, et clarifient la façon de distinguer les changements de méthodes comptables des changements d'estimations comptables. Nous évaluons actuellement l'incidence des normes modifiées, mais nous ne prévoyons pas que l'application des modifications aura une incidence significative sur nos informations financières.

- En mai 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications ciblées à IAS 12, *Impôts sur le résultat*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée est permise. Afin de réduire la diversité quant à la présentation de l'information, les modifications précisent que les sociétés sont tenues de comptabiliser l'impôt différé au titre des transactions dans le cadre desquelles des actifs et des passifs sont comptabilisés, comme c'est le cas pour les contrats de location et les obligations liées à la mise hors service (le démantèlement) d'immobilisations. En fonction de nos actuels faits et circonstances, nous ne prévoyons pas que notre performance financière ou la présentation de nos informations financières seront touchées de façon significative par l'application de la norme modifiée.

3 politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

Nous gérons le capital dans le but de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable.

Notre définition du capital inclut les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), les participations ne donnant pas le contrôle, la dette à long terme (y compris les facilités de crédit à long terme, le papier commercial adossé à des facilités de crédit à long terme et tous les actifs ou passifs de couverture liés aux éléments de la dette à long terme, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les emprunts à court terme, y compris ceux découlant des créances clients titrisées.

Nous gérons notre structure du capital et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions [y compris des actions ordinaires et des actions subalternes à droit de vote de TELUS International (Cda) Inc.], pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nos objectifs financiers en 2021, qui sont revus chaque année, sont demeurés inchangés par rapport à 2020. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	**2021**	2020
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**20 535 $**	19 826 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**6 476 $**	5 753 $
Montant net des charges d'intérêts[3] *(note 9)*		**773 $**	792 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,20 à 2,70[4]	**3,17**	3,45
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**3,9**	3,2
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**8,4**	7,3

* Le BAIIA n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des normes IFRS de l'IASB et pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

1 La dette nette et le total du capital investi sont calculés comme suit :

Aux 31 décembre	*Note*	**2021**	2020
Dette à long terme	*26*	**20 852 $**	20 288 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**94**	97
(Actifs) passifs dérivés, montant net		**7**	120
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		**191**	69
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(723)**	(848)
Emprunts à court terme	*22*	**114**	100
Dette nette		**20 535**	19 826
Actions ordinaires		**15 116**	12 040
Participations ne donnant pas le contrôle		**943**	528
Moins : cumul des autres éléments du résultat global compris ci-dessus dans les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ainsi que dans les participations ne donnant pas le contrôle		**(186)**	(135)
Total du capital investi		**36 408 $**	32 259 $

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	*Note*	**2021**	2020
BAIIA	*5*	**6 290 $**	5 494 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*16*	**186**	259
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**6 476 $**	5 753 $

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts) (se reporter à la *note 9*).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,20 à 2,70 fois. Au 31 décembre 2021, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme (après les récentes enchères de licences de spectre en 2021 et les prochaines enchères de licences de spectre en 2023 et en 2024), car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,25:1,00 (se reporter à la *note 26 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et correspond au bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts capitalisés, en excluant les montants attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,17 fois au 31 décembre 2021, en baisse par rapport à 3,45 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation de la dette nette, qui tient principalement à des acquisitions d'entreprises et à l'acquisition des licences de spectre, a été supplantée par l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. La croissance du BAIIA a été ralentie par les répercussions de la pandémie de COVID-19.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 3,9 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2021, soit une hausse comparativement à 3,2 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,7 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 8,4 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2021, en hausse par rapport au ratio de 7,3 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,9 du ratio et la baisse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une hausse de 0,2 du ratio. Pour l'exercice 2021, la croissance du BAIIA a diminué en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation

Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est présenté comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires de TELUS Corporation des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes (se reporter à la *note 13*), divisé par le total des flux de trésorerie disponibles* pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par les flux de trésorerie disponibles annuels si le montant présenté se rapporte à un exercice).

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre	Objectif	**2021**	2020
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)		**192 %**	84 %
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	60 % à 75 %[1]	**140 %**	67 %

1 Notre fourchette visée pour le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**1 711 $**	1 520 $
Montant des dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation	**(624)**	(561)
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 087 $**	959 $

Le tableau qui suit présente notre calcul des flux de trésorerie disponibles et le rapprochement avec les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
BAIIA	*5*	**6 290 $**	5 494 $
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance	*7*	**(410)**	—
Déduire : profits sans effet sur la trésorerie découlant de la vente d'immobilisations corporelles		**—**	(4)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements		**10**	35
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS		**(45)**	43
Incidence de la composante capital des contrats de location	*31 b)*	**(502)**	(365)
Contrats de location comptabilisés à titre de contrats de location-financement avant l'adoption d'IFRS 16		**—**	86
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :			
Rémunération fondée sur des actions, montant net	*14*	**139**	27
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**113**	102
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(53)**	(51)
Intérêts versés		**(744)**	(740)
Intérêts reçus		**17**	13
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**(3 498)**	(2 775)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt		**1 317**	1 865
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements		**(601)**	(430)
Incidence de la cession des activités de solutions en finance sur l'impôt sur le résultat payé		**61**	—
Flux de trésorerie disponibles		**777**	1 435
Ajouter (déduire) :			
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**3 498**	2 775
Incidence du principal au titre des contrats de location et des contrats de location comptabilisés à titre de contrats de location-financement avant l'adoption d'IFRS 16		**502**	279
Profit à la cession des activités de solutions en finance, déduction faite de l'impôt sur le résultat payé		**(349)**	—
Éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie		**(40)**	85
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 388 $**	4 574 $

* Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, ils pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, les flux de trésorerie disponibles correspondent au BAIIA (produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel) excluant les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Nous avons publié des indications au sujet des flux de trésorerie disponibles et les avons inclus dans l'information présentée parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle la direction et les investisseurs ont recours pour évaluer la performance de nos activités.

4 instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

		Risques				
				Risques de marché		
Instrument financier	Classement comptable	Crédit	Liquidité	Change	Taux d'intérêt	Autre risque de prix
Évalué au coût amorti						
Débiteurs	Coût amorti[1]	X		X		
Actifs sur contrat	Coût amorti[1]	X				
Avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière	Coût amorti[1]				X	
Emprunts à court terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Créditeurs	Coût amorti[1]		X	X		
Provisions (incluant les créditeurs à l'égard de la restructuration)	Coût amorti[1]		X	X		X
Dette à long terme	Coût amorti[1]		X	X	X	
Évalué à la juste valeur						
Trésorerie et placements temporaires	Juste valeur par le biais du résultat net[2]	X		X	X	
Placements à long terme (sur lesquels nous n'avons pas d'influence notable)[3]	Juste valeur par le biais du résultat net/ Juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global[3]			X		X
Dérivés liés aux opérations de change[4]	Juste valeur par le biais du résultat net[2]	X	X	X		

1 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé au coût amorti.

2 Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, instrument classé à la juste valeur par le biais du résultat net. Les variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers sont incluses dans le résultat net, sauf si elles font partie d'une relation de couverture des flux de trésorerie. Les parties efficaces des variations *latentes* de la juste valeur des instruments financiers détenus à des fins de couverture sont comprises dans les autres éléments du résultat global.

3 Nos placements à long terme sur lesquels nous n'exerçons pas d'influence notable sont évalués à la juste valeur, si cette dernière peut être évaluée de façon fiable. Aux fins de la comptabilisation et de l'évaluation, et isolément pour chaque placement, les placements à long terme sont classés soit à la juste valeur par le biais du résultat net, soit à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global.

4 Les instruments financiers dérivés font l'objet d'une politique qui prescrit qu'aucun instrument dérivé ne doit servir à des fins spéculatives ni d'endettement (le corollaire voulant que toutes les transactions concernant des dérivés aient pour seul objet la gestion des risques) et qui établit des critères déterminant le degré de solvabilité des contreparties avec lesquelles nous pouvons conclure des transactions.

Les dérivés qui font partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie établie et documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de couverture. Nous sommes d'avis que le fait de classer ces instruments comme étant détenus à des fins de couverture se traduit par un meilleur appariement de la variation de la juste valeur de l'instrument financier dérivé et du risque couvert.

Pour ce qui est des couvertures des transactions prévues, les profits et pertes de couverture sont inclus dans les dépenses connexes et passés en charges lorsque la transaction est comptabilisée dans nos résultats d'exploitation. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle se traduit par un meilleur appariement des profits et pertes de couverture et des risques faisant l'objet de couvertures.

Les dérivés qui ne font pas partie d'une relation de couverture de flux de trésorerie documentée sont comptabilisés comme étant détenus à des fins de transaction et, par conséquent, ils sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Instruments financiers dérivés

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**723 $**	848 $
Débiteurs	**3 216**	2 716
Actifs sur contrat	**709**	707
Actifs dérivés	**89**	42
	4 737 $	4 313 $

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou négociés.

Aux 31 décembre (en millions)		**2021**			2020		
	Note	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses							
Moins de 30 jours après la date de facturation		**883 $**	**(8) $**	**875 $**	815 $	(19) $	796 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**330**	**(7)**	**323**	339	(17)	322
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**92**	**(9)**	**83**	90	(19)	71
Plus de 90 jours après la date de facturation		**140**	**(21)**	**119**	98	(43)	55
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**1 323**	**(65)**	**1 258**	1 026	(42)	984
		2 768 $	**(110) $**	**2 658 $**	2 368 $	(140) $	2 228 $
Courantes		**2 194 $**	**(81) $**	**2 113 $**	1 986 $	(119) $	1 867 $
Non courantes	*20*	**574**	**(29)**	**545**	382	(21)	361
		2 768 $	**(110) $**	**2 658 $**	2 368 $	(140) $	2 228 $

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la *note 6 b*).

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que le secteur d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les créances clients dépassant un certain solde et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Solde au début	**140 $**	55 $
Ajouts (charge pour créances douteuses)	**42**	91
Comptes radiés[1] d'un montant inférieur aux recouvrements	**(77)**	(22)
Autres	**5**	16
Solde à la fin	**110 $**	140 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, les comptes radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement ont totalisé 110 $ (2020 – 92 $).

Actifs sur contrat

Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**			2020		
	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (*note 6 c*)	Montant brut	Correction de valeur	Montant net (*note 6 c*)
Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur						
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :						
La période de 12 mois se clôturant un an après	**595 $**	**(24) $**	**571 $**	611 $	(29) $	582 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	**259**	**(11)**	**248**	265	(12)	253
Par la suite	**19**	**(1)**	**18**	16	(1)	15
	873 $	**(36) $**	**837 $**	892 $	(42) $	850 $

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux actifs sur contrat. La conjoncture économique, les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation) et le secteur d'activité d'où proviennent les actifs sur contrat sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer la correction de valeur pour perte de valeur. Les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat en diminution des actifs sur contrat.

