

Le 11 février 2011

## TELUS communique ses résultats du quatrième trimestre de 2010

*Le BPA bondit de 43 %, le BAIIA augmente de 7 %, et les flux de trésorerie disponibles sont en hausse*

**Ces résultats découlent de la croissance du nombre d'abonnés aux services mobiles, du PMAA de l'Internet haute vitesse ainsi que du nombre record de nouveaux abonnés aux services télévisés**

**Vancouver, C.-B.** – TELUS Corporation a communiqué pour le quatrième trimestre de 2010 des produits d'exploitation de 2,55 G\$, en hausse de plus de 4 %. Cette hausse est attribuable à l'augmentation de 9 % des produits tirés des services mobiles et à la progression de 7 % des produits liés aux services filaires de transmission de données, ce qui a plus que compensé le déclin des services vocaux traditionnels.

En particulier, les produits moyens par appareil d'abonné (PMAA) des services mobiles ont augmenté de 1,9 % pour le trimestre, soit leur première hausse sur douze mois en 14 trimestres. Au cours de ce trimestre robuste du fait de variations saisonnières, la société a ajouté 119 000 abonnés à ses services mobiles et un nombre record de 48 000 nouveaux abonnés à ses services de télévision grâce au succès de Télé Optik. En 2010, le nombre total de connexions clients a augmenté de 378 000 en raison d'une hausse de 7 % du nombre d'abonnés aux services mobiles et à un bond de 85 % du nombre de clients du service TELUS TV, ce qui a été en partie annulé par le déclin persistant du nombre de connexions filaires.

Pour le quatrième trimestre, le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) consolidé a augmenté de plus de 7 %, ce qui est le fait de la croissance des produits d'exploitation et de la diminution des coûts de restructuration, ainsi que des avantages permanents découlant du Programme d'efficacité opérationnelle. Le bénéfice net présenté et le bénéfice par action (BPA) du quatrième trimestre se sont chiffrés à 227 M\$ et 0,70 \$, ce qui représente des gains sur douze mois de 46 % et 43 %, respectivement. Si on ajuste les résultats du quatrième trimestre de 2009 de manière à exclure une perte sur le rachat de la dette et si on tient compte d'ajustements favorables liés aux impôts pour les deux trimestres, le bénéfice net et le BPA du quatrième trimestre de 2010 ont progressé de 41 % et 40 %, respectivement.

Les résultats consolidés et sectoriels sont conformes aux prévisions les plus récentes pour l'exercice 2010 que la société a communiquées en décembre dernier.

Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 171 M\$ pour se chiffrer à 121 M\$. Cette augmentation découle de la baisse des paiements d'intérêts en espèces et de la hausse du BAIIA, ce qui a été en partie annulé par la progression des dépenses en immobilisations.

### FAITS SAILLANTS FINANCIERS

En dollars canadiens et en millions, sauf les montants par action	Trimestre terminé le 31 décembre		
(non vérifié)	2010	2009	Var. en %
Produits d'exploitation	2 551	2 443	4,4
Charges d'exploitation	1 672	1 577	6,0
Coûts de restructuration	32	77	(58,4)
BAIIA <sup>(1)</sup>	847	789	7,4

Bénéfice net <sup>(2)(3)</sup>	<b>227</b>	156	45,5
Bénéfice par action (BPA), de base <sup>(2)(3)</sup>	<b>0,70</b>	0,49	42,9
Dépenses en immobilisations	<b>564</b>	514	9,7
Flux de trésorerie disponibles <sup>(4)</sup>	<b>121</b>	(50)	--
Total des connexions clients (en millions) <sup>(5)</sup>	<b>12,25</b>	11,88	3,2

- (1) Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) correspond aux produits d'exploitation, déduction faite des charges d'exploitation et des coûts de restructuration. Se reporter à la section 6.1 du Rapport de gestion du quatrième trimestre de 2010.
- (2) Le bénéfice net et le BPA du quatrième trimestre de 2010 tiennent compte d'ajustements favorables liés aux impôts d'environ 10 M\$, ou 0,03 \$ par action, comparativement à 71 M\$, ou 0,23 \$ par action, respectivement, pour la même période en 2009.
- (3) Au quatrième trimestre de 2009, la perte sur le rachat partiel anticipé de billets échéant en juin 2011 avait exercé sur le bénéfice net et le BPA une incidence défavorable après impôts se chiffrant à environ 69 M\$, ou 0,22 \$ par action.
- (4) Se reporter à la section 6.2 du Rapport de gestion du quatrième trimestre de 2010.
- (5) Total des abonnés aux services mobiles, des lignes d'accès au réseau, des clients du service Internet et des abonnés du service TELUS TV (service de télévision par IP et service de télévision par satellite).

« Ces résultats montrent que la stratégie de TELUS, ayant consisté à consentir d'importants investissements au cours des dernières années dans l'infrastructure évoluée à large bande filaire et sans fil, a été un succès », a déclaré Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS. « Ces investissements sont à la base de notre solide compétitivité et de notre croissance de plus en plus forte dans les services de transmission de données sans fil et filaires. »

« Fait encore plus important, l'excellent accueil des clients pour les fonctions évoluées offertes par les téléphones intelligents sur le réseau pancanadien le plus rapide a accéléré la croissance des produits des services mobiles et fait progresser les produits moyens par appareil d'abonné d'un exercice à l'autre ce trimestre pour la première fois en plus de trois ans, contribuant par le fait même à un accroissement substantiel du BAIIA. Par ailleurs, je suis encouragé par la prestation des membres de notre équipe de services filaires de pointe. Ces services attirent de nouveaux clients, sans compter les nouveaux et solides services Télé Optik et l'Internet haute vitesse », a souligné M. Entwistle.

« En ce qui concerne nos perspectives au cours des trois prochains exercices, je m'attends à ce que la monétisation des importants investissements que TELUS a effectués dans ses infrastructures à large bande soutienne la croissance positive des résultats d'exploitation, du bénéfice net, des flux de trésorerie disponibles et de notre modèle de croissance des dividendes », a ajouté M. Entwistle.

Robert McFarlane, vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS, a déclaré : « En 2010, le bon rendement d'exploitation et les activités de trésorerie positives de TELUS ont permis à la société d'améliorer sa situation financière déjà solide grâce à des profits en hausse et à un endettement réduit. Compte tenu de la croissance de ses résultats d'exploitation, de la baisse des coûts de sa dette, laquelle fait suite à deux opérations de refinancement très fructueuses, et de la diminution de ses impôts en espèces, TELUS s'attend à ce que ses flux de trésorerie disponibles continuent de croître en 2011. Vu notre excellente position de liquidité et notre santé financière, nous avons versé une cotisation volontaire de 200 M\$ au régime de retraite en janvier 2011. En outre, à compter de ce trimestre, nous allons réduire la dilution des actions en octroyant des actions au moyen d'achats sur le marché libre plutôt que par l'émission d'actions sur le capital autorisé. En résumé, nous entreprenons l'exercice 2011 en force et avec une situation financière solide. »

La société a confirmé les objectifs consolidés et sectoriels de 2011 qu'elle avait annoncés à la mi-décembre.

*Le présent communiqué contient des énoncés au sujet de futurs événements et résultats financiers et d'exploitation prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Par nature, ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle formule des hypothèses et des prévisions et sont assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs ne soient pas exacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les événements et les résultats futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent communiqué est assujetti à la limitation de responsabilité et est publié sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les objectifs pour 2011), des réserves et des facteurs de risque mentionnés dans le rapport de gestion faisant partie du rapport annuel 2009 et dans les rapports trimestriels de 2010. Sauf si des lois l'y obligent, TELUS décline toute intention ou obligation de mettre à jour ou de modifier ses énoncés prospectifs et TELUS se réserve le droit de modifier, en tout temps et à sa seule discrétion, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses cibles et prévisions annuelles.*

## FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

### Services mobiles de TELUS

- Les produits externes tirés des services mobiles se sont établis à 1,34 G\$ au quatrième trimestre de 2010, en hausse de 113 M\$, ou 9,2 %, comparativement à la même période il y a un an, grâce à une hausse de 6,9 % du nombre d'abonnés et à la progression des produits par client.
- La croissance des produits tirés des services de transmission de données s'est accélérée au cours des derniers trimestres. Ces produits ont augmenté de 87 M\$, ou 36 %, pour se situer à 326 M\$, en raison de l'adoption croissante des téléphones intelligents et des forfaits de données et applications connexes, aux ventes accrues des clés Internet mobiles et des tablettes PC, ainsi qu'au volume plus élevé des mises en service dans le secteur de la transmission de données en itinérance, ce qui a été en partie neutralisé par des taux d'itinérance plus faibles.
- Les PMAA (produits moyens par appareil d'abonné) combinés par mois ont augmenté de 1,9 % et se sont chiffrés à 58,48 \$. Il s'agit de la première hausse sur douze mois des PMAA trimestriels depuis le deuxième trimestre de 2007. La croissance de 27 % des PMAA liés aux services de transmission de données, lesquels se sont établis à 16,01 \$, a été plus importante que le déclin modéré des PMAA des services vocaux.
- Les ajouts nets d'abonnés ont totalisé 119 000, un recul de 2,5 % qui témoigne de l'intensification des activités de nouveaux concurrents. Il y a eu 109 000 ajouts aux services postpayés, ce qui correspond à la croissance observée pour la même période il y a un an.
- Pour le quatrième trimestre, les téléphones intelligents ont représenté 46 % des ajouts bruts d'abonnés aux services postpayés, comparativement à 25 % pour la période correspondante du dernier exercice. Les abonnés aux services liés aux téléphones intelligents, lesquels génèrent des produits d'exploitation plus importants, comptent maintenant pour 33 % du nombre total d'abonnés aux services postpayés, par rapport à 20 % il y a un an.
- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné se sont élevés à 388 \$, une hausse de 2,1 % sur douze mois attribuable aux coûts plus élevés du financement par appareil, ce qui découle en grande partie de la gamme plus vaste de téléphones intelligents.
- Les frais de fidélisation ont augmenté de 28 %, à 170 M\$, ce qui s'explique principalement par la progression des volumes de fidélisation et par la hausse des coûts de financement de l'équipement associée au nombre accru de clients qui passent aux téléphones intelligents à coût élevé.
- Le taux de désabonnement mensuel regroupé a légèrement augmenté de 12 points de base, pour se fixer à 1,72 %, ce qui est attribuable à l'augmentation du nombre de concurrents et à la réduction des prix sur le marché.
- Le BAIIA tiré des services mobiles a atteint 476 M\$, en hausse de 41 M\$, ou 9,4 %, grâce à la croissance des produits d'exploitation générés par les services de transmission de données, à l'augmentation du nombre d'abonnés, à la progression des PMAA et à la baisse des créances douteuses.

- Les flux de trésorerie simples (BAIIA moins dépenses en immobilisations) se sont établis à 284 M\$ pour le trimestre, une hausse de 41 M\$ attribuable à la forte croissance du BAIIA et à la stabilité des dépenses en immobilisations.

#### Service filaire de TELUS

- Les produits d'exploitation externes tirés des services filaires se sont situés à 1,21 G\$ au quatrième trimestre de 2010, un léger recul de 5 M\$ par rapport à la période correspondante de 2009, ce qui est principalement le fait du déclin persistant des produits tirés des services locaux et interurbains traditionnels, lequel a été compensé par la forte croissance des produits liés aux services de transmission de données.
- Les produits tirés des services de transmission de données ont progressé de 37 M\$, ou 6,7 %, grâce à la croissance importante du nombre d'abonnés au service TELUS TV, à la progression du service Internet et des services de transmission de données et d'hébergement améliorés, ainsi qu'à l'augmentation des produits tirés du service Managed Workplace.
- Le nombre net de nouveaux abonnés au service TELUS TV a atteint un record de 48 000, un bond de 45 % par rapport à la même période l'an dernier qui est attribuable au lancement de la marque Télé Optik en juin 2010, de même qu'à l'accroissement des capacités d'installation, à l'amélioration du service, notamment à la fonction ENP Multitélé, et à l'élargissement de zone de couverture des services à large bande. Le nombre total d'abonnés au service TELUS TV s'établit maintenant à 314 000, en hausse de 85 % par rapport à l'an dernier.
- Le nombre net de nouveaux abonnés au service Internet haute vitesse de TELUS s'est établi à 18 000, un bond de 64 % par rapport à l'an dernier qui s'explique par le lancement du service Optik, Internet haute vitesse<sup>MC</sup> et du service Télé Optik en juin, ainsi que par l'élargissement constant de la zone de couverture des services à large bande et par l'amélioration de la vitesse qui y est associée.
- Le nombre total de lignes d'accès au réseau s'est fixé à 3,74 millions, en baisse de 55 000, ou 5,7 %, par rapport à l'exercice précédent, ce qui est le fait de la concurrence et du remplacement par les services mobiles. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau se sont chiffrées à 37 000, soit 8 000 de moins que pour la même période l'an dernier. Cette amélioration découle de l'augmentation du nombre de forfaits offerts en lien avec le lancement de la marque Optik et les programmes de fidélisation. Le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau a reculé de 18 000, surtout en raison de facteurs concurrentiels, de la conversion de lignes téléphoniques en services IP plus efficents et de la croissance plus lente du nombre de lignes de transmission de données depuis la conclusion d'importants contrats d'entreprises.
- Le BAIIA des services filaires a atteint 371 M\$, en hausse de 17 M\$, ou 4,8 %, grâce à la baisse des coûts de restructuration et aux économies découlant des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle, ce qui a été partiellement annulé par les coûts associés à la croissance de divers services comme Télé Optik.
- Les flux de trésorerie simples ont reculé de 33 M\$ et ont représenté un montant négatif de 1 M\$, en raison d'une hausse de 50 M\$ des dépenses en immobilisations.

#### FAITS NOUVEAUX CONCERNANT L'ENTREPRISE

##### **TELUS étend à plus de 2 millions de foyers la zone de couverture de sa marque Optik**

La société a continué d'étendre la zone de couverture de son service Télé Optik et de son service Internet haute vitesse à large bande dans diverses collectivités de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec. À la fin de 2010, le service de télévision par IP de TELUS était accessible à 2,1 millions de foyers. Par ailleurs, la société a continué de moderniser son réseau à large bande avec le déploiement de la technologie VDSL2 qui permet de télécharger des données à des vitesses pouvant atteindre 30 Mbit/s; les abonnés au service Télé Optik peuvent ainsi visionner ou enregistrer des émissions sur jusqu'à quatre chaînes (trois en HD) simultanément et à partir de n'importe quel téléviseur dans leur maison.

## **Avec TELUS, remplacer un appareil mobile par un modèle plus récent, c'est clair et net**

En novembre, TELUS a lancé son programme de remplacement clair et net des appareils (Clear and Simple Device Upgrade) qui aide ses clients à remplacer leur téléphone mobile actuel par un modèle plus récent et plus performant, rapidement et sans attendre la période de renouvellement de leur contrat. Ce programme crée un lien transparent entre le prix réel des puissants téléphones mobiles modernes et les rabais importants dont les clients bénéficient lorsqu'ils choisissent, facultativement, un contrat d'un, deux ou trois ans. Les clients qui souhaitent obtenir un nouveau téléphone avant l'échéance de leur contrat n'ont qu'à acquitter les frais de remplacement anticipé d'appareil, lesquels correspondent au montant que la société n'a pas récupéré sur le rabais consenti à l'achat de l'appareil initial. Plus l'échéance du contrat est proche, moins les frais de remplacement anticipé d'appareils sont élevés. Les clients peuvent ensuite signer une nouvelle entente de service et bénéficier de prix promotionnels sur un nouvel appareil.