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties à nos dérivés liés aux opérations de change significatifs sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant total en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes de crédit potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et des facilités bancaires bilatérales (*note 22*), un programme de papier commercial (*note 26 c*) et des facilités de crédit consortial [*note 26 d)* et *f)*];
- en maintenant un prospectus préalable de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 26 i)*. Au 31 décembre 2021, TELUS Corporation aurait pu émettre un montant de 2,75 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en juin 2023 (2020 – 2,0 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base qui était en vigueur jusqu'en juin 2022). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

	Non-dérivés				**Dérivés**					
			Dette à long terme composée							
			Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1]		Montants des swaps de devises devant être échangés[2]			Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2021 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	(*note 26*)	Contrats de location (*note 26*)	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
2022	**3 395 $**	**15 $**	**3 130 $**	**504 $**	**(2 050) $**	**2 059 $**	**8 $**	**(544) $**	**540 $**	**7 057 $**
2023	**62**	**1**	**1 167**	**364**	**(149)**	**148**	**—**	**—**	**—**	**1 593**
2024	**13**	**101**	**1 724**	**305**	**(149)**	**148**	**—**	**—**	**—**	**2 142**
2025	**14**	**—**	**2 217**	**176**	**(522)**	**540**	**—**	**—**	**—**	**2 425**
2026	**2**	**—**	**1 901**	**144**	**(116)**	**118**	**—**	**—**	**—**	**2 049**
2027 à 2031	**7**	**—**	**7 351**	**398**	**(1 784)**	**1 852**	**—**	**—**	**—**	**7 824**
Par la suite	**—**	**—**	**10 499**	**344**	**(2 805)**	**2 877**	**—**	**—**	**—**	**10 915**
Total	**3 493 $**	**117 $**	**27 989 $**	**2 235 $**	**(7 575) $**	**7 742 $**	**8 $**	**(544) $**	**540 $**	**34 005 $**
			Total (*note 26 i*)			**30 391 $**				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2021.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2021. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés				**Dérivés**					
			Dette à long terme composée							
			Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1]		Montants des swaps de devises devant être échangés[2]			Montants des swaps de devises devant être échangés		
Au 31 décembre 2020 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	(*note 26*)	Contrats de location (*note 26*)	(Reçus)	Payés	Autres	(Reçus)	Payés	Total
2021	2 669 $	101 $	1 658 $	538 $	(882) $	892 $	— $	(454) $	475 $	4 997 $
2022	74	—	2 204	371	(149)	151	—	—	—	2 651
2023	8	—	1 149	230	(149)	151	6	—	—	1 395
2024	8	—	1 706	191	(150)	151	—	—	—	1 906
2025	9	—	2 868	145	(525)	575	—	—	—	3 072
2026 à 2030	12	—	7 953	417	(1 836)	1 898	—	—	—	8 444
Par la suite	—	—	9 877	379	(2 889)	2 949	—	—	—	10 316
Total	2 780 $	101 $	27 415 $	2 271 $	(6 580) $	6 767 $	6 $	(454) $	475 $	32 781 $
			Total			29 873 $				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2020.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2020. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais nous négocions couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts d'exploitation habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative à la date de clôture.

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture puisque l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture puisque la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation avant l'échéance.

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts seront touchés jusqu'à ce que ces avances aient été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c)* et *f)*], est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

Les montants prélevés sur nos facilités de crédit à court et à long terme seront touchés par les variations des taux d'intérêt sur le marché de la même façon que le papier commercial.

f) Autre risque de prix

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change du dollar américain par rapport à l'euro, et les taux d'intérêt du marché avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et en euros et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés à la date de l'état de la situation financière ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et serait demeurée constante jusqu'à la date de l'état de la situation financière concerné. Les montants en capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2021	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**1 $**	— $	**(33) $**	14 $	**(32) $**	14 $
Dépréciation du dollar CA	**(1) $**	— $	**33 $**	(14) $	**32 $**	(14) $
Variation de 10 % du taux de change du dollar US par rapport à l'euro						
Appréciation du dollar US	**— $**	— $	**(56) $**	(54) $	**(56) $**	(54) $
Dépréciation du dollar US	**— $**	— $	**56 $**	54 $	**56 $**	54 $
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**(4) $**	(1) $	**90 $**	107 $	**86 $**	106 $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**(93) $**	(107) $	**(93) $**	(107) $
Taux d'intérêt combiné	**(4) $**	(1) $	**(3) $**	— $	**(7) $**	(1) $
Diminution des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**4 $**	1 $	**(94) $**	(112) $	**(90) $**	(111) $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**— $**	— $	**98 $**	113 $	**98 $**	113 $
Taux d'intérêt combiné	**4 $**	1 $	**4 $**	1 $	**8 $**	2 $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt du marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

La juste valeur de notre dette à long terme, en excluant les contrats de location, est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires dotés d'échéances similaires et exposés à des risques similaires (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates des états de la situation financière).

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Aux 31 décembre (en millions)		**2021**				2020			
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Actifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	—	**— $**	**— $**	—	2021	87 $	2 $	1,00 $ US : 1,27 $ CA
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2022	**301 $**	**6**	1,00 $ US : 1,25 $ CA	—	— $	—	—
Risque de change lié aux achats libellés en roupies indiennes	DFT[4]	2022	**12 $**	**—**	1,00 $ US : 76 ₹	—	— $	—	—
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2022	**664 $**	**2**	1,00 $ US : 1,26 $ CA	2021	95 $	—	1,00 $ US : 1,27 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2025	**31 $**	**3**	1,00 € : 1,09 $ US	2025	34 $	—	1,00 € : 1,09 $ US
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement de la dette arrivant à échéance	DFC[3]	2022	**250 $**	**2**	1,35 %	—	— $	—	—
				13 $				2 $	
Autres actifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2048	**2 133 $**	**76 $**	1,00 $ US : 1,27 $ CA	2048	2 176 $	40 $	1,00 $ US : 1,27 $ CA
Passifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	2022	**116 $**	**3 $**	1,00 $ US : 1,27 $ CA	—	— $	— $	—
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2022	**108 $**	**1**	1,00 $ US : 1,28 $ CA	2021	388 $	21	1,00 $ US : 1,34 $ CA
Risque de change lié aux achats libellés en roupies indiennes	DFT[4]	2022	**2 $**	**—**	1,00 $ US : 75 ₹	—	— $	—	—
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2022	**1 248 $**	**12**	1,00 $ US : 1,28 $ CA	2021	647 $	11	1,00 $ US : 1,29 $ CA
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	2022	**120 $**	**3**	2,64 %	2022	8 $	—	2,64 %
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement de la dette arrivant à échéance	DFC[3]	2022	**500 $**	**5**	1,59 %	—	— $	—	—
				24 $				32 $	
Autres passifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2049	**3 185 $**	**52 $**	1,00 $ US : 1,33 $ CA	2049	3 260 $	82 $	1,00 $ US : 1,33 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2025	**483 $**	**21**	1,00 € : 1,09 $ US	2025	557 $	67	1,00 € : 1,09 $ US
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	—	**— $**	**—**	—	2022	120 $	6	2,64 %
				73 $				155 $	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).
2 Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.
3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.
4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.
5 Dérivés désignés comme couverture d'investissement net dans un établissement à l'étranger; la comptabilité de couverture est appliquée. Le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.
6 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2021, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 53 $ (2020 – 101 $).
7 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2021, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 1 $ [2020 – (1) $].

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**		2020	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme, en excluant les contrats de location (*note 26*)	**18 976 $**	**20 383 $**	18 451 $	20 313 $

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la *note 4 a)* serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

		Montant du profit (de la perte) comptabilisé dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (*note 11*)		Profit (perte) reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (*note 11*)		
					Montant	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020	Poste	**2021**	2020
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change						
Liés aux achats libellés en dollars américains		**(1) $**	(6) $	Achat de biens et services	**(24) $**	(9) $
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains[1]	*26 b), c)*	**27**	(44)	Coûts de financement	**(50)**	12
Liés à un investissement net dans un établissement à l'étranger[2]		**47**	(67)	Coûts de financement	**(1)**	—
		73	(117)		**(75)**	3
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché						
Liés aux variations de la charge de rémunération fondée sur des actions et autres		**—**	(6)	Charge au titre des avantages du personnel et coûts de financement	**(4)**	1
		73 $	(123) $		**(79) $**	4 $

1 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, ces montants se sont chiffrés à (48) $ (2020 – 63 $).

2 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, ces montants se sont chiffrés à 2 $ [2020 – (1) $].

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

		Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé en résultat	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Poste	**2021**	2020
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	**(2) $**	11 $

5 information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance.

Avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, au niveau des mesures de performance distinctes qui sont régulièrement communiquées à notre principal décideur opérationnel. Avant que l'Organisation mondiale de la Santé qualifie la COVID-19 de pandémie, nous comptions procéder à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle au cours de l'exercice 2020; avec prise d'effet au trimestre clos le 31 mars 2021, nous avons appliqué notre nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle et nous avons retraité les montants comparatifs sur une base comparable.

Le secteur Solutions technologiques de TELUS comprend les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles, les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées, des services fondés sur l'infonuagique, des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire axées sur l'analytique de données; ainsi que des services de sécurité résidentielle et d'entreprise), certaines solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé, les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications, et les ventes d'équipement.

Le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), dont la principale monnaie fonctionnelle est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation de la capacité numérique, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, qui sont fournies par notre filiale, TELUS International (Cda) Inc.

Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et ses rapprochements avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Solutions technologiques de TELUS – Services mobiles 2021	Services mobiles 2020	Services fixes 2021	Services fixes 2020	Total sectoriel 2021	Total sectoriel 2020	Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International[1] 2021	TELUS International[1] 2020	Éliminations 2021	Éliminations 2020	Total 2021	Total 2020
Produits d'exploitation												
Produits externes												
Services	**6 297 $**	6 096 $	**5 928 $**	5 444 $	**12 225 $**	11 540 $	**2 310 $**	1 737 $	**— $**	— $	**14 535 $**	13 277 $
Équipement	**2 042**	1 809	**261**	255	**2 303**	2 064	**—**	—	**—**	—	**2 303**	2 064
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**8 339 $**	7 905 $	**6 189 $**	5 699 $	**14 528**	13 604	**2 310**	1 737	**—**	—	**16 838**	15 341
Autres produits (*note 7*)					**420**	19	**—**	103	**—**	—	**420**	122
					14 948	13 623	**2 310**	1 840	**—**	—	**17 258**	15 463
Produits intersectoriels					**18**	13	**444**	416	**(462)**	(429)	**—**	—
					14 966 $	13 636 $	**2 754 $**	2 256 $	**(462) $**	(429) $	**17 258 $**	15 463 $
BAIIA[2]					**5 735 $**	4 976 $	**555 $**	518 $	**— $**	— $	**6 290 $**	5 494 $
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA (*note 16*)					**148**	182	**38**	77	**—**	—	**186**	259
Pertes liées à la participation découlant des coentreprises immobilières					**3**	19	**—**	—	**—**	—	**3**	19
Profit à la cession des activités de solutions en finance (*note 7*)					**(410)**	—	**—**	—	**—**	—	**(410)**	—
Retrait d'une provision au titre d'options de vente position vendeur liées à l'acquisition d'une entreprise au sein du secteur ECPN					**—**	—	**—**	(71)	**—**	—	**—**	(71)
BAIIA ajusté[2]					**5 476 $**	5 177 $	**593 $**	524 $	**— $**	— $	**6 069 $**	5 701 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[3]					**3 372 $**	2 675 $	**126 $**	100 $	**— $**	— $	**3 498 $**	2 775 $

	2021	2020
Produits d'exploitation externes et autres produits (ci-dessus)	**17 258 $**	15 463 $
Achat de biens et services	**6 699**	6 268
Charge au titre des avantages du personnel	**4 269**	3 701
BAIIA (ci-dessus)	**6 290**	5 494
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 126**	2 107
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 090**	905
Bénéfice d'exploitation	**3 074**	2 482
Coûts de financement	**796**	771
Bénéfice avant impôt	**2 278 $**	1 711 $

1 Le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International se compose de notre filiale consolidée TELUS International (Cda) Inc. et d'une ligne d'activité qui a été rétrospectivement réorganisée et intégrée à TELUS International (Cda) Inc. et a été comptabilisée au moyen de la méthode fondée sur la valeur comptable antérieure appliquée de façon prospective par TELUS International (Cda) Inc. (se reporter à la *note 28 c*). Toutes nos autres activités à l'international sont incluses dans le secteur Solutions technologiques de TELUS.

2 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA »), sur une base non ajustée et ajustée, ne sont pas des mesures financières normalisées en vertu des normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, ils pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs [y compris celles présentées par TELUS International (Cda) Inc.]; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous calculons un BAIIA ajusté qui exclut les éléments qui ne reflètent pas nos activités continues; selon nous, il ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes. Nous présentons le BAIIA et le BAIIA ajusté parce qu'ils constituent des mesures clés auxquelles la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et que le BAIIA sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

3 Total des dépenses d'investissement; se reporter à la *note 31 a)* pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques
Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis; pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons attribué environ 2,6 milliards de dollars (2020 – 1,9 milliard de dollars) de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés). Nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2021, sur la base du coût historique, nous avions des immobilisations incorporelles et un goodwill d'environ 2,2 milliards de dollars (2020 – 2,2 milliards de dollars) et environ 2,2 milliards de dollars (2020 – 2,2 milliards de dollars), respectivement, situés à l'extérieur du Canada.