## **Le chef du marketing de TELUS prédit les tendances technologiques grand public de 2011**

Compte tenu de l'adoption croissante des téléphones intelligents, de l'essor phénoménal de la plateforme Android et du lancement réussi du système d'exploitation Windows Phone 7, les téléphones intelligents se sont illustrés comme la technologie la plus marquante de 2010. Pour ce qui est de l'avenir, David Fuller, chef du marketing de TELUS, prédit qu'en 2011, les nouveautés en matière de matériel et de services permettront aux consommateurs de faire plus d'activités que jamais auparavant à plus d'endroits : afficher leur page Facebook sur l'écran de leur téléviseur, jouer à des jeux vidéo sur de puissants téléphones intelligents et finir de regarder les émissions de télévision de la veille sur leur tablette électronique dans le train. En 2011, le mot clé sera la polyvalence et il sera important de choisir l'écran le mieux adapté à l'activité à accomplir, qu'il s'agisse d'un téléphone intelligent, d'une tablette électronique, d'un lecteur de livres numériques, d'une console de jeux, d'un ordinateur domestique ou d'un téléviseur. Voici les cinq principales tendances technologiques de 2011 selon les prédictions de David Fuller :

1. Croissance des tablettes électroniques ainsi que des accessoires et périphériques mobiles.
2. Utilisation croissante des téléphones intelligents en tant que point d'accès Wi-Fi.
3. Services vidéo « over-the-top » et multi-écran pour le système TV Anywhere.
4. Services de télévision interactifs sur Internet pour le partage de contenu.
5. Évolution des plateformes mobiles vers l'informatique en nuage.

## **La Ligue de hockey junior majeur du Québec sur TELUS TV mobile**

TELUS a annoncé que les abonnés des services mobiles de TELUS peuvent désormais vivre toute l'action et l'intensité de la Ligue de hockey junior majeur du Québec (LHJMQ) gratuitement et dans le confort de leur foyer, car la société diffuse maintenant les matchs de la LHJMQ sur TELUS TV mobile. Les amateurs de hockey peuvent ainsi regarder plus d'une dizaine de parties en saison régulière, en plus des matchs des séries éliminatoires, n'importe où sur leur téléphone propulsé par Android, leur BlackBerry et sur d'autres téléphones intelligents. En plus de la nouvelle application mobile, certains matchs de hockey de l'Océanic de Rimouski, du Drakkar de Baie-Comeau et des Remparts de Québec seront diffusés sur TELUS TV. Tous les 612 matchs de la saison régulière, ainsi que les parties des séries éliminatoires, seront accessibles en webdiffusion. Les amateurs peuvent également télécharger un vaste éventail de sonneries, d'images, de vidéos et de produits dérivés de la LHJMQ. Pour savoir tout ce qui est offert, consultez le site [lhjmq.montelus.com](http://lhjmq.montelus.com).

## **TELUS Espace Santé fait l'objet de deux essais avant son déploiement national**

En novembre, TELUS a annoncé le lancement d'un essai à grande échelle de l'outil TELUS Espace Santé, optimisé par Microsoft HealthVault, auquel participent 2 000 membres de l'équipe TELUS œuvrant d'un bout à l'autre du Canada. En janvier, la plateforme TELUS Espace Santé a été déployée dans le secteur des soins de santé du Canada avec le lancement du premier projet pilote externe qui compte 200 participants à La Cité Médicale, à Québec.

La plateforme TELUS Espace Santé permet aux Canadiens de créer, de stocker et de gérer les dossiers de santé de leur famille dans un environnement sécuritaire à l'aide des plus récentes technologies en matière de chiffrement et de protection. Ils peuvent notamment transférer des renseignements de santé personnels de façon rapide et sécurisée, dans tout le continuum des soins de santé, que ce soit à domicile, dans une clinique, dans un hôpital ou à tout endroit où leur mode de vie ou leur travail les mène. Dans un monde où la technologie de réseaux mobiles permet d'accéder à des solutions informatiques mobiles puissantes, les renseignements de santé des consommateurs se trouveront bientôt au bout de leurs doigts, grâce à leurs téléphones intelligents ou à leurs tablettes électroniques.

### **TELUS remporte un nombre impressionnant de prix prestigieux en matière de présentation d'informations au Canada**

TELUS a reçu quatre prix de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA), dont le Grand prix d'excellence en information d'entreprise qui reconnaît la qualité de l'information financière présentée par la société en 2009. Les prix remportés couvrent tous les aspects des rapports d'entreprise, dont le rapport annuel, la circulaire d'information, le rapport de responsabilité sociale de l'entreprise ainsi que les renseignements en ligne sur les relations avec les investisseurs et la gouvernance d'entreprise. En plus du Grand prix d'excellence, TELUS a obtenu une mention honorable (la société s'est classée au deuxième rang au Canada) pour l'excellence de l'information sur le développement durable et une mention honorable pour l'excellence de l'information sur la gouvernance d'entreprise, en plus de remporter les honneurs dans le secteur des communications et des médias.

En février, TELUS a mérité le prix de la meilleure information financière décerné par IR Magazine Canada (*IR Magazine Canada Award for Best Financial Reporting*) pour 2011. Cette récompense tient compte des résultats d'une enquête indépendante menée auprès de 250 analystes et gestionnaires de portefeuille du Canada et des États-Unis.

### **L'avocat-conseil en chef de TELUS nommée l'une des femmes les plus influentes au Canada**

Pour la troisième fois en quatre ans, Audrey Ho, première vice-présidente et avocat-conseil en chef de TELUS, a été nommée l'une des femmes les plus influentes au Canada par le Réseau des femmes exécutives (RFE). Audrey Ho a été reconnue dans la catégorie des cadres supérieurs pour ses réalisations en 2009. Elle est à l'origine de l'évolution de nombreuses pratiques de gouvernance du conseil de TELUS qui ont été reconnues comme exemplaires à l'extérieur de la société. Récemment, elle a contribué à l'élaboration de la politique de divulgation de la rémunération des membres de la direction de TELUS. Mme Ho consacre beaucoup de son temps à la collectivité en siégeant au conseil de divers organismes sans but lucratif. Elle a participé au programme de mentorat Échanges II du RFE et est membre du conseil consultatif du doyen de la faculté de droit de l'Université de la Colombie-Britannique. De plus, elle représente TELUS au sein du Conseil canadien pour la diversité administrative. Ce conseil a comme objectif d'améliorer la diversité au sein des conseils d'administration du secteur des entreprises et du secteur public au Canada.

### **La vice-présidente aux affaires communautaires de TELUS louangée pour son excellence en leadership**

En février, l'Association canadienne des femmes en communications (AFC) a décerné à Jill Schnarr, vice-présidente aux affaires communautaires de TELUS, son prix Excellence en leadership dans la catégorie Innovatrice. Ces prix annuels reconnaissent les femmes de talent dans les secteurs des communications et de la technologie ainsi que les personnes qui soutiennent leur avancement. Mme Schnarr dirige l'équipe d'investissement communautaire de TELUS au sein de laquelle elle a supervisé un processus de transformation visant à mettre l'accent sur le mécénat social en fonction d'initiatives d'entreprise novatrices dans trois secteurs clés : la création de collectivités saines par l'entremise de programmes de soutien à l'échelle locale, la participation des employés à la vie de leur collectivité et l'appui à des causes qui cadrent

avec la stratégie commerciale de TELUS. Mme Schnarr est également la présidente nationale de Connexions : Le réseau des femmes de TELUS. Par l'entremise de Connexions, elle contribue à favoriser une culture d'apprentissage et de perfectionnement, d'engagement et de reconnaissance pour les femmes, à TELUS et dans la collectivité. L'Association canadienne des femmes en communications est un organisme national bilingue qui se consacre à l'avancement professionnel des femmes grâce à des activités de réseautage, des programmes de perfectionnement professionnel ciblés et des prix de reconnaissance.

### **TELUS se classe sur la liste des 100 meilleurs employeurs**

Pour une deuxième année consécutive, TELUS figure sur la liste des 100 meilleurs employeurs canadiens, une réalisation qui reflète la réussite de la société pour ce qui est de créer un des meilleurs environnements de travail de l'industrie, ce qui lui permet d'attirer et de retenir les employés. TELUS est la seule entreprise de télécommunications à avoir reçu cet honneur. TELUS a été reconnue pour son investissement communautaire, son environnement de travail et ses programmes de formation et de perfectionnement. La société a mérité les notes les plus élevées qu'il était possible d'obtenir dans les catégories évaluant le lieu de travail, la formation et l'investissement communautaire. Cette année, les organisateurs ont examiné 2 750 candidatures afin de dresser la liste des 100 meilleurs employeurs.

### **TELUS International aux Philippines ouvre une université**

TELUS International aux Philippines (TIP) a annoncé le lancement de TELUS International University (TIU), programme unique en son genre qui permet à d'ambitieux membres de l'équipe de TIP de suivre une formation continue. TIP s'est associée à des établissements d'enseignement prestigieux des Philippines, comme l'Université De la Salle et l'Université de l'Asie et du Pacifique, pour donner à des membres de l'équipe la possibilité d'obtenir un diplôme dans diverses disciplines tout en continuant de travailler à temps plein. En participant à TIU, les membres de l'équipe qui remplissent les conditions requises peuvent économiser jusqu'à 50 % sur leurs droits de scolarité. TIP mettra ses installations de formation à la disposition des chargés de cours et des professeurs des écoles participantes pour que ceux-ci puissent enseigner sur place, dans les bureaux de TELUS. TIU offrira également plusieurs activités parascolaires qui répondent aux intérêts des étudiants, tels que la photographie, les sports et les voyages.

### **TELUS reçoit le prix *National Philanthropy Business Leader***

En novembre, TELUS a une fois de plus été récompensée pour son excellence en matière de bienfaisance en recevant le prix *National Philanthropy Business Leader* 2010 de la Fondation David Foster. Cette fondation aide les familles d'enfants âgés de 19 ans et moins qui ont besoin ou qui ont bénéficié d'une transplantation d'organe. TELUS s'est engagée à apporter un soutien continu aux enfants qui luttent pour rester en vie. En tirant parti de sa portée nationale et en réalisant des investissements considérables dans les technologies de soins de santé, conjugués au travail d'équipe inspiré de ses membres, TELUS sera en mesure d'accroître le nombre de Canadiens inscrits au registre des donneurs d'organes et de sensibiliser la population à ce sujet.

### **Centraide récompense l'engagement de Transactel en matière de bienfaisance**

Transactel, qui est une entreprise de TELUS International établie en Amérique latine, a reçu trois prix de Centraide au Guatemala : Héros du bénévolat, Héros de la participation à un fonds d'employés et Héros en or. Transactel a mérité le prix Héros du bénévolat grâce aux plus de 2 000 membres de son équipe qui ont pris part à la deuxième Journée annuelle du bénévolat de TELUS / Transactel, ce qui représente un nombre de participants bénévoles sans précédent pour une entreprise du Guatemala. Le prix Héros de la participation à un fonds d'employés souligne le fait que 65 % des employés de Transactel ont participé aux programmes de dons de la société en 2010, ce qui constitue la plus importante contribution de la part d'employés d'une entreprise du Guatemala. Le président de Transactel, Guillermo Montano, a mérité le prix Héros en or pour l'engagement personnel dont il a fait preuve à la tête des activités de l'entreprise en matière de responsabilité sociale au Guatemala.

## **La campagne « Équilibre » de TELUS pour le diabète permet d'offrir des pompes à insuline aux enfants qui en ont besoin**

En novembre, TELUS a annoncé le lancement d'une nouvelle campagne visant à amasser 200 000 \$ pour l'achat de pompes à insuline et d'autres appareils qui peuvent sauver la vie de jeunes diabétiques de partout au Canada. Le lancement de la campagne « Équilibre » de TELUS pour le diabète a eu lieu à l'occasion de la Journée mondiale du diabète 2010. Grâce au nouveau site Web interactif de TELUS, la campagne « Équilibre » de TELUS pour le diabète permettra aux Canadiens de mettre leur équilibre à l'essai et d'aider TELUS à offrir des pompes à insuline aux enfants qui en ont besoin. Pour chaque participant au jeu d'équilibre en ligne, TELUS consacrera 1 \$ à l'achat de nouvelles pompes à insuline. Un dollar additionnel sera versé chaque fois qu'un participant fera suivre le lien.

## **La campagne de marketing de TELUS TV permet de recueillir près de 4 M\$ au profit d'organismes caritatifs locaux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta**

TELUS est en voie d'atteindre la somme de 4 M\$ en fonds affectés à des collectivités de partout en Colombie-Britannique et en Alberta dans le cadre de la campagne Projets communautaires TELUS TV. Depuis 2009, TELUS remet 100 \$ à un organisme caritatif local pour chaque nouvel abonné au service TELUS Télé Optik ou TELUS TV Satellite dans plus de 20 collectivités participantes. Chaque programme est en vigueur pendant toute une année après son lancement.

## **La campagne Passez au rose de TELUS permet de recueillir 2 M\$ pour soutenir la lutte contre le cancer du sein**

En mai 2010, TELUS a annoncé qu'elle remettrait 25 \$ pour chaque appareil BlackBerry rose vendu au Canada d'ici la fin de l'année, un don qui permettra de financer l'achat d'appareils de mammographie numérique ou d'équipement de dépistage du cancer du sein par des hôpitaux régionaux. En tenant compte des dons des employés et des dons d'entreprise, la campagne a permis d'amasser plus de 2 M\$. La campagne Passez au rose permettra à des établissements de santé dans des collectivités d'un bout à l'autre du Canada d'acheter des appareils de mammographie numérique et d'autres technologies novatrices de dépistage du cancer du sein. Parmi ces établissements, mentionnons la BC Women's Hospital & Health Centre Foundation, l'Alberta Cancer Foundation, la Saskatchewan Cancer Agency, Action cancer Manitoba, la Princess Margaret Hospital Foundation de Toronto, la Fondation de l'Hôpital d'Ottawa, le Centre du cancer Segal de l'Hôpital général juif de Montréal, le Juravinski Cancer Center de Hamilton et le QEII Health Sciences Centre de Halifax.

## **TELUS s'attire une reconnaissance mondiale pour sa campagne Passez au rose sur Facebook**

L'application Facebook Passez au rose de TELUS qui permettait aux utilisateurs de colorer en rose la photo de leur profil a mérité une reconnaissance mondiale. Plus de 800 000 utilisateurs sont allés en ligne pour passer au rose, ce qui a généré un don de 200 000 \$ de TELUS pour la lutte contre le cancer du sein. En outre, la popularité de l'application est en grande partie responsable de la très forte progression du nombre d'adeptes de la page Facebook de TELUS. Pour la semaine terminée le 22 octobre, TELUS arrivait au quatrième rang des marques canadiennes les plus populaires sur Facebook, en fonction du nombre d'adeptes.

## **Déclaration de dividendes**

Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 52 cents et demi canadiens (0,525 \$ CA) par action sur les actions ordinaires émises et en circulation et de 52 cents et demi canadiens (0,525 \$ CA) par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, dividendes qui seront versés le 1<sup>er</sup> avril 2011 aux détenteurs inscrits à la clôture des registres le 11 mars 2011.

Ces dividendes trimestriels représentent des hausses de 5 cents ou 10,5 %, par rapport au dividende de 0,475 \$ versé il y a un an le 1<sup>er</sup> avril 2010.

Relations avec les médias :  
Shawn Hall  
604-619-7913  
[shawn.hall@telus.com](mailto:shawn.hall@telus.com)

Relations avec les investisseurs :  
Robert Mitchell  
**647-837-1606**  
[ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

**Accès à l'information sur les résultats trimestriels**

Les investisseurs, les représentants des médias et les autres personnes intéressées peuvent consulter ce communiqué sur les résultats trimestriels et le rapport de gestion qui l'accompagne, ainsi que des diapositives sur ces résultats, des renseignements financiers supplémentaires et la version intégrale de notre rapport annuel 2009 sur notre site Web à [telus.com/investors](http://telus.com/investors) (en anglais seulement).

**Conférence téléphonique trimestrielle et présentation en webdiffusion**

La conférence téléphonique trimestrielle de TELUS, fixée au 11 février 2011, à 11 h (HE), comprendra un exposé sur nos résultats du quatrième trimestre. Par la suite, les analystes pourront poser leurs questions. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à [telus.com/investors](http://telus.com/investors). La transcription de la conférence sera affichée sur le site Web pendant plusieurs jours ouvrables. En outre, un enregistrement sera accessible du 11 au 21 février 2011 en ligne, à [telus.com/investors](http://telus.com/investors), ou par téléphone (403-669-1055 ou 1-877-353-9587, n° de réservation 525134 suivi du carré).