6 produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures. Ces obligations de prestation contractuelles futures non remplies ou remplies partiellement ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure[1, 2]		
Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	**2 369 $**	2 279 $
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	**915**	883
Par la suite	**56**	35
	3 340 $	3 197 $

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les normes IFRS de l'IASB exigent une explication quant au moment où nous prévoyons comptabiliser dans les produits les montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Créances clients		**2 194 $**	1 986 $
Montants courus à recevoir – clients		**313**	241
Correction de valeur pour créances douteuses	*4 b)*	**(81)**	(119)
		2 426	2 108
Montants courus à recevoir – autres		**245**	247
Débiteurs – courants		**2 671 $**	2 355 $

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Solde au début		**850 $**	1 238 $
Entrées nettes découlant des activités		**1 324**	959
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs[1]		**(1 343)**	(1 363)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	*4 b)*	**6**	15
Autres		**—**	1
Solde à la fin		**837 $**	850 $
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après		**571 $**	582 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après		**248**	253
Par la suite		**18**	15
Solde à la fin		**837 $**	850 $
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		**571 $**	582 $
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*24*	**(13)**	(10)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*24*	**(115)**	(133)
		443 $	439 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, les montants facturés à l'égard de nos produits et services du secteur des services mobiles et reclassés dans les débiteurs se sont chiffrés à 734 $ (2020 – 1 015 $).

7 autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Aide publique		**8 $**	13 $
Autres produits tirés de la colocation	*19*	**4**	4
Produits tirés des placements (perte de placement), profit (perte)[1] à la cession d'actifs et autres		**404**	(12)
Produits d'intérêts	*21 b)*	**4**	4
Variations des provisions au titre d'un regroupement d'entreprises		**—**	113
		420 $	122 $

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons cédé nos activités de solutions en finance, lesquelles faisaient partie du secteur Solutions technologiques de TELUS et avons réalisé un profit à la cession avant impôt de 410 $.

Nous recevons de l'aide publique, selon la définition des normes IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et, si cette aide n'a pas trait au capital, nous incluons généralement ces montants reçus dans les autres produits, sauf les montants liés au programme Subvention salariale d'urgence du Canada, comme il est décrit à la *note 8*. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Subventions du CRTC
Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ces niveaux de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de voix, de services de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les décaissements au titre des subventions sont fondés sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 5 millions de dollars (2020 – 10 millions de dollars).

Gouvernement du Québec
Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur de la technologie de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons comptabilisé un montant de 3 millions de dollars (2020 – 3 millions de dollars).

8 charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires[1]		**4 118 $**	3 668 $
Rémunération fondée sur des actions[2]	*14*	**236**	173
Régimes de retraite – à prestations définies	*15 a)*	**113**	102
Régimes de retraite – à cotisations définies	*15 f)*	**106**	94
Coûts de restructuration[2]	*16 a)*	**79**	49
Avantages du personnel (santé et autres)		**227**	190
		4 879	4 276
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(91)**	(74)
Amortis		**66**	55
Coûts liés à l'exécution du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(2)**	(2)
Amortis		**5**	4
Immobilisations corporelles		**(362)**	(350)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(226)**	(208)
		(610)	(575)
		4 269 $	3 701 $

1 Pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, les salaires sont présentés déduction faite des montants au titre du programme Subvention salariale d'urgence du Canada.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, un montant de 8 $ au titre de la rémunération fondée sur des actions dans le secteur Expérience client propulsée par le numérique a été inclus dans les coûts de restructuration.

9 coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut		**683 $**	676 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]		**(3)**	(37)
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives		**680**	639
Intérêts sur les obligations locatives	*19*	**66**	70
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		**15**	5
Désactualisation de provisions	*25*	**18**	16
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme		**10**	18
		789	748
Intérêts des régimes à prestations définies du personnel, montant net	*15*	**26**	16
Opérations de change		**(3)**	14
		812	778
Produits d'intérêts		**(16)**	(7)
		796 $	771 $
Charges d'intérêts, montant net	*3*	**773 $**	792 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]		**(3)**	(37)
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel		**26**	16
		796 $	771 $

1 Les intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, à un taux combiné de 3,10 % (2020 – 4,33 %), ont été capitalisés au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période.

10 impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**563 $**	474 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(30)**	(99)
	533	375
Charge d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**25**	3
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition	**—**	(6)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**22**	79
	47	76
	580 $	451 $

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2021**		2020	
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	**589 $**	**25,8 %**	446 $	26,1 %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition futurs	**—**	**—**	(6)	(0,4)
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(8)**	**(0,3)**	(20)	(1,3)
Montants non déductibles	**23**	**1,0**	20	1,2
Profit à la cession	**(46)**	**(2,0)**	—	—
Autres	**22**	**1,0**	11	0,7
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	**580 $**	**25,5 %**	451 $	26,3 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite et de la rémunération fondée sur des actions	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées[1]	Autres	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1er janvier 2020[2]	1 616 $	1 608 $	(77) $	418 $	(140) $	(212) $	(11) $	6 $	3 208 $
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	85	82	37	(111)	(31)	8	(33)	39	76
Autres éléments du résultat global	—	—	—	—	(109)	—	—	(13)	(122)
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 c*)	591	2	—	—	—	(11)	(23)	(14)	545
Au 31 décembre 2020[3]	2 292	1 692	(40)	307	(280)	(215)	(67)	18	3 707
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	**75**	**59**	**7**	**(112)**	**(28)**	**41**	**(23)**	**28**	**47**
Autres éléments du résultat global	**—**	**—**	**—**	**—**	**209**	**—**	**—**	**37**	**246**
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 b*)	**79**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(6)**	**(52)**	**21**
Au 31 décembre 2021[4]	**2 446 $**	**1 751 $**	**(33) $**	**195 $**	**(99) $**	**(174) $**	**(96) $**	**31 $**	**4 021 $**

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.
2 Passif d'impôt différé de 3 214 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 6 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).
3 Passif d'impôt différé de 3 718 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 11 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).
4 Passif d'impôt différé de 4 056 $, déduction faite de l'actif d'impôt différé de 35 $ (inclus dans les autres actifs à long terme).

Des différences temporaires découlent de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 21 millions de dollars (2020 – 12 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 14 millions de dollars (2020 – 6 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et services achetés.

11 autres éléments du résultat global

	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat									Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat		Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (*note 4 i*)												
	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché									
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Total	Écart de change cumulé	Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
Solde cumulé au 1er janvier 2020			66 $			(1) $	65 $	42 $	12 $	119 $		
Autres éléments du résultat global												
Montant	(117) $	(3) $	(120)	(6) $	(1) $	(7)	(127)	113	17	3	(421) $	(418) $
Impôt sur le résultat	(5) $	(9) $	(14)	(2) $	— $	(2)	(16)	—	3	(13)	(109)	(122)
Montant net			(106)			(5)	(111)	113	14	16	(312) $	(296) $
Solde cumulé au 31 décembre 2020			(40)			(6)	(46)	155	26	135		
Autres éléments du résultat global												
Montant	**73 $**	**75 $**	**148**	**— $**	**4 $**	**4**	**152**	**(130)**	**66**	**88**	**809 $**	**897 $**
Impôt sur le résultat	**9 $**	**18 $**	**27**	**— $**	**1 $**	**1**	**28**	**—**	**9**	**37**	**209**	**246**
Montant net			**121**			**3**	**124**	**(130)**	**57**	**51**	**600 $**	**651 $**
Solde cumulé au 31 décembre 2021			**81 $**			**(3) $**	**78 $**	**25 $**	**83 $**	**186 $**		
Éléments attribuables :												
Aux actions ordinaires										**203 $**		
Aux participations ne donnant pas le contrôle										**(17)**		
										186 $		

12 montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des attributions d'unités d'actions restreintes.

Le tableau qui suit présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**1 346**	1 275
Effet des titres dilutifs – unités d'actions restreintes	**5**	3
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**1 351**	1 278

Pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, moins de 1 million d'attributions d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation (2020 – 1 million) ont été exclues du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

13 dividendes par action

a) Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	**2021**				2020			
Dividendes sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total	Déclarés		Versés aux actionnaires le	Total
	En date du	Par action			En date du	Par action		
Dividende du premier trimestre	**11 mars 2021**	**0,3112 $**	**1er avril 2021**	**404 $**	11 mars 2020	0,29125 $	1er avril 2020	371 $
Dividende du deuxième trimestre	**10 juin 2021**	**0,3162**	**2 juillet 2021**	**428**	10 juin 2020	0,29125	2 juillet 2020	372
Dividende du troisième trimestre	**10 septembre 2021**	**0,3162**	**1er octobre 2021**	**430**	10 septembre 2020	0,29125	1er octobre 2020	374
Dividende du quatrième trimestre	**10 décembre 2021**	**0,3274**	**4 janvier 2022**	**449**	11 décembre 2020	0,31120	4 janvier 2021	403
		1,2710 $		**1 711 $**		1,18495 $		1 520 $

Le 9 février 2022, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,3274 $ par action sur nos actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation; ce dividende est payable le 1er avril 2022 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 11 mars 2022. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 11 mars 2022.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires de TELUS Corporation supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire. En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires de TELUS Corporation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres à un escompte de 2 %. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues par des détenteurs admissibles qui ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021 d'un montant de 582 millions de dollars (2020 – 524 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation.

14 rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les états consolidés du résultat net et du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		**2021**			2020		
	Note	Charge au titre des avantages du personnel[1]	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie	Charge au titre des avantages du personnel	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes	*b)*	**185 $**	**(35) $**	**150 $**	131 $	(109) $	22 $
Régime d'actionnariat des employés	*c)*	**41**	**(41)**	**—**	33	(33)	—
Attributions d'options sur actions	*d)*	**18**	**(29)**	**(11)**	9	(4)	5
		244 $	**(105) $**	**139 $**	173 $	(146) $	27 $
Solutions technologiques de TELUS		**150 $**	**(44) $**	**106 $**	135 $	(123) $	12 $
Expérience client propulsée par le numérique		**94**	**(61)**	**33**	38	(23)	15
		244 $	**(105) $**	**139 $**	173 $	(146) $	27 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, une charge de 178 $ liée aux unités d'actions restreintes et une charge de 17 $ liée aux attributions d'options sur actions sont présentées dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *note 8*), et le solde est inclus dans les coûts de restructuration (se reporter à la *note 16*) du secteur Expérience client propulsée par le numérique.