## **TELUS**

TELUS (T et T.A à la Bourse de Toronto; TU à la Bourse de New York) est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications au Canada, grâce à des produits d'exploitation annuels de 9,8 milliards de dollars et à 12,3 millions de connexions clients, dont 7 millions d'abonnés des services mobiles, 3,7 millions de lignes d'accès au réseau filaire, 1,2 million d'abonnés des services Internet et plus de 300 000 abonnés du service TELUS TV. Dirigée depuis 2000 par le président et chef de la direction, Darren Entwistle, TELUS offre une gamme complète de produits et de services de communication mobile et filaire, notamment des services de transmission de données et de la voix, des services IP, et des services vidéo et de divertissement.

Poursuivant son objectif consistant à donner dans les collectivités, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé 211 millions de dollars à de nombreux organismes caritatifs et sans but lucratif, et offert 3,7 millions d'heures de bénévolat dans les communautés depuis 2000. Neuf comités d'investissement communautaire d'un bout à l'autre du pays dirigent les initiatives philanthropiques de TELUS. TELUS a eu l'insigne honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde en 2010 par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette marque de reconnaissance internationale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur TELUS, veuillez consulter le site [telus.com](http://telus.com).

**TELUS CORPORATION**

**Analyse par la direction de l'exploitation**

**Quatrième trimestre de 2010**

## Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement de l'exploitation futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société » et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, ses filiales). De par leur nature, les énoncés prospectifs exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses et ils peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, la société n'a pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et à son gré, sa pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de ses objectifs et de ses indications pour l'exercice. Les objectifs pour 2011 et les hypothèses sont décrits à la rubrique 1.5.

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

La concurrence (y compris la capacité de la société à offrir une expérience client améliorée; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques, les prédictions selon lesquelles de nouveaux concurrents commenceront à offrir des services mobiles ou accroîtront leurs services mobiles en 2011, aux termes de leurs licences de spectre pour les services sans fil évolués [les « SSFE »]; les taux de croissance au sein de l'industrie, y compris les gains au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles; les pertes réelles de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés aux services mobiles, à TELUS TV<sup>MD</sup> et au service Internet Optik High-Speed<sup>MC</sup>; la variabilité des produits mensuels moyens par appareil d'abonné [les « PMAA »] des services mobiles ainsi que la variabilité des coûts d'acquisition des abonnés et des frais de fidélisation, lesquels dépendent des volumes au chapitre de la mise en service d'abonnés et de la fidélisation, des ventes de téléphones intelligents et des niveaux de financement, des volumes d'abonnés à TELUS TV de même que des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation; le risque lié à l'intégration verticale accrue de concurrents en ce qui a trait à la propriété du contenu de radiodiffusion); le remplacement de la technologie (qui s'est traduit par l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels ainsi que l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles; les services IP OTT [d'après l'anglais Over-The-Top] qui pourraient cannibaliser les services de télévision et de divertissement); les progrès technologiques (y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau mobile, des niveaux de service et de la capacité spectrale dans l'avenir; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information, les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles et les plans relatifs au lancement, ainsi que le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les nouvelles technologies et l'évolution de ces technologies; les avantages futurs prévus et le rendement des technologies sans fil HSPA+ [d'après l'anglais High Speed Packet Access] double cellule et LTE [d'après l'anglais Long Term Evolution]; la mise en œuvre réussie des ententes visant le service d'itinérance internationale; le déploiement et l'exploitation fructueux de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le lancement réussi de nouveaux produits [tels que les appareils fondés sur la technologie HSPA+ et les tablettes], de nouveaux services et systèmes de soutien; et la mise à niveau réussie de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV); la croissance et les fluctuations de l'économie (y compris la vigueur et la persistance de la reprise économique au Canada, les taux d'intérêt futurs ainsi que le rendement et la capitalisation du régime de retraite et les charges afférentes); les dépenses en immobilisations en 2011 et au cours des exercices ultérieurs (en raison des initiatives de la société liées aux services à large bande filaires, de la stratégie de déploiement de futures technologies mobiles et de toutes nouvelles enchères de licences de spectre effectuées par Industrie Canada); les exigences en matière de financement et d'endettement (y compris la capacité d'effectuer des refinancements); les approbations réglementaires et les changements à la réglementation (y compris l'obligation des entreprises de services locaux titulaires [« ESLT »] de fournir des services; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; la mise en place et l'incidence d'enchères de licences de spectre futures [y compris les coûts engagés pour acquérir le spectre]; la possibilité qu'Industrie Canada puisse modifier les droits de licence annuels pour le spectre dans l'avenir; ainsi que les modifications possibles des restrictions à la propriété étrangère); les développements touchant les ressources humaines (y compris les négociations collectives et les interruptions de travail possibles concernant une convention collective nationale arrivée à échéance en novembre 2010, ainsi que la fidélisation et l'engagement du personnel); la capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration (découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et sans que ces activités aient des répercussions défavorables sur le service à la clientèle); les risques liés aux processus (y compris la conversion des systèmes existants et l'intégration du système de facturation, et la mise en œuvre de contrats d'entreprise d'envergure qui pourraient être touchés de façon défavorable par les ressources disponibles et par le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services); les questions fiscales; les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement; les litiges et les questions d'ordre juridique; les événements touchant la poursuite des activités (y compris les menaces provenant de l'activité humaine et les menaces naturelles); toutes acquisitions ou tous dessaisissements futurs (y compris la concrétisation des avantages stratégiques prévus); et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports et dans les documents d'information publiés par TELUS, y compris son rapport annuel et sa notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse [sedar.com](http://sedar.com)) et aux États-Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](http://sec.gov)).

Pour plus de détails, se reporter à la rubrique 10, « Risques et gestion des risques », du rapport de gestion annuel 2009 de TELUS et des rapports de gestion des premier, deuxième et troisième trimestres de 2010 de TELUS, ainsi qu'aux mises à jour présentées à la rubrique 5 du présent document.

## Analyse par la direction de l'exploitation

Le 9 février 2011

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et du rendement financier consolidés de TELUS Corporation pour les trimestres et les exercices terminés les 31 décembre 2010 et 2009. Elles contiennent des données prospectives qui renvoient à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant plus haut et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci. Les conventions comptables sont conformes à celles décrites à la note 1 des états financiers consolidés annuels de TELUS pour 2009 et aux faits nouveaux décrits dans les rapports de gestion des premier, deuxième et troisième trimestres de 2010 de TELUS.

L'information financière condensée consolidée non auditée accompagnant la présente analyse a été préparée conformément aux principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») du Canada. Sauf indication contraire, tous les montants sont libellés en dollars canadiens.

### Analyse par la direction de l'exploitation

Rubrique	Description
1. Introduction	Résumé des résultats consolidés de TELUS pour le quatrième trimestre et l'exercice terminés le 31 décembre 2010.
2. Analyse des résultats d'exploitation	Analyse détaillée du rendement de l'exploitation pour le quatrième trimestre et l'exercice terminés le 31 décembre 2010.
3. Évolution de la situation financière	Analyse des modifications apportées au bilan consolidé pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010.
4. Situation de trésorerie et sources de financement	Analyse des flux de trésorerie, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations.
5. Risques et gestion des risques	Mise à jour concernant certains risques et certaines incertitudes avec lesquels TELUS doit composer.
6. Définitions et rapprochements	Définitions des indicateurs de l'exploitation et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction.

## 1. Introduction

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation.

### 1.1 Préparation de l'analyse par la direction de l'exploitation

Les contrôles et procédures de communication de l'information de la société sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant la communication de cette information au public puissent être prises. La direction décide si une information est importante ou non en jugeant si la décision d'un investisseur raisonnable d'acheter, de vendre ou de conserver des titres de la société pourrait être influencée ou modifiée si l'information était omise ou erronée. Cette analyse a été revue par le comité de vérification de TELUS et approuvée par le conseil d'administration de cette dernière.

La direction présente certaines mesures non définies par les PCGR et fournit des indications à ce sujet parce qu'elles constituent des mesures auxquelles elle a recours pour évaluer le rendement de la société et de ses secteurs d'exploitation. Les mesures non définies par les PCGR servent aussi à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt et à gérer la structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA ») a publié des lignes directrices qui définissent en quoi consistent le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (le « BAIIA ») normalisé et les flux de trésorerie disponibles normalisés. Le BAIIA et les flux de trésorerie disponibles dont il est fait mention dans le présent document sont conformes aux définitions établies par la direction; un rapprochement avec les définitions normalisées est présenté à la rubrique 6.

## 1.2 Économie canadienne et industrie canadienne des télécommunications

### Environnement économique

L'économie canadienne a affiché une croissance estimative de 2,9 % en 2010, tandis qu'elle avait subi une contraction de 2,5 % en 2009. Dans son Rapport sur la politique monétaire daté de janvier 2011, la Banque du Canada prévoit que le produit intérieur brut (« PIB ») du Canada affichera une croissance de 2,4 % en 2011 et de 2,8 % en 2012. Dans son Enquête sur la population active pour décembre 2010, Statistique Canada indique que le taux de chômage s'est établi à 7,6 %, en baisse par rapport au taux révisé de 8,5 % en décembre 2009.

### Industrie des télécommunications

Selon les estimations de la société, la croissance des produits d'exploitation de l'industrie des télécommunications canadienne s'est élevée à environ 2 % en 2010, comparativement à environ 1 % en 2009. Cette croissance est attribuable aux produits d'exploitation tirés des services mobiles et filaires de transmission de données, lesquels ont largement neutralisé les produits d'exploitation à la baisse tirés des services filaires de transmission de la voix existants et les pressions sur les tarifs liés aux services mobiles de transmission de la voix.

Les produits d'exploitation et le BAIIA du marché des services mobiles au Canada ont augmenté d'environ 7 % et 5 %, respectivement, en 2010, comparativement à 3,2 % et à 3,1 %, respectivement, en 2009. L'intensification de la concurrence (y compris des marques nouvellement lancées ou relancées par des entreprises titulaires, de même que la pénétration ou l'expansion du marché par de nouveaux venus), les nouveaux appareils intelligents et la reprise de l'économie se sont traduits par environ 1,7 million de nouveaux abonnés au sein de l'industrie en 2010, soit une hausse d'environ 4,4 points de pourcentage du taux de pénétration de la population, lequel s'élève à environ 73 %. Une hausse de 4,5 à 5 points de pourcentage du taux de pénétration du marché des services mobiles au Canada est prévue pour 2011.

Le marché des services filaires au Canada devrait continuer de subir des pressions au chapitre des services de transmission de la voix existants, en raison de la forte concurrence qui existe et du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des services mobiles, lesquels sont en pleine croissance. Il existe toujours des occasions de croissance en ce qui concerne les services filaires de transmission de données, y compris les services Internet ainsi que les services TV sur IP et les services de divertissement.

## 1.3 Sommaire des résultats consolidés

(en millions de dollars, sauf indication contraire)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
<b>États consolidés des résultats</b>						
Produits d'exploitation	2 551	2 443	4,4 %	9 779	9 606	1,8 %
Bénéfice d'exploitation	404	348	16,1 %	1 908	1 769	7,9 %
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices	291	108	169,4 %	1 366	1 205	13,4 %
Bénéfice net	227	156	45,5 %	1 038	1 002	3,6 %
Bénéfice par action <sup>1</sup> , de base (en dollars)	0,70	0,49	42,9 %	3,23	3,14	2,9 %
Bénéfice par action <sup>1</sup> , dilué (en dollars)	0,70	0,49	42,9 %	3,22	3,14	2,5 %
Dividendes en espèces déclarés par action <sup>1</sup> (en dollars)	0,525	0,475	10,5 %	2,00	1,90	5,3 %
Nombre moyen d'actions <sup>1</sup> en circulation, de base (en millions)	322	318	1,3 %	320	318	0,6 %
<b>États consolidés des flux de trésorerie</b>						
Rentrées liées aux activités d'exploitation	696	624	11,5 %	2 546	2 904	(12,3) %
Sorties liées aux activités d'investissement	559	513	9,0 %	1 707	2 128	(19,8) %
Dépenses en immobilisations	564	514	9,7 %	1 721	2 103	(18,2) %
Sorties liées aux activités de financement	170	104	63,5 %	863	739	16,8 %
<b>Autres mesures</b>						
Nombre de connexions <sup>2</sup> (en milliers)				12 253	11 875	3,2 %
BAIIA <sup>3</sup>	847	789	7,4 %	3 643	3 491	4,4 %
Flux de trésorerie disponibles <sup>3</sup>	121	(50)	n.s.	947	485	95,3 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration (fois) <sup>4</sup>				1,8	2,0	(0,2)

n.s. : non significatif

1. Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
2. Le total du nombre d'abonnés aux services mobiles, de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés aux services Optik TV<sup>MC</sup> et TELUS TV Satellite<sup>MD</sup>) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes. Le nombre de lignes d'accès au réseau au 31 décembre 2009 tenait compte des retraitements effectués au cours des périodes précédentes.
3. Le BAIIA et les flux de trésorerie disponibles sont des mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 6.1*, « *Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA)* », ainsi qu'à la *rubrique 6.2*, « *Flux de trésorerie disponibles* ».
4. Se reporter à la *rubrique 4.4*, « *Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* », ainsi qu'à la *rubrique 6.4*, « *Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement* ».

Faits saillants de l'exploitation – résultats du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, ou mesures au 31 décembre 2010, par rapport aux résultats des périodes correspondantes de 2009 :

- Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 108 millions de dollars et de 173 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. En 2010, TELUS a affiché des produits tirés des services mobiles supérieurs aux produits tirés des services filaires, ce qui ne s'était jamais produit auparavant. De plus, pour un deuxième trimestre consécutif et pour l'exercice complet, les produits tirés des services filaires de transmission de données de TELUS ont excédé le total de ses produits tirés des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix existants. TELUS a enregistré des produits d'exploitation consolidés records pour le quatrième trimestre et l'exercice complet 2010.

Les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») se sont établis à 58,48 \$ au quatrième trimestre de 2010, résultat qui reflète la première hausse d'un exercice à l'autre des PMAA trimestriels enregistrée depuis le deuxième trimestre de 2007. Les PMAA combinés tirés des services mobiles se sont élevés à 57,64 \$ pour l'exercice complet 2010, ce qui représente une réduction annuelle plus modeste de 1,4 % pour 2010, comparativement à une baisse de 6,8 % enregistrée en 2009.

- Le nombre de connexions a augmenté de 378 000 en 2010. Ce résultat tient compte d'une croissance de 6,9 % des abonnés aux services mobiles, d'une croissance de 85 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi que d'une hausse de 1,2 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 5,7 % du total des lignes d'accès au réseau.

Les téléphones intelligents ont représenté 46 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au quatrième trimestre de 2010, par rapport à 25 % au quatrième trimestre de 2009, résultat qui tient au fait que la société a continué d'afficher une forte croissance des ventes de téléphones intelligents, principalement les appareils iPhone, BlackBerry et Android. Au 31 décembre 2010, les abonnés des services mobiles qui utilisent des téléphones intelligents représentent 33 % des abonnés des services postpayés, par rapport à 20 % à l'exercice précédent. Le taux de désabonnement mensuel des abonnés des services mobiles a augmenté et était de 1,72 % au quatrième trimestre de 2010, comparativement à 1,60 % à la période correspondante de 2009. Ce résultat tient à l'intensification de la concurrence de la part d'entreprises titulaires et de nouveaux venus. Pour l'exercice complet, le taux de désabonnement mensuel des abonnés s'est établi à 1,57 %, comparativement à 1,58 % en 2009.

Le lancement du service Optik TV<sup>MC</sup> et du service Internet Optik High-Speed de TELUS en juin 2010, de même que l'offre de produits groupés améliorés, a contribué au nombre record d'ajouts d'abonnés à TELUS TV, qui s'est établi à 144 000 en 2010, et s'est aussi soldé par une augmentation des ajouts d'abonnés à Internet haute vitesse et par des pertes moins importantes de lignes résidentielles d'accès au réseau au second semestre de 2010.