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution, en excluant le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo). Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis; la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation est de 33 mois (la durée de service requise) et la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. est de 48 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc et la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. en circulation comportent des droits d'acquisition graduelle. La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes attribuées avant l'exercice 2019 ont été comptabilisées comme des instruments de passif puisque l'obligation connexe a été normalement réglée en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires de TELUS Corporation correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes

uniquement assujetties à une condition de service. L'estimation, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2021 et en 2020 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	**2021**	2020
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	**5 481 486**	5 718 328
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	**366 983**	298 957
	5 848 469	6 017 285
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	**1 100 949**	896 870
	6 949 418	6 914 155

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	**2021**			2020		
	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au début						
Droits non acquis	**6 017 285**	**—**	**24,55 $**	6 468 954	—	23,37 $
Droits acquis	**—**	**29 870**	**24,58 $**	—	30 800	22,02 $
Attribuées						
Attribution initiale	**3 131 508**	**—**	**25,98 $**	3 199 809	—	25,36 $
Au lieu de dividendes	**385 783**	**1 394**	**26,74 $**	428 750	624	23,08 $
Liées au dividende variable	**16 886**	**—**	**25,53 $**	—	—	— $
Droits acquis	**(3 354 451)**	**3 354 451**	**24,10 $**	(3 696 539)	3 696 539	23,14 $
Réglées						
En trésorerie	**—**	**(58 704)**	**24,67 $**	—	(3 053 349)	22,82 $
En titres de capitaux propres	**—**	**(3 277 873)**	**24,07 $**	—	(644 744)	24,17 $
Frappées de déchéance	**(348 542)**	**—**	**21,59 $**	(383 689)	—	23,82 $
En circulation à la fin						
Droits non acquis	**5 848 469**	**—**	**25,67 $**	6 017 285	—	24,55 $
Droits acquis	**—**	**49 138**	**25,63 $**	—	29 870	24,58 $

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2021 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	**2021**			2020		
	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au début	**1 383 642**	**—**	**7,94 $ US**	2 093 603	—	6,11 $ US
Attribution initiale	**1 383 983**	**—**	**27,26 $ US**	357 966	—	11,11 $ US
Droits acquis	**(805 429)**	**805 429**	**7,29 $ US**	(982 395)	982 395	5,95 $ US
Réglées						
En trésorerie	—	**(773 185)**	**6,31 $ US**	—	(982 395)	5,95 $ US
En titres de capitaux propres	—	**(32 244)**	**31,01 $ US**	—	—	— $ US
Frappées de déchéance	**(111 389)**	**—**	**20,16 $ US**	(85 532)	—	7,00 $ US
En circulation à la fin	**1 850 807**	**—**	**21,94 $ US**	1 383 642	—	7,94 $ US

c) Régime d'actionnariat des employés de TELUS Corporation

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles allant jusqu'à une certaine catégorie d'emploi d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires de TELUS Corporation déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, d'un montant de 42 millions de dollars (2020 – 37 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation que le fiduciaire a acquises à même les actions propres, un escompte étant applicable, comme il est décrit à la *note 13 b)*.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunération fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues, et des actions de TELUS International (Cda) Inc. pour les options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent se voir octroyer des attributions d'options sur actions leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter du moment de l'attribution. Les options sur actions qui ont été attribuées au cours des exercices 2021 et 2020 étaient destinées à des employés de première ligne.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	**2021**		2020	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**3 014 700**	**21,59 $**	—	— $
Attribuées	**324 900**	**25,96 $**	3 171 600	21,57 $
Frappées de déchéance	**(289 300)**	**21,75 $**	(156 900)	21,29 $
En circulation à la fin	**3 050 300**	**22,04 $**	3 014 700	21,59 $

1 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 5,4 ans. Aucune option ne pouvait être exercée à la date de clôture.

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique).

Exercices clos les 31 décembre	**2021**	2020
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	**0,93 $**	0,65 $
Taux d'intérêt sans risque	**0,79 %**	0,95 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	**4,25**	4,25
Volatilité prévue	**12,5 %**	12,3 %
Taux de rendement	**4,8 %**	5,4 %

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2021 et en 2020 est de 7 ans.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent se voir octroyer des options sur actions de participation (réglées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (réglées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	**2021**				2020			
	Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens		Libellées en dollars américains		Libellées en dollars canadiens	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions	Nombre d'options sur actions	Prix des options sur actions
En circulation au début	**3 922 056**	**6,94 $ US**	**242 244**	**4,75 $**	4 484 790	6,91 $ US	242 244	4,75 $
Attribuées	**579 949**	**25,00 $ US**	**—**	**— $**	—	— $ US	—	— $
Exercées	**(1 321 238)**	**5,74 $ US**	**(242 244)**	**4,75 $**	(562 734)	6,21 $ US	—	— $
En circulation à la fin	**3 180 767**	**10,74 $ US**	**—**	**— $**	3 922 056	6,94 $ US	242 244	4,75 $
Pouvant être exercées à la fin	**2 096 582**	**7,45 $ US**	**—**	**— $**	3 267 423	6,58 $ US	242 244	4,75 $

1 En ce qui a trait aux 2 600 818 options sur actions, la fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 4,87 $ US et 8,95 $ US par action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 5,6 ans; pour le reste des options sur actions, le prix est de 25,00 $ US et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 9,2 ans.

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique).

Exercice clos le 31 décembre	2021
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	5,34 $ US
Taux d'intérêt sans risque	0,73 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	6,5
Volatilité prévue	19,3 %
Taux de rendement	Néant

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2021 est de 10 ans.

15 avantages du personnel futurs

a) Régimes de retraite à prestations définies – sommaire

Montants présentés dans les états financiers de base relativement aux régimes de retraite à prestations définies

Exercices clos les 31 décembre		2021			2020		
(en millions)	*Note*	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
Charge au titre des avantages du personnel	*8*						
Avantages gagnés au titre des services rendus au cours de l'exercice		**— $**	**(120) $**		— $	(111) $	
Avantages gagnés au titre des services passés		**—**	**(6)**		—	(3)	
Cotisations des employés		**18**	**—**		19	—	
Frais administratifs		**(5)**	**—**		(7)	—	
		13	**(126)**	**(113) $**	12	(114)	(102) $
Coûts de financement	*9*						
Produits notionnels sur l'actif des régimes[2] et intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées		**238**	**(261)**		285	(297)	
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	*c)*	**(3)**	**—**		(4)	—	
		235	**(261)**	**(26)**	281	(297)	(16)
PRESTATIONS (COÛT) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT NET[3]				**(139)**			(118)
Autres éléments du résultat global	*11*						
Écart entre les résultats réels et les hypothèses estimatives liées aux régimes[4]		**661**	**(456)**		480	(67)	
Modifications apportées aux hypothèses financières du régime	*d)*	**—**	**657**		—	(836)	
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	*c)*	**(53)**	**—**		2	—	
		608	**201**	**809**	482	(903)	(421)
PRESTATIONS (COÛT) DÉFINIS COMPRIS DANS LE RÉSULTAT GLOBAL[3]				**670**			(539)
MONTANTS COMPRIS DANS LES FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION							
Cotisations de l'employeur	*e)*	**53**	**—**	**53**	51	—	51
PRESTATIONS PAYÉES PAR LES RÉGIMES		**(474)**	**474**	**—**	(477)	477	—
SOLDES DES COMPTES DES RÉGIMES[5]							
Variation au cours de l'exercice		**435**	**288**	**723**	349	(837)	(488)
Solde au début		**9 608**	**(10 521)**	**(913)**	9 259	(9 684)	(425)
Solde à la fin		**10 043 $**	**(10 233) $**	**(190) $**	9 608 $	(10 521) $	(913) $
SITUATION DE CAPITALISATION – SURPLUS (DÉFICIT) DES RÉGIMES							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	*20*	**9 141 $**	**(8 688) $**	**453 $**	721 $	(708) $	13 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif							
Capitalisés		**902**	**(1 286)**	**(384)**	8 887	(9 550)	(663)
Non capitalisés		**—**	**(259)**	**(259)**	—	(263)	(263)
	27	**902**	**(1 545)**	**(643)**	8 887	(9 813)	(926)
		10 043 $	**(10 233) $**	**(190) $**	9 608 $	(10 521) $	(913) $
POSITION DE SOLVABILITÉ EN VERTU DU RNPP[6]							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				**1 366 $**			516 $
Régimes de retraite capitalisés où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				**—**			(153)
				1 366 $			363 $
OBLIGATIONS AU TITRE DES PRESTATIONS DÉFINIES CONSTITUÉES À PAYER AUX :							
Membres actifs			**(2 343) $**			(2 461) $	
Membres différés			**(528)**			(561)	
Retraités			**(7 362)**			(7 499)	
			(10 233) $			(10 521) $	

1 L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actualisée actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée.
2 Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des intérêts des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées.
3 À l'exclusion de l'impôt.
4 Les hypothèses financières relatives aux actifs des régimes (les produits d'intérêts sur les actifs des régimes compris dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées) ainsi que les hypothèses démographiques relatives aux valeurs actuarielles des obligations au titre des prestations définies constituées (se reporter à la *note 15 d*). Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, l'écart entre les résultats réels et les hypothèses estimatives liées aux régimes relativement aux obligations au titre des prestations définies constituées comprend un montant de 375 $ lié aux modifications des hypothèses en matière de mortalité (se reporter à la *note 15 d*).
5 La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.
6 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la *note 15 e*), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 15 e*). Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2021 et 2020 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2020, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 375 $.

Au 31 décembre 2021, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 106 % et 122 % (2020 – l'estimation mise à jour se situait entre 94 % et 108 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 95 % et 109 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 99 % et 113 % (2020 – l'estimation mise à jour se situait entre 96 % et 108 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 97 % et 109 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs liés à l'évaluation de la solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 2,9 % (2020 – 2,5 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 297 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2021 (2020 – 330 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

b) Régimes de retraite et autres régimes à prestations définies – aperçu

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2021 et 2020, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation
Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix ans précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation
Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec
Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton
Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies
En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées [la convention collective actuelle a expiré le 31 décembre 2021 – se reporter à la *note 29 c*)], et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique
Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies
Nous offrons principalement trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les principaux régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, le salarié participant pouvait généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 10 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié se situant entre 5 % et 6 % de leurs gains ouvrant droit à pension. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime d'épargne complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2021 et 2020, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque

Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits

Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres ou dans ceux de nos filiales et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; de tels placements bénéficiant d'une clause de droits acquis ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées.

Diversification

Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en actions est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations

Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2021, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 14,0 ans (2020 – 14,1 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies et de 6,1 ans (2020 – 5,8 ans) pour les autres régimes à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Évaluation à la juste valeur
L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

			Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants			
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Catégorie d'actifs						
Titres de capitaux propres						
Canadiens	**1 104 $**	1 044 $	**945 $**	849 $	**159 $**	195 $
Étrangers	**2 861**	2 699	**826**	685	**2 035**	2 014
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	**1 290**	1 453	**1 120**	1 225	**170**	228
Titres de créance de sociétés	**2 436**	2 087	**—**	—	**2 436**	2 087
Titres adossés à des actifs	**6**	32	**—**	—	**6**	32
Prêts hypothécaires commerciaux	**680**	803	**—**	—	**680**	803
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	**820**	528	**37**	20	**783**	508
Biens immobiliers	**1 025**	1 085	**—**	—	**1 025**	1 085
	10 222	9 731	**2 928 $**	2 779 $	**7 294 $**	6 952 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes						
Au début	**(123)**	(121)				
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	**(3)**	(4)				
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	**(53)**	2				
À la fin	**(179)**	(123)				
	10 043 $	9 608 $				

Au 31 décembre 2021, nous administrions des fiducies de retraite qui ne détenaient aucune action ordinaire de TELUS Corporation ni aucune action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., et qui détenaient des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur d'environ 2 millions de dollars (2020 – 2 millions de dollars) [se reporter à *« Placements autorisés et placements interdits »*, à la *note 15 c)*]. Aux 31 décembre 2021 et 2020, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

Répartition de l'actif
La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	
Exercices clos les 31 décembre	2022	**2021**	2020
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %	**38 %**	38 %
Titres de créance	40 % à 75 %	**51 %**	51 %
Placements immobiliers	10 % à 30 %	**11 %**	11 %
Autres	0 % à 15 %	**—**	—
		100 %	100 %

d) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques
Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières
Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2021	2020
Hypothèses en matière de mortalité utilisées pour calculer les obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre		
Espérance de vie de 65 ans pour un membre actuellement âgé de 65 (en années)	**24,2**	22,7
Taux d'actualisation[1] utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**2,50 %**	3,10 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**2,95 %**	2,50 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	**3,10 %**	2,70 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**2,90 %**	2,90 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**3,00 %**	2,90 %

1 Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier estimatif des flux de trésorerie aux fins des obligations.

Sensibilité des principales hypothèses
Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates	**2021**		2020	
Augmentation (diminution) (en millions)	Variation des obligations	Variation des charges	Variation des obligations	Variation des charges
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an[1] de l'espérance de vie	**323 $**	**11 $**	349 $	11 $
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**366 $**	**13 $**	386 $	15 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(34) $**	**(3) $**	(36) $	(3) $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement à l'obligation et aux charges. Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, qui exige la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice et que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif lié à l'évaluation de la solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé, au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2021, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 115 millions de dollars (2020 – 108 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies, y compris les régimes non enregistrés et non capitalisés.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2022 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 32 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2021 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2020. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2022.