- Le bénéfice d'exploitation a augmenté de 56 millions de dollars et de 139 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, résultats qui tiennent essentiellement à la hausse du BAIIA, laquelle a été neutralisée en partie par l'augmentation de l'amortissement des actifs incorporels.
- Le BAIIA a augmenté de 58 millions de dollars et de 152 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet, résultats qui tiennent principalement à la croissance des services mobiles et à la réduction des charges de restructuration. L'accroissement des coûts liés à TELUS TV découlant de l'augmentation du nombre d'abonnés a été en grande partie neutralisé par les économies de coûts du secteur des services filaires au titre du Programme d'efficacité opérationnelle.
- Le bénéfice avant impôts a progressé de 183 millions de dollars et de 161 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces résultats à la hausse tiennent essentiellement à l'augmentation du bénéfice d'exploitation et à la baisse des coûts de financement nets, y compris la réduction des charges liées au rachat anticipé d'une tranche des titres de créance à long terme, facteurs neutralisés en partie, pour l'exercice complet, par la baisse des intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs.

- Le bénéfice net a augmenté de 71 millions de dollars et de 36 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. La hausse du bénéfice avant impôts et la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi ont été neutralisées en partie par les variations des autres éléments pris en compte dans le calcul des impôts sur les bénéfices (se reporter à la *rubrique 2.3*). Compte non tenu des ajustements favorables liés aux impôts sur les bénéfices, des charges au titre du rachat anticipé d'une tranche des billets libellés en dollars américains et de la résiliation des swaps de devises connexes, le bénéfice net sous-jacent a augmenté de 63 millions de dollars et de 139 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Analyse du bénéfice net (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Bénéfice net	227	156	71	1 038	1 002	36
Ajouter : Perte après impôts découlant du rachat de titres de créance	—	69	(69)	37	69	(32)
Déduire : Ajustements favorables nets liés aux impôts sur les bénéfices, y compris les intérêts créditeurs connexes (se reporter à la <i>rubrique 2.2</i> )	(10)	(71)	61	(30)	(165)	135
Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	217	154	63	1 045	906	139

- Le bénéfice par action de base s'est établi à 0,70 \$ et à 3,23 \$, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, soit un résultat en hausse de 21 cents par action et de 9 cents par action, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Lorsque le résultat du quatrième trimestre est ajusté de manière à exclure la perte liée au rachat de titres de créance de 22 cents par action comptabilisée en 2009, ainsi que les ajustements favorables liés aux impôts pour les deux exercices (se reporter à la *rubrique 2.2*), le bénéfice par action sous-jacent s'est accru d'environ 19 cents au quatrième trimestre de 2010, par rapport au quatrième trimestre de 2009. Lorsque le bénéfice par action pour l'exercice complet est ajusté de manière à exclure les pertes liées au rachat de titres de créance d'environ 12 cents par action en 2010 et 22 cents par action en 2009, ainsi que les ajustements favorables liés aux impôts pour les deux exercices, le bénéfice par action sous-jacent a augmenté d'environ 42 cents par action en 2010, par rapport à 2009.
- Les dividendes en espèces trimestriels déclarés en 2010 se sont élevés à 0,475 \$ au premier trimestre, à 0,50 \$ aux deuxième et troisième trimestres, et à 0,525 \$ au quatrième trimestre, pour un total de 2,00 \$ en 2010, résultat qui représente une hausse de 5,3 % par rapport à 2009. Le 9 février 2011, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,525 \$ (52,5 cents par action) sur les actions ordinaires et les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 1<sup>er</sup> avril 2011 aux actionnaires inscrits à la clôture des registres le 11 mars 2011.
- Le nombre moyen d'actions en circulation, de base, a augmenté, en raison principalement de l'émission d'actions sans droit de vote de TELUS en vertu du programme de réinvestissement des dividendes, avec prise d'effet lors du versement de dividendes le 4 janvier 2010. Le taux de participation à ce programme a augmenté, passant d'environ 14 % en janvier 2010 à environ 32 % en janvier 2011. Avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> mars 2011, la société n'émettra plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 % au titre des dividendes réinvestis en vertu du programme de réinvestissement des dividendes. Elle achètera plutôt des actions sur le marché libre, sans escompte.

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement – résultats du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, ou mesures au 31 décembre 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009 :

- Au 31 décembre 2010, TELUS disposait de liquidités inutilisées dépassant 1,9 milliard de dollars, ce qui est conforme à l'objectif de la société, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars.
- Le ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration) au 31 décembre 2010 était de 1,8 fois, soit une amélioration par rapport à 2,0 fois au 31 décembre 2009, résultat qui se situe dans la fourchette à long terme visée de 1,5 à 2,0 fois. Cette amélioration est attribuable notamment à la réduction de 433 millions de dollars, ou 6 %, de la dette nette, pour laquelle une analyse est présentée à la *rubrique 4.4*.

- Les rentrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté de 72 millions de dollars au quatrième trimestre de 2010 et ont diminué de 358 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. L'augmentation pour le trimestre reflète la hausse des économies d'impôts et la baisse des paiements d'intérêts, facteurs neutralisés en partie par la réduction des flux de trésorerie tirés des créances titrisées. La diminution pour l'exercice complet reflète la réduction du produit tiré des créances titrisées, la baisse des intérêts reçus et la hausse des impôts sur les bénéfices payés, facteurs neutralisés en partie par la réduction des paiements d'intérêts.
- Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 50 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2010 et ont diminué de 421 millions de dollars pour l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. L'augmentation pour le trimestre reflète la hausse des dépenses en immobilisations engagées relativement aux initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle, y compris celles visant à améliorer la prestation des services. La diminution pour l'exercice complet découle principalement des dépenses en immobilisations plus élevées engagées en 2009 aux fins de la mise en place du réseau sans fil HSPA+ de la société et de l'accroissement de la capacité en prévision du lancement effectué en novembre 2009.
- Les sorties liées aux activités de financement ont augmenté de 66 millions de dollars et de 124 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, résultats qui tiennent principalement aux activités de refinancement et à la réduction de la dette depuis décembre 2009.

En 2010, la société a accru la durée moyenne à l'échéance de sa dette à long terme, la portant de cinq ans au 31 décembre 2009 à 5,7 ans, au moyen de deux principales activités de financement : i) l'émission en juillet de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans; ii) l'utilisation du produit de l'émission des billets aux fins du rachat anticipé d'une tranche de 607 millions de dollars US en septembre, ou environ 45 %, des billets à 8 % libellés en dollars américains en cours échéant le 1<sup>er</sup> juin 2011, ainsi qu'aux fins de la résiliation des swaps de devises connexes. Le taux de rendement effectif des titres de créance libellés en dollars américains est d'environ 8,5 %. Ce rachat anticipé, de même que l'émission de billets et le rachat anticipé effectués en décembre 2009 ont permis d'échelonner la durée à l'échéance de la dette sur plusieurs années et ont réduit le risque qu'une importante tranche de la dette arrive à échéance au cours d'un exercice donné.

- Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 171 millions de dollars et de 462 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. L'augmentation tient notamment à la réduction des paiements d'intérêts, due en partie à un paiement en espèces versé au quatrième trimestre de 2009 et associé au remboursement hâtif d'une dette, et à l'amélioration du BAIIA. Par ailleurs, la diminution des dépenses en immobilisations pour l'exercice complet a été neutralisée en partie par la hausse des paiements d'intérêts et par la réduction des intérêts créditeurs.

#### **1.4 Fiche d'évaluation des résultats**

La société a annoncé ses objectifs pour 2010 le 15 décembre 2009. Elle a atteint ou surpassé trois de ses quatre objectifs initiaux au chapitre des chiffres consolidés pour 2010 et trois de ses quatre objectifs initiaux au chapitre des résultats sectoriels pour 2010, comme l'illustre le tableau ci-dessous. Les produits d'exploitation consolidés et les produits d'exploitation du secteur des services filaires se sont avérés moins élevés que prévu, résultats qui tiennent à la croissance plus faible des ventes du secteur des services filaires et à la diminution continue des produits tirés des services de transmission de la voix existants. L'atteinte des objectifs au chapitre du BAIIA consolidé et du bénéfice reflète le solide rendement du secteur des services mobiles et la concrétisation des avantages découlant des investissements stratégiques dans les réseaux à large bande et des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle.