Versements de prestations futurs
Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés et non capitalisés, calculés au 31 décembre 2021, s'établissent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Capitalisés	Non capitalisés	Total
2022	**457 $**	**11 $**	**468 $**
2023	**467**	**11**	**478**
2024	**473**	**11**	**484**
2025	**478**	**12**	**490**
2026	**485**	**12**	**497**
2027 à 2031	**2 492**	**69**	**2 561**

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**20 $**	21 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**86**	73
	106 $	94 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2022 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique seront d'environ 22 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à 2 millions de dollars (2020 – 3 millions de dollars). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2021, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2022 à 2026 et à 5 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2027 à 2031.

16 coûts de restructuration et autres coûts

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, les coûts importants liés aux litiges à l'égard de pertes ou de règlements, les coûts liés aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables ainsi que certains coûts atypiques additionnels engagés en lien avec la pandémie de COVID-19.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Coûts de restructuration (*note 16 b*)		Autres coûts (*note 16 c*)		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020	**2021**	2020	**2021**	2020
Achat de biens et services	**62 $**	160 $	**45 $**	49 $	**107 $**	209 $
Charge au titre des avantages du personnel	**79**	49	**—**	1	**79**	50
	141 $	209 $	**45 $**	50 $	**186 $**	259 $

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2021, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises. Dans le cadre d'acquisitions d'entreprises, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, d'autres coûts ont également été engagés en rapport avec la pandémie de COVID-19. Des coûts additionnels ont été engagés en raison des mesures proactives que nous avons choisi de prendre pour assurer la sécurité de nos clients et de nos employés, notamment l'ajustement de la fréquence de nettoyage et d'entretien des biens immobiliers, entre autres. De même, les coûts qui ont été engagés dans le cours normal des activités mais qui ne peuvent pas contribuer normalement à la réalisation des produits ont été jugés atypiques.

17 immobilisations corporelles

(en millions)	Note	Actifs détenus: Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Matériel informatique et autres	Terrains	Actifs en construction	Total	Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*): Actifs liés au réseau	Biens immobiliers	Autres	Total	Total
AU COÛT												
Au 1er janvier 2020		31 713 $	3 314 $	1 373 $	48 $	421 $	36 869 $	219 $	1 267 $	60 $	1 546 $	38 415 $
Entrées[1]		998	43	62	5	1 191	2 299	282	224	24	530	2 829
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		4	22	12	—	—	38	—	74	6	80	118
Cessions, mises hors service et autres		(497)	(70)	(142)	—	—	(709)	(2)	(64)	(8)	(74)	(783)
Actifs en construction mis en service		752	119	100	1	(972)	—	—	—	—	—	—
Écarts de change, montant net		2	—	(2)	—	—	—	—	5	—	5	5
Au 31 décembre 2020		32 972	3 428	1 403	54	640	38 497	499	1 506	82	2 087	40 584
Entrées[1]		**730**	**53**	**82**	**5**	**1 593**	**2 463**	**300**	**220**	**34**	**554**	**3 017**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**—**	**1**	**2**	**—**	**—**	**3**	**—**	**4**	**—**	**4**	**7**
Cessions, mises hors service et autres		**(455)**	**(36)**	**(47)**	**—**	**—**	**(538)**	**(205)**	**(32)**	**(17)**	**(254)**	**(792)**
Actifs en construction mis en service		**1 266**	**92**	**88**	**16**	**(1 462)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Écarts de change, montant net		**(3)**	**(1)**	**(3)**	**—**	**—**	**(7)**	**—**	**(4)**	**—**	**(4)**	**(11)**
Au 31 décembre 2021		**34 510 $**	**3 537 $**	**1 525 $**	**75 $**	**771 $**	**40 418 $**	**594 $**	**1 694 $**	**99 $**	**2 387 $**	**42 805 $**
AMORTISSEMENT CUMULÉ												
Au 1er janvier 2020		21 060 $	2 052 $	875 $	— $	— $	23 987 $	6 $	174 $	16 $	196 $	24 183 $
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		1 547	127	158	—	—	1 832	37	221	17	275	2 107
Cessions, mises hors service et autres		(489)	(70)	(142)	—	—	(701)	—	(16)	(6)	(22)	(723)
Écarts de change, montant net		2	—	(2)	—	—	—	—	3	—	3	3
Au 31 décembre 2020		22 120	2 109	889	—	—	25 118	43	382	27	452	25 570
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		**1 526**	**135**	**167**	**—**	**—**	**1 828**	**77**	**204**	**17**	**298**	**2 126**
Cessions, mises hors service et autres		**(573)**	**(38)**	**(116)**	**—**	**—**	**(727)**	**(56)**	**(15)**	**(10)**	**(81)**	**(808)**
Écarts de change, montant net		**(3)**	**1**	**(2)**	**—**	**—**	**(4)**	**—**	**(5)**	**—**	**(5)**	**(9)**
Au 31 décembre 2021		**23 070 $**	**2 207 $**	**938 $**	**— $**	**— $**	**26 215 $**	**64 $**	**566 $**	**34 $**	**664 $**	**26 879 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE												
Au 31 décembre 2020		10 852 $	1 319 $	514 $	54 $	640 $	13 379 $	456 $	1 124 $	55 $	1 635 $	15 014 $
Au 31 décembre 2021		**11 440 $**	**1 330 $**	**587 $**	**75 $**	**771 $**	**14 203 $**	**530 $**	**1 128 $**	**65 $**	**1 723 $**	**15 926 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, les entrées comprennent un montant de (171) $ (2020 – 157 $) au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 25*).

2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, l'amortissement comprend un montant de 7 $ (2020 – 23 $) au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles.

Au 31 décembre 2021, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 574 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023 (2020 – 235 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2022).

18 immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

		Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			
(en millions)	*Note*	Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés	Logiciels	Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1,2]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
AU COÛT										
Au 1er janvier 2020		1 032 $	5 870 $	137 $	254 $	7 293 $	9 937 $	17 230 $	5 671 $	22 901 $
Entrées		—	88	4	548	640	—	640	—	640
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		1 766	357	263	—	2 386	9	2 395	1 812	4 207
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	100	(421)	(41)	—	(362)	(36)	(398)	—	(398)
Actifs en construction mis en service		—	586	—	(586)	—	—	—	—	—
Écarts de change, montant net		47	(1)	—	—	46	—	46	41	87
Au 31 décembre 2020		2 945	6 479	363	216	10 003	9 910	19 913	7 524	27 437
Entrées		**—**	**139**	**5**	**720**	**864**	**2 272**	**3 136**	**—**	**3 136**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*b)*	**161**	**187**	**18**	**—**	**366**	**—**	**366**	**255**	**621**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	**(15)**	**(740)**	**52**	**—**	**(703)**	**3**	**(700)**	**(60)**	**(760)**
Actifs en construction mis en service		**—**	**657**	**4**	**(661)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Écarts de change, montant net		**(63)**	**1**	**(5)**	**—**	**(67)**	**—**	**(67)**	**(74)**	**(141)**
Au 31 décembre 2021		**3 028 $**	**6 723 $**	**437 $**	**275 $**	**10 463 $**	**12 185 $**	**22 648 $**	**7 645 $**	**30 293 $**
AMORTISSEMENT CUMULÉ										
Au 1er janvier 2020		285 $	4 028 $	71 $	— $	4 384 $	— $	4 384 $	364 $	4 748 $
Amortissement des immobilisations incorporelles		215	671	19	—	905	—	905	—	905
Cessions, mises hors service et autres		(10)	(424)	6	—	(428)	—	(428)	—	(428)
Écart de change, montant net		5	(1)	—	—	4	—	4	—	4
Au 31 décembre 2020		495	4 274	96	—	4 865	—	4 865	364	5 229
Amortissement des immobilisations incorporelles		**288**	**750**	**52**	**—**	**1 090**	**—**	**1 090**	**—**	**1 090**
Cessions, mises hors service et autres		**(62)**	**(747)**	**24**	**—**	**(785)**	**—**	**(785)**	**—**	**(785)**
Écart de change, montant net		**(9)**	**2**	**—**	**—**	**(7)**	**—**	**(7)**	**—**	**(7)**
Au 31 décembre 2021		**712 $**	**4 279 $**	**172 $**	**— $**	**5 163 $**	**— $**	**5 163 $**	**364 $**	**5 527 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE										
Au 31 décembre 2020		2 450 $	2 205 $	267 $	216 $	5 138 $	9 910 $	15 048 $	7 160 $	22 208 $
Au 31 décembre 2021		**2 316 $**	**2 444 $**	**265 $**	**275 $**	**5 300 $**	**12 185 $**	**17 485 $**	**7 281 $**	**24 766 $**

1 Le montant correspondant au goodwill découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 a été ajusté comme il est présenté à la *note 18 c)*.

2 L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2021, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 26 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023 (2020 – 56 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2024).

En 2021, nous avons acquis des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz auprès du titulaire de licence précédent moyennant 249 millions de dollars; un tel transfert de licences a été approuvé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

En 2021, nous avons obtenu les droits d'utilisation des licences de spectre des SSFE-4 et de la bande de fréquence de 2 500 MHz de la part des titulaires de licence initiaux, et avons comptabilisé ces licences comme des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; une telle subordination de licences a été approuvée par Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Compte tenu des modalités de paiement pour les licences de spectre des SSFE-4 ainsi obtenues, les montants dus au titulaire de licence initial sont comptabilisés à titre de passif financier à long terme, comme il est décrit à la *note 26 g)*; nous avons payé 21 millions de dollars pour les licences de spectre de la bande de fréquence de 2 500 MHz obtenues.

Les enchères d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz ont eu lieu durant la période allant du 15 juin 2021 au 23 juillet 2021. Nous avons réussi à obtenir 142 licences de spectre pour un prix d'achat total d'environ 1,95 milliard de dollars.

b) Acquisitions d'entreprises

Blacksmith Applications Holdings Inc.

Le 22 septembre 2021, nous avons acquis une participation de 100 % dans Blacksmith Applications Holdings Inc., une entreprise de prestation de services de gestion, d'optimisation et d'analytique aux fournisseurs d'aliments, de boissons et de biens de consommation. L'acquisition complète nos solutions de données intelligentes et a été réalisée en vue de contribuer à leur croissance.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises qui complètent nos lignes d'activité patrimoniales. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement. Est négligeable tout écart entre les résultats d'exploitation présentés pour la période considérée et les montants pro forma au titre des produits d'exploitation, du bénéfice net et du bénéfice net par action ordinaire de base et dilué reflétant les résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises avaient été conclues au début de l'exercice considéré (tout comme les produits d'exploitation et le bénéfice net des entreprises acquises après l'acquisition pour l'exercice clos le 31 décembre 2021).

Justes valeurs à la date d'acquisition
Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	Blacksmith Applications Holdings Inc.[1]	Total des transactions non significatives sur une base individuelle[1]	Total
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie	26 $	4 $	30 $
Débiteurs[2]	14	3	17
Autres	1	5	6
	41	12	53
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles			
Actifs détenus	—	3	3
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location	3	1	4
Immobilisations incorporelles amortissables[3]	262	104	366
Autres	—	19	19
	265	127	392
Total des actifs identifiables acquis	306	139	445
Passif			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	—	4	4
Créditeurs et charges à payer	31	5	36
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	—	1	1
Facturation par anticipation et dépôts de clients	18	2	20
Tranche courante de la dette à long terme	2	1	3
	51	13	64
Passifs non courants			
Dette à long terme	73	1	74
Autres passifs à long terme	5	—	5
Impôt sur le résultat différé	66	5	71
	144	6	150
Total des passifs repris	195	19	214
Actifs identifiables nets acquis	111	120	231
Goodwill	161	94	255
Actifs nets acquis	272 $	214 $	486 $
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :			
Contrepartie en trésorerie	272 $	214 $	486 $

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes, de droits dans un bail et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.
2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète la meilleure estimation à la date d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.
3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient de façon générale être amortis sur une période de 8 ans; les logiciels devraient être amortis sur des périodes de 5 à 10 ans; et les autres immobilisations incorporelles devraient être amorties sur des périodes de 2 à 4 ans.

c) Acquisitions d'entreprises – période précédente

En 2020, nous avons acquis des entreprises qui complètent nos lignes d'activité patrimoniales. Au 31 décembre 2020, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, la juste valeur provisoire à la date d'acquisition pour les autres actifs courants, les immobilisations incorporelles amortissables, le goodwill, les créditeurs, l'impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer, les provisions, les passifs d'impôt différé et le bénéfice non réparti ont augmenté (diminué) de (6) millions de dollars, de 22 millions de dollars, de (75) millions de dollars, de 9 millions de dollars, de (13) millions de dollars, de 37 millions de dollars, de (58) millions de dollars et de (34) millions de dollars, respectivement, et comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter ces augmentations (diminutions) aux dates d'acquisition.

d) Acquisition d'entreprise après la période de présentation de l'information financière

Fully Managed Inc.

Le 1er janvier 2022, nous avons acquis une participation de 100 % dans Fully Managed Inc. pour une contrepartie éventuelle en trésorerie d'environ 137 millions de dollars. Fully Managed Inc. offre un soutien géré en matière de technologies de l'information, des stratégies fondées sur la technologie et des services de gestion de réseau. Cet investissement a pour objectif d'accroître nos capacités de bout en bout de manière à soutenir les clients des petites et moyennes entreprises.

Au 10 février 2022, notre provision initiale pour les actifs identifiables nets acquis était de l'ordre de 50 millions de dollars à 60 millions de dollars. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de l'entreprise acquise. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de l'entreprise acquise et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

e) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

f) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 f)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés. Comment le mentionne également la *note 1 b)*, avec prise d'effet le 1er janvier 2020, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes afin de tenir compte de la cessation de la distinction historique entre les secteurs des services mobiles et des services filaires découlant de la convergence des technologies, et avec prise d'effet au 1er janvier 2021, nous avons procédé à une transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle, comme il est mentionné à la *note 5.* Parallèlement à la transition vers une nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle, une redéfinition de nos unités génératrices de trésorerie a été nécessaire, et cette redéfinition, qui est reflétée dans les informations présentées au sujet du test annuel de décembre 2021 des unités génératrices de trésorerie utilisées aux fins du test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, est conforme à la nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle. Le test annuel de décembre 2020 reflète la distinction historique des unités génératrices de trésorerie.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est présentée dans le tableau suivant.

	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020	**2021**	2020[1]	**2021**	2020
Solutions technologiques de TELUS	**12 185 $**	— $	**5 367 $**	— $	**17 552 $**	— $
Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International	**—**	—	**1 914**	—	**1 914**	—
Services mobiles	**—**	9 910	**—**	2 890	**—**	12 800
Services filaires	**—**	—	**—**	4 270	**—**	4 270
	12 185 $	9 910 $	**7 281 $**	7 160 $	**19 466 $**	17 070 $

1 En ce qui concerne les services filaires, le solde du goodwill au 31 décembre 2020 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de sortie calculés sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services fixes); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2021, à un taux nominal après impôt consolidé de 6,6 % et de 9,0 % pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement (2020 – 7,0 % pour les unités génératrices de trésorerie du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, respectivement). Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant généralement, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2021, le taux de croissance perpétuel de 1,95 % et de 3,0 % pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement (2020 – 2,00 % pour les unités génératrices de trésorerie du secteur des services mobiles et du secteur des services filaires, respectivement); ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à comptabiliser une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

19 contrats de location

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour

atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes raisonnablement certains que nous allons proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante (environ un tiers) de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile est assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraînent des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les entreprises de télécommunications sont tenues de permettre aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et leur matériel détenu situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Moins du cinquième de nos actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location en colocation que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité des obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation			
Produits tirés de la colocation compris dans les produits liés aux services d'exploitation		**22 $**	17 $
Autres produits tirés de la sous-location compris dans les autres produits	*7*	**4 $**	4 $
Paiements de loyers		**568 $**	434 $

20 autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Actif au titre des régimes de retraite	*15*	**453 $**	13 $
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	*4 b)*	**545**	361
Actifs dérivés	*4 h)*	**76**	40
Impôt différé		**35**	11
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients		**109**	103
Avances aux coentreprises immobilières	*21 b)*	**114**	114
Placements dans une coentreprise immobilière	*21 b)*	**1**	1
Placements dans des entreprises associées	*21*	**100**	69
Placements de portefeuille[1]			
À la juste valeur par le biais du résultat net		**26**	13
À la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global		**370**	223
Contrats d'entretien payés d'avance		**62**	50
Dépôts de sécurité et autres montants remboursables		**113**	108
		2 004 $	1 106 $

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**			2020		
	Coûts engagés pour			Coûts engagés pour		
	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total
Solde au début	**323 $**	**11 $**	**334 $**	344 $	14 $	358 $
Entrées	**282**	**2**	**284**	261	4	265
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(269)**	**(7)**	**(276)**	(282)	(7)	(289)
Solde à la fin	**336 $**	**6 $**	**342 $**	323 $	11 $	334 $
Tranche courante[1]	**230 $**	**3 $**	**233 $**	225 $	6 $	231 $
Tranche non courante	**106**	**3**	**109**	98	5	103
	336 $	**6 $**	**342 $**	323 $	11 $	334 $

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

21 coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée

a) Généralités

Coentreprises immobilières
En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance, aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction s'est achevée en 2020, a été construite conformément à la norme LEED Platine.

Entreprise associée
Nous avons acquis une participation de base de 35 % (2020 – 28 %) dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise associée dont les activités complètent nos services Internet des objets patrimoniaux et qui, selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant notre participation.

b) Coentreprises immobilières

Information financière résumée

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
ACTIF		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**11 $**	11 $
Autres	**28**	18
	39	29
Actifs non courants		
Immeuble de placement	**328**	332
Autres	**10**	13
	338	345
	377 $	374 $

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**10 $**	21 $
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**—**	342
	10	363
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**342**	—
	342	—
	352	363
Capitaux propres		
TELUS[1]	**9**	5
Autres associés	**16**	6
	25	11
	377 $	374 $

1 Les montants comptabilisés par la coentreprise immobilière au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par la coentreprise immobilière.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Produits	**13 $**	2 $
Dotation aux amortissements	**7 $**	3 $
Charges d'intérêts[1]	**3 $**	1 $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)[2]	**(18) $**	(42) $

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, la coentreprise immobilière a comptabilisé à l'actif des coûts de financement de 4 $.
2 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**			2020		
	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]	Total	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]	Total
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières						
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	**— $**	**(3) $**	**(3) $**	— $	(14) $	(14) $
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction (*note 7*)	**4**	**—**	**4**	4	—	4
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Sommes avancées	**—**	**—**	**—**	10	—	10
Coûts de financement qui nous ont été payés	**(4)**	**—**	**(4)**	(4)	—	(4)
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**—**	**10**	**10**	—	17	17
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	**—**	**—**	**—**	—	(1)	(1)
Augmentation (diminution) nette	**—**	**7**	**7**	10	2	12
Valeur comptable des coentreprises immobilières						
Solde au début	**114**	**(11)**	**103**	104	(2)	102
Charge pour moins-value	**—**	**(4)**	**(4)**	—	(11)	(11)
Solde à la fin	**114 $**	**(8) $**	**106 $**	114 $	(11) $	103 $

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.
2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Aux 31 décembre 2021 et 2020, nous avions comptabilisé relativement à l'une des coentreprises immobilières des pertes liées à la participation supérieures à notre placement mis en équivalence comptabilisé; ce solde a été inclus dans nos passifs à long terme (*note 27*).
3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky; aux fins de la comptabilisation des contrats de location, le premier contrat a débuté au cours du trimestre clos le 30 juin 2019. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, la coentreprise immobilière TELUS Sky a comptabilisé un montant de 8 millions de dollars (2020 – néant) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux. Un tiers de ce montant était attribuable à notre participation économique dans la coentreprise immobilière et les deux tiers restants étaient attribuables aux participations économiques de nos associés dans la coentreprise immobilière.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit arrivant à échéance le 31 août 2023 avec des institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

22 emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 600 millions de dollars (2020 – 500 millions de dollars). Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2024 (2020 – le 31 décembre 2021) et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2020 – BB) attribuée par DBRS Limited, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2021, nous avions vendu à la fiducie (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 118 millions de dollars (2020 – 123 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2020 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires ou autres constituaient le solde des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 créditeurs et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Charges à payer	**1 539 $**	1 251 $
Paie et autres charges salariales connexes	**633**	545
Passif lié aux unités d'actions restreintes	**28**	18
	2 200	1 814
Dettes fournisseurs	**1 213**	855
Intérêts à payer	**173**	173
Impôt indirect à payer et autres[1]	**119**	129
	3 705 $	2 971 $

1 Le solde de l'impôt indirect à payer et autres au 31 décembre 2020 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

24 facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Facturation par anticipation	**636 $**	551 $
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**6**	7
Dépôts des clients	**10**	34
Passifs sur contrat	**652**	592
Autres	**202**	180
	854 $	772 $

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Solde au début		**806 $**	801 $
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		**(593)**	(577)
Entrées nettes découlant des activités		**637**	539
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		**20**	43
Solde à la fin		**870 $**	806 $
Tranche courante		**780 $**	735 $
Tranche non courante	*27*		
Produits différés		**82**	61
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**8**	10
		870 $	806 $
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		**780 $**	735 $
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*6 c)*	**(115)**	(133)
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*6 c)*	**(13)**	(10)
		652 $	592 $

25 provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle[1]	Autres	Total
Au 1er janvier 2020	495 $	64 $	227 $	92 $	878 $
Ajouts	—	48	186	200	434
Reprises	(5)	(1)	(114)	(20)	(140)
Utilisations	(3)	(69)	(112)	(143)	(327)
Effet des intérêts[2]	174	—	2	—	176
Incidence du change, montant net	—	—	13	—	13
Au 31 décembre 2020	661	42	202	129	1 034
Ajouts	**23**	**84**	**8**	**70**	**185**
Reprises	**(8)**	**(2)**	**(2)**	**(11)**	**(23)**
Utilisations	**(4)**	**(58)**	**(9)**	**(88)**	**(159)**
Effet des intérêts[2]	**(171)**	**—**	**4**	**—**	**(167)**
Au 31 décembre 2021	**501 $**	**66 $**	**203 $**	**100 $**	**870 $**
Courantes	**4 $**	**55 $**	**7 $**	**30 $**	**96 $**
Non courantes	**497**	**11**	**196**	**70**	**774**
Au 31 décembre 2021	**501 $**	**66 $**	**203 $**	**100 $**	**870 $**

1 Le solde des options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle au 31 décembre 2020 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.

2 La différence de (186) $ (2020 – 160 $) entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et le montant compris dans le montant présenté à la *note 9* concerne les variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 17*.

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 16 b*). Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle
Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Les provisions au titre de certaines options de vente position vendeur sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés et ces provisions exigent que nous formulions des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Dans le même ordre d'idées, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devrait avoir lieu avant le moment où elles peuvent commencer à être exercées et aucune sortie de trésorerie relative à la contrepartie éventuelle ne devrait avoir lieu avant la fin de la période au cours de laquelle la contrepartie éventuelle peut être gagnée.

Autres
Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises ainsi que des coûts engagés relativement à la pandémie de COVID-19. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26 dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
De premier rang non garantis			
Billets de premier rang de TELUS Corporation	*b)*	**15 258 $**	15 021 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**1 900**	731
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**448**	622
Garantis			
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	*f)*	**1 062**	1 804
Autres	*g)*	**308**	273
		18 976	18 451
Obligations locatives	*h)*	**1 876**	1 837
Dette à long terme		**20 852 $**	20 288 $
Tranche courante		**2 927 $**	1 432 $
Tranche non courante		**17 925**	18 856
Dette à long terme		**20 852 $**	20 288 $

b) Billets de premier rang de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent certaines clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Les intérêts sont payables semestriellement. Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau qui suit, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

					Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation	
Série	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif[1]	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base[2]	Date d'expiration
Billets à 2,35 % de série CT	Mars 2015	Mars 2022[3]	997,31 $	2,39 %	1,0 G$	Néant	35,5	28 févr. 2022
Billets à 3,35 % de série CJ	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 $	3,36 %	500 M$	500 M$	40	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK	Avril 2013	Avril 2024	994,35 $	3,41 %	1,1 G$	1,1 G$	36	2 janv. 2024
Billets à 3,75 % de série CQ	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 $	3,78 %	800 M$	800 M$	38,5	17 oct. 2024
Billets à 3,75 % de série CV	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 $	3,84 %	600 M$	600 M$	53,5	10 déc. 2025
Billets à 2,75 % de série CZ	Juillet 2019	Juillet 2026	998,73 $	2,77 %	800 M$	800 M$	33	8 mai 2026
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains[4]	Septembre 2016	Février 2027	991,89 $ US	2,89 %	600 M$ US	600 M$ US	20	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains[4]	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 $ US	3,71 %	500 M$ US	500 M$ US	20	15 juin 2027
Billets à 2,35 % de série CAC	Mai 2020	Janvier 2028	997,25 $	2,39 %	600 M$	600 M$	48	27 nov. 2027
Billets à 3,625 % de série CX	Mars 2018	Mars 2028	989,49 $	3,75 %	600 M$	600 M$	37	1er déc. 2027
Billets à 3,30 % de série CY	Avril 2019	Mai 2029	991,75 $	3,40 %	1,0 G$	1,0 G$	43,5	2 févr. 2029
Billets à 3,15 % de série CAA	Décembre 2019	Février 2030	996,49 $	3,19 %	600 M$	600 M$	39,5	19 nov. 2029
Billets à 2,05 % de série CAD	Octobre 2020	Octobre 2030	997,93 $	2,07 %	500 M$	500 M$	38	7 juill. 2030
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	Juin 2021	Novembre 2031	997,52 $	2,88 %[5]	750 M$	750 M$	34	13 août 2031
Billets à 4,40 % de série CL	Avril 2013	Avril 2043	997,68 $	4,41 %	600 M$	600 M$	47	1er oct. 2042
Billets à 5,15 % de série CN	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 $	5,18 %	400 M$	400 M$	50	26 mai 2043
Billets à 4,85 % de série CP	Multiple[6]	Avril 2044	987,91 $[6]	4,93 %[6]	500 M$[6]	900 M$[6]	46	5 oct. 2043
Billets à 4,75 % de série CR	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 $	4,80 %	400 M$	400 M$	51,5	17 juill. 2044
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 $	4,40 %	500 M$	500 M$	60,5	29 juill. 2045
Billets à 4,70 % de série CW	Multiple[7]	Mars 2048	998,06 $[7]	4,71 %[7]	325 M$[7]	475 M$[7]	58,5	6 sept. 2047
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains[4]	Juin 2018	Novembre 2048	987,60 $ US	4,68 %	750 M$ US	750 M$ US	25	16 mai 2048
Billets à 4,30 % libellés en dollars américains[4]	Mai 2019	Juin 2049	990,48 $ US	4,36 %	500 M$ US	500 M$ US	25	15 déc. 2048
Billets à 3,95 % de série CAB	Multiple[8]	Février 2050	997,54 $[8]	3,97 %[8]	400 M$[8]	800 M$[8]	57,5	16 août 2049
Billets à 4,10 % de série CAE	Avril 2021	Avril 2051	994,70 $	4,13 %	500 M$	500 M$	53	5 oct. 2050

1 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres d'emprunt si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.

2 Pour les billets libellés en dollars canadiens, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

Pour les billets libellés en dollars américains, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

3 Le 16 juillet 2021, nous avons exercé notre droit de procéder au remboursement par anticipation, le 17 août 2021, de la totalité de nos billets à 2,35 % de série CT. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée s'est chiffrée à 10 millions de dollars, avant impôt (se reporter à la *note 9*).

4 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

Série	Taux d'intérêt fixé	Paiements en capital équivalents en dollars canadiens	Taux de change
Billets à 2,80 % en dollars américains	2,95 %	792 M$	1,3205 $
Billets à 3,70 % en dollars américains	3,41 %	667 M$	1,3348 $
Billets à 4,60 % en dollars américains	4,41 %	974 M$	1,2985 $
Billets à 4,30 % en dollars américains	4,27 %	672 M$	1,3435 $

5 Si nous n'obtenons pas de certificat attestant de l'atteinte de notre objectif de performance au chapitre de la durabilité pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2030, le billet portera intérêt au taux de 3,85 % pour la période allant du 14 novembre 2030 au 13 novembre 2031. Dans le même ordre d'idées, si nous remboursons les billets par anticipation et que nous n'avons pas obtenu de certificat attestant de l'atteinte de notre objectif de performance au chapitre de la durabilité à la fin de l'exercice précédant la date de remboursement établie, les intérêts accumulés (le cas échéant) seront calculés au taux de 3,85 %.

6 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

7 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 014,11 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 % en mars 2018.

8 Des billets à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis en décembre 2019 à un prix d'émission de 991,54 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,00 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en mai 2020, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 003,53 $ et à un taux d'intérêt effectif de 3,93 %.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial de 2,75 milliards de dollars (se reporter à la *note 26 d*) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global équivalent à 1,9 milliard de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US) (2020 – montant maximal de 1,4 milliard de dollars). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2021, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,9 milliard de dollars (2020 – 731 millions de dollars), lequel était libellé en dollars américains (1,5 milliard de dollars US; 2020 – 574 millions de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen de 0,35 %, arrivant à échéance jusqu'en mai 2022.

d) Facilité de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2021, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars venant à échéance le 6 avril 2026 (2020 – une facilité de crédit bancaire de 2,25 milliards de dollars venant à échéance le 31 mai 2023), avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial.

La facilité de crédit de TELUS Corporation porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio d'endettement ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu de la facilité de crédit.

L'accès continu à la facilité de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**	2020
Montant net disponible	**850 $**	1 519 $
Sûreté pour le papier commercial	**1 900**	731
Montant brut disponible	**2 750 $**	2 250 $

Au 31 décembre 2021, nous affichions des lettres de crédit en cours de 193 millions de dollars (2020 – 190 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire engagée. Nous avions également des lettres de crédit supplémentaires de 359 millions de dollars aux fins de la participation aux enchères de spectre pour les services sans fil dans la bande de fréquence de 3 500 MHz que Innovation, Sciences et Développement économique Canada a tenues en juin et en juillet 2021, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 a)*. Parallèlement au financement des licences de spectre, ces lettres de crédit supplémentaires ont été remboursées.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures des séries 3 et 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

				Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation
Série[1]	Émis	Échéance	Prix d'émission	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	Points de base
Débentures à 10,65 % de série 3	Juin 1991	Juin 2021	998,00 $	175 M$	Néant	s.o. (non rachetables)
Débentures à 9,65 % de série 5[2]	Avril 1992	Avril 2022	972,00 $	150 M$	249 M$	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 $	200 M$	200 M$	15[3]

1 Les intérêts sont payables semestriellement.
2 Les débentures de série 4 étaient échangeables contre des débentures de série 5, au gré du porteur, à compter du 8 avril de chaque année au cours de la période de quatre ans allant de 1996 à 1999. Des débentures de série 4 d'un montant de 99 millions de dollars ont été échangées contre des débentures de série 5.
3 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2021, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 28 janvier 2025, avec un consortium d'institutions financières auquel s'est jointe en 2020 TELUS Corporation. La facilité de crédit comprend une composante renouvelable de 620 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,5 %) et une composante renouvelable de 230 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %), ainsi qu'une composante emprunt à terme amortissable de 600 millions de dollars US (consentie par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à 12,5 %) et une composante emprunt à terme amortissable de 250 millions de dollars US. La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 1,88 % au 31 décembre 2021.

Aux 31 décembre (en millions)	**2021**			2020		
	Composantes renouvelables[1]	Composantes emprunt à terme[2]	Total	Composantes renouvelables	Composantes emprunt à terme	Total
Montant disponible	**725 $ US**	**s.o. $ US**	**725 $ US**	132 $ US	s.o. $ US	132 $ US
Encours						
À payer à d'autres entités	**109**	**737**	**846**	653	775	1 428
À payer à TELUS Corporation	**16**	**71**	**87**	65	75	140
	850 $ US	**808 $ US**	**1 658 $ US**	850 $ US	850 $ US	1 700 $ US

1 Le montant disponible de la composante renouvelable comprend un prélèvement lié à un crédit de sécurité de 8 $ US.
2 Nous avons eu recours à un swap receveur de taux variable et payeur de taux fixe qui a effectivement servi à convertir nos obligations au titre des intérêts sur une tranche de 95 $ US de la dette à un taux fixe de 2,64 %.

En ce qui concerne les montants dus au consortium d'institutions financières, à l'exclusion de TELUS Corporation, nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir une tranche amortissable de 394 $ US des paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en euros assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 0,65 % et d'un taux de change fixe effectif de 1,0932 $ US pour 1,00 €. Ces montants ont été comptabilisés comme couverture d'investissement net dans un établissement étranger (se reporter à la *note 4*).

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tels que tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie

d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne doit pas être supérieur à 5,25:1,00 tout au long de l'exercice 2021, à 4,50:1,00 au cours de l'exercice 2022 et à 3,75:1,00 par la suite. Le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) à la fin du trimestre ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à un calendrier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance et le 22 décembre 2022 en ce qui concerne la composante de 250 millions de dollars US, respectivement.

g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,19 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 liées à ces autres passifs et un bien immobilier et sont assujettis à des calendriers d'amortissement en vertu desquels le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière se terminant le 31 mars 2035.

h) Obligations locatives

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 4,05 % au 31 décembre 2021.

i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2021 sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme composée libellée en	Dollars canadiens			Dollars américains					Autres monnaies	
						Montants des swaps de devises devant être échangés				
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location (*note 19*)	Total	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location (*note 19*)	(Reçus)[1]	Payés	Total	Contrats de location (*note 19*)	Total
2022	**266 $**	**370 $**	**636 $**	**2 234 $**	**30 $**	**(1 929) $**	**1 940 $**	**2 275 $**	**37 $**	**2 948 $**
2023	**533**	**250**	**783**	**33**	**28**	**(28)**	**28**	**61**	**33**	**877**
2024	**1 119**	**219**	**1 338**	**33**	**15**	**(28)**	**28**	**48**	**27**	**1 413**
2025	**1 019**	**110**	**1 129**	**672**	**12**	**(406)**	**422**	**700**	**18**	**1 847**
2026	**1 420**	**86**	**1 506**	**—**	**13**	**—**	**—**	**13**	**16**	**1 535**
2027 à 2031	**4 163**	**264**	**4 427**	**1 395**	**8**	**(1 395)**	**1 459**	**1 467**	**40**	**5 934**
Par la suite	**4 663**	**279**	**4 942**	**1 585**	**—**	**(1 585)**	**1 646**	**1 646**	**—**	**6 588**
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée	**13 183**	**1 578**	**14 761**	**5 952**	**106**	**(5 371)**	**5 523**	**6 210**	**171**	**21 142**
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	**6 616**	**329**	**6 945**	**2 238**	**19**	**(2 204)**	**2 219**	**2 272**	**32**	**9 249**
Échéances contractuelles non actualisées (*note 4 c*)	**19 799 $**	**1 907 $**	**21 706 $**	**8 190 $**	**125 $**	**(7 575) $**	**7 742 $**	**8 482 $**	**203 $**	**30 391 $**

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2021.
2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2021.

27 autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
Passifs sur contrat	*24*	**82 $**	61 $
Autres		**3**	5
Produits différés		**85**	66
Passif au titre des prestations de retraite	*15*	**643**	926
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**66**	64
Passifs liés aux unités d'actions restreintes		**—**	17
Passifs dérivés	*4 h)*	**73**	155
Placement dans des coentreprises immobilières	*21 b)*	**9**	12
Autres		**23**	15
		899	1 255
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	*24*	**8**	10
		907 $	1 265 $

28 capitaux propres

a) Capital social attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation – généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	**2021**	2020
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**4 milliards**	4 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2021, nous avons émis environ 51 millions d'actions ordinaires pour un produit brut de 1,3 milliard de dollars.

Au 31 décembre 2021, environ 62 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 20 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 90 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Rachat d'actions ordinaires de TELUS Corporation à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la *note 3*, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. En juin 2021, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 4 juin 2021 et le 3 juin 2022, jusqu'à 16 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars).

c) Filiale détentrice d'une importante participation ne donnant pas le contrôle

Notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est constituée en société par actions en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique); ses activités sont réparties sur le plan géographique et comptent des bureaux principaux en Asie, en Amérique centrale, en Europe et en Amérique du Nord.

En février 2021, TELUS International (Cda) Inc. a procédé à un premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne dans le cadre du premier appel public à l'épargne. En septembre 2021, des actionnaires ne détenant

pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont offert, sur une base individuelle, des actions à droit de vote subalterne dans le cadre d'un reclassement d'actions. En raison des droits de vote liés aux actions à droits de vote multiples résiduelles détenues par TELUS Corporation, au 31 décembre 2021, nous conservions une participation donnant le contrôle et un bloc de droits de vote de 70,9 %, ainsi qu'une participation économique de 55,1 % dans TELUS International (Cda) Inc. après l'achat dans le public d'actions à droit de vote subalterne; au 31 décembre 2020, TELUS Corporation détenait un bloc de droits de vote, une participation donnant le contrôle et une participation économique de 62,6 %. Le tableau suivant présente les variations des participations dans notre filiale TELUS International (Cda) Inc. au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

	Incidence du premier appel public à l'épargne et du reclassement concomitant sur les montants comptabilisés au titre des capitaux propres				
Exercice clos le 31 décembre 2021 (en millions)	Produit net en trésorerie	Impôt sur le résultat	Montant net	Autres	Total
Premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.	630 $	(10) $	640 $		
Reclassement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. par TELUS Corporation	197	4	193		
	827 $	(6) $	833 $		
Surplus d'apport			440 $	(10) $	430 $
Participations ne donnant pas le contrôle			393	1	394
			833 $	(9) $	824 $

Information financière résumée

Le tableau suivant présente l'information financière résumée de notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions)[1]	**2021**	2020
État de la situation financière[2]		
Actifs courants	**874 $**	740 $
Actifs non courants	**3 804 $**	4 016 $
Passifs courants	**1 098 $**	679 $
Passifs non courants	**1 475 $**	2 660 $
État du résultat net et du résultat global		
Produits d'exploitation et autres produits	**2 754 $**	2 222 $
Bénéfice net	**99 $**	141 $
Bénéfice global	**22 $**	189 $
Tableau des flux de trésorerie		
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**347 $**	353 $
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(138) $**	(2 511) $
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	**(252) $**	2 268 $

1 Comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, cette information financière résumée exclut les éliminations intersociétés.
2 Les soldes au 31 décembre 2020 ont été ajustés pour refléter la finalisation des répartitions du prix d'achat relatives à l'acquisition de Lionbridge AI au cours de l'exercice 2020, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 c)*.

29 passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; la nature incertaine des théories et réclamations en matière de dommages; un dossier factuel incomplet; la nature incertaine des théories juridiques et des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés
Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif concernant la facturation à la minute
En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations des entreprises clientes.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication
En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés
Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1
En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant Public Mobile
En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du *Code civil* du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Le 28 juin 2021, la Cour supérieure du Québec a approuvé l'abandon de cette réclamation contre TELUS. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Recours collectif concernant le financement d'appareils
En 2016, un recours collectif a été intenté au Québec contre nous et d'autres entreprises de télécommunications, alléguant que nous n'avons pas respecté la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et le *Code civil* du Québec en faisant des déclarations fausses ou trompeuses relativement au financement d'appareils offert à nos abonnés aux services mobiles et en demandant à nos abonnés aux services mobiles des tarifs pour les forfaits et des frais de résiliation plus élevés que ceux autorisés par la *Loi sur la protection du consommateur*. La déclaration a par la suite été modifiée pour inclure une demande d'indemnisation à l'égard de montants payés par les membres du recours collectif pour déverrouiller leur appareil mobile. L'audience pour autorisation a été entendue le 30 avril et le 1er mai 2019, et le 15 juillet 2019, la Cour supérieure du Québec a rejeté la demande d'autorisation. L'appel de cette décision par le demandeur a été rejeté par la Cour d'appel du Québec le 23 juillet 2021. Le demandeur n'a pas demandé à interjeter appel auprès de la Cour suprême du Canada et le délai pour ce faire est maintenant expiré. Le recours est par conséquent clos.

Résumé
Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation
Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où de telles transactions sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation. Au 31 décembre 2021, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

Se reporter à la *note 21 b)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

c) Concentration de la main-d'œuvre
En 2021, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos, afin de renouveler une convention collective qui a expiré le 31 décembre 2021. Le contrat couvrait environ 23 % de notre main-d'œuvre canadienne au 31 décembre 2021. Le contrat arrivé à expiration demeure en vigueur durant les négociations entre les parties, et ce, jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention.

30 transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2021**	2020[1]
Avantages à court terme	**16 $**	14 $
Prestations de retraite[2] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**13**	8
Rémunération fondée sur des actions[3]	**70**	42
	99 $	64 $

1 Pour refléter l'élargissement des rôles et responsabilités des membres de l'équipe de direction qui ne font pas partie de l'équipe de la haute direction, nous avons élargi, au cours de l'exercice 2021, notre définition des « principaux dirigeants » afin d'y inclure tous les membres de l'équipe de direction et nous avons appliqué cette définition de façon rétrospective.

2 Les membres de notre équipe de direction sont des membres de notre *régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation* et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies et à cotisation définies.

3 Nous comptabilisons une charge pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2021 et en 2020, y compris à l'égard de nos principaux dirigeants, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe est comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2021 et de 2020 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	**2021**			2020		
(en millions de dollars)	Nombre d'unités d'actions	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]	Nombre d'unités d'actions	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]
TELUS Corporation						
Unités d'actions restreintes	**1 273 308**	**33 $**	**36 $**	981 088	25 $	33 $
TELUS International (Cda) Inc.						
Unités d'actions restreintes	**437 857**	**15**	**15**	—	—	—
Options sur actions	**167 693**	**1**	**1**	—	—	—
		16	**16**		—	—
		49 $	**52 $**		25 $	33 $

1 La valeur nominale des unités d'actions restreintes est calculée en multipliant le cours des actions de participation au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*). La valeur nominale des options sur actions est calculée au moyen d'un modèle d'évaluation des options. Aucune option sur actions n'a été attribuée à nos principaux dirigeants au cours de l'exercice 2020.

Le montant comptabilisé au titre des attributions d'unités d'actions restreintes et d'options sur actions comptabilisées à titre de passif en circulation au 31 décembre 2021 se chiffrait à 7 millions de dollars (2020 – 10 millions de dollars).

Notre *régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs* prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires de TELUS Corporation ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires de TELUS Corporation. Les droits différés à la valeur d'actions comptabilisés à titre de passifs ont été payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, aucun montant n'a été payé (2020 – 3 millions de dollars). Aux 31 décembre 2021 et 2020, aucune attribution comptabilisée à titre de passif n'était en circulation.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, les principaux dirigeants ont exercé 215 973 options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. d'une valeur intrinsèque de 7 millions de dollars (2020 – néant) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 39,58 $ (2020 – s.o.).

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons fourni des services de gestion et d'administration à nos régimes de retraite à prestations définies; les montants facturés liés à ces services ont été établis selon la méthode du recouvrement des coûts et se sont chiffrés à 7 millions de dollars (2020 – 7 millions de dollars).

c) Transactions avec la coentreprise immobilière

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2021 et 2020, nous avons conclu des transactions avec la coentreprise immobilière TELUS Sky, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21*. Au 31 décembre 2021, nous avons comptabilisé des obligations locatives de 95 millions de dollars (2020 – 76 millions de dollars) relativement à notre contrat de location lié à TELUS Sky et des paiements mensuels en trésorerie sont faits conformément au contrat de location; un tiers de ces montants tient à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

31 informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	*Note*	**2021**	2020
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Débiteurs		**(290) $**	(231) $
Stocks		**(41)**	30
Actifs sur contrat		**(4)**	298
Charges payées d'avance		**(44)**	79
Créditeurs et charges à payer		**289**	189
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net		**(77)**	(49)
Facturation par anticipation et dépôts de clients		**62**	54
Provisions		**23**	(100)
		(82) $	270 $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	*17*	**(3 188) $**	(2 672) $
Immobilisations incorporelles assujetties à l'amortissement	*18*	**(864)**	(640)
		(4 052)	(3 312)
Entrées découlant de contrats de location	*17*	**554**	530
Entrées découlant de transactions non monétaires		**—**	7
Dépenses d'investissement	*5*	**(3 498)**	(2 775)
Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		**171**	(157)
		(3 327)	(2 932)
Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**401**	(50)
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**(171)**	160
		230	110
		(3 097) $	(2 822) $

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

(en millions)	Début de la période	Tableau des flux de trésorerie: Émis ou reçu	Tableau des flux de trésorerie: Remboursements ou paiements	Variations sans effet sur la trésorerie: Fluctuation des devises (*note 4 i*)	Variations sans effet sur la trésorerie: Autres	Fin de la période
EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020						
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	352 $	— $	(1 469) $	— $	1 520 $	403 $
Dividendes réinvestis en actions propres	—	—	539	—	(539)	—
	352 $	— $	(930) $	— $	981 $	403 $
Emprunts à court terme	100 $	215 $	(223) $	— $	8 $	100 $
Dette à long terme						
Billets de premier rang de TELUS Corporation	14 479 $	1 500 $	(900) $	(60) $	2 $	15 021 $
Papier commercial de TELUS Corporation	1 015	1 782	(2 116)	50	—	731
Débentures de TELUS Communications Inc.	621	—	—	—	1	622
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	431	1 600	(191)	(27)	(9)	1 804
Autres	267	—	(319)	—	325	273
Obligations locatives	1 661	—	(365)	7	534	1 837
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	(37)	2 137	(2 109)	94	35	120
	18 437	7 019	(6 000)	64	888	20 408
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	—	(2 137)	2 137	—	—	—
	18 437 $	4 882 $	(3 863) $	64 $	888 $	20 408 $
EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021						
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	403 $	**— $**	**(1 665) $**	**— $**	**1 711 $**	**449 $**
Dividendes réinvestis en actions propres	—	**—**	**620**	**—**	**(620)**	**—**
	403 $	**— $**	**(1 045) $**	**— $**	**1 091 $**	**449 $**
Emprunts à court terme	100 $	**12 $**	**(2) $**	**— $**	**4 $**	**114 $**
Dette à long terme						
Billets de premier rang de TELUS Corporation	15 021 $	**1 250 $**	**(1 000) $**	**(13) $**	**— $**	**15 258 $**
Papier commercial de TELUS Corporation	731	**3 585**	**(2 378)**	**(38)**	**—**	**1 900**
Débentures de TELUS Communications Inc.	622	**—**	**(175)**	**—**	**1**	**448**
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	1 804	**56**	**(797)**	**(4)**	**3**	**1 062**
Autres	273	**—**	**(89)**	**—**	**124**	**308**
Obligations locatives	1 837	**—**	**(502)**	**1**	**540**	**1 876**
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	120	**2 406**	**(2 437)**	**10**	**(95)**	**4**
	20 408	**7 297**	**(7 378)**	**(44)**	**573**	**20 856**
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	—	**(2 406)**	**2 406**	**—**	**—**	**—**
	20 408 $	**4 891 $**	**(4 972) $**	**(44) $**	**573 $**	**20 856 $**