TELUS a publié des indications révisées le 6 août 2010, qui reflètent les résultats moins élevés que prévu au chapitre des produits d'exploitation consolidés et des produits d'exploitation du secteur des services filaires. Le 5 novembre, la société a de nouveau révisé ses indications, en raison de la hausse prévue de la tranche inférieure de la fourchette concernant le BAIIA consolidé et de celle concernant le bénéfice par action, ainsi que de la tranche supérieure de la fourchette concernant le BAIIA du secteur des services mobiles. La société a atteint les objectifs révisés.

Le tableau suivant fournit une comparaison des résultats de TELUS pour l'exercice 2010 et des objectifs initiaux, et comporte également les objectifs pour 2011. En raison de la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS de l'IASB (les « IFRS ») et de l'adoption des IFRS par TELUS le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les objectifs pour 2011 ont été établis conformément aux IFRS. Les chiffres correspondants non audités pro forma de 2010 selon les IFRS sont fournis à titre de référence. Se reporter à la *rubrique 1.6, « Sommaire des différences découlant du passage aux IFRS influant sur le bénéfice de 2010 »*. Une description et une illustration détaillées des répercussions prévues du passage aux IFRS sont présentées dans le rapport de gestion du troisième trimestre de 2010 de TELUS, et seront mises à jour dans le rapport de gestion annuel 2010 de TELUS.

Les objectifs pour 2011 ont été annoncés le 14 décembre 2010. Ces objectifs, de même que les chiffres correspondants pro forma de 2010 sont assujettis dans leur totalité à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation. Pour des informations supplémentaires sur les attentes et les hypothèses pour 2011, se reporter à la *rubrique 1.5, « Objectifs financiers et d'exploitation pour 2011 »*.

Fiche d'évaluation	Rendement pour 2010			Objectifs pour 2011 (selon les IFRS de l'IASB)	
	Résultats réels et croissance	Objectifs initiaux et croissance estimative	Résultat : ✓✓ Objectif surpassé ✓ Objectif atteint X Objectif non atteint	Chiffres correspondants non audités pro forma de 2010 selon les IFRS	Objectifs pour 2011 et croissance par rapport aux chiffres de 2010 selon les IFRS
<b>Chiffres consolidés</b>					
Produits d'exploitation	<b>9,779 G\$ 2 %</b>	9,8 G\$ à 10,1 G\$ 2 % à 5 %	X	9,792 G\$	<b>9,925 G\$ à 10,225 G\$ 1 % à 4 %</b>
BAIIA <sup>1</sup>	<b>3,643 G\$ 4 %</b>	3,5 G\$ à 3,7 G\$ 0 % à 6 %	✓	3,650 G\$	<b>3,675 G\$ à 3,875 G\$ 1 % à 6 %</b>
Bénéfice par action – de base <sup>2</sup>	<b>3,23 \$ 3 %</b>	2,90 \$ à 3,30 \$ (8) % à 5 %	✓	3,27 \$	<b>3,50 \$ à 3,90 \$ 7 % à 19 %</b>
Dépenses en immobilisations	<b>1,721 G\$ (18) %</b>	Environ. 1,7 G\$ (19) %	✓	1,721 G\$	<b>Environ 1,7 G\$</b>
<b>Secteur des services mobiles</b>					
Produits d'exploitation (externes)	<b>5,014 G\$ 6,5 %</b>	4,95 G\$ à 5,1 G\$ 5 % à 8 %	✓	5,014 G\$	<b>5,2 G\$ à 5,35 G\$ 4 % à 7 %</b>
BAIIA	<b>2,031 G\$ 5 %</b>	1,925 G\$ à 2,025 G\$ 0 % à 5 %	✓✓	2,022 G\$	<b>2,15 G\$ à 2,25 G\$ 6 % à 11 %</b>
<b>Secteur des services filaires</b>					
Produits d'exploitation (externes)	<b>4,765 G\$ (3) %</b>	4,85 G\$ à 5,0 G\$ (1) % à 2 %	X	4,778 G\$	<b>4,725 G\$ à 4,875 G\$ (1) % à 2 %</b>
BAIIA	<b>1,612 G\$ 3,5 %</b>	1,575 G\$ à 1,675 G\$ 1 % à 8 %	✓	1,628 G\$	<b>1,525 G\$ à 1,625 G\$ (6) % à 0 %</b>

1. Mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la *rubrique 1.6* pour une comparaison des calculs pour 2010 tels qu'ils ont été déclarés pour la période considérée et après le passage aux IFRS.

2. Le bénéfice par action réel pour 2010 comprend des ajustements positifs liés aux impôts d'environ 9 cents et une charge de 12 cents au titre du rachat anticipé d'une tranche des titres de créance à long terme non pris en compte aux fins de l'établissement de l'objectif initial concernant le bénéfice par action.

Les principales hypothèses suivantes ont été formulées lorsque les objectifs pour 2010 ont été annoncés, en décembre 2009.

<b>Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2010</b>	<b>Résultats ou attentes pour 2010</b>
Concurrence soutenue au chapitre des services filaires et mobiles dans le marché d'affaires et le marché résidentiel.	Attentes confirmées par les offres promotionnelles fréquentes du principal câblodistributeur concurrent dans l'ouest du Canada (Shaw Communications), par le lancement d'une nouvelle marque (Chartr) par un fournisseur de services mobiles titulaire (Rogers Communications) et par le fait qu'un fournisseur de services mobiles titulaire (Bell Canada) a relancé l'une de ses marques (Solo).
Gain d'environ 4 points de pourcentage (environ 3,6 points de pourcentage en 2009) pour l'exercice au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada.	L'estimation de la société consiste en un gain d'environ 4,4 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché pour 2010, et une proportion accrue des abonnés des services postpayés découlant de l'utilisation accrue des services de transmission de données et de l'adoption des téléphones intelligents.
Volumes accrus au titre de la mise en service des services mobiles pour les abonnés utilisant des téléphones intelligents.	Les téléphones intelligents ont représenté 46 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au quatrième trimestre de 2010, comparativement à 25 % au quatrième trimestre de 2009, et ils représentaient 33 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés à la fin de 2010, comparativement à 20 % à la fin de 2009.
Pressions à la baisse moindres sur les PMAA du secteur des services mobiles.	Hypothèse confirmée par la hausse de 1,9 % d'un exercice à l'autre des PMAA du secteur des services mobiles comptabilisés au quatrième trimestre de 2010 et par la diminution de 1,4 % pour l'exercice complet 2010, comparativement à une diminution de 7,7 % et de 6,8 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2009.
Pénétration du marché des services mobiles par de nouveaux venus au début de 2010, un concurrent ayant lancé ses services en décembre 2009.	<p>À la suite du lancement initial de ses services à Calgary et à Toronto en décembre 2009, Globalive (marque Wind) a commencé à offrir ses services à Edmonton et à Ottawa au premier trimestre de 2010 et à Vancouver au deuxième trimestre, et a annoncé qu'elle prévoit offrir ses services à Victoria en 2011.</p> <p>D'autres nouveaux venus ont commencé à lancer leurs services au deuxième trimestre de 2010. Mobilicity a lancé ses services dans la région de Toronto au deuxième trimestre, à Edmonton, à Vancouver et à Ottawa au quatrième trimestre, et à Calgary au début de 2011. Public Mobile a lancé ses services dans les régions de Toronto et de Montréal. Quebecor (marque Vidéotron) a lancé initialement ses services en septembre 2010, à Montréal et à Québec. Auparavant, Vidéotron offrait des services mobiles au Québec en sa qualité d'exploitant d'un réseau virtuel mobile. Shaw Communications a indiqué qu'elle prévoit lancer ses services mobiles au début de 2012.</p> <p>De plus, au troisième trimestre de 2010, une entreprise titulaire nationale concurrente a lancé une nouvelle marque, et une autre entreprise titulaire nationale concurrente a procédé au relancement de l'une de ses marques.</p>
Dans le secteur des services filaires, perte stable de lignes résidentielles d'accès au réseau et maintien des pressions concurrentielles de la part de câblodistributeurs et de fournisseurs de services VoIP sur le marché des services aux PME.	Les pertes de lignes résidentielles d'accès ont diminué au second semestre de 2010, par rapport à la période correspondante de 2009, en raison des meilleures offres de produits groupés et de la fidélisation des abonnés. Les lignes résidentielles d'accès ont diminué de 8,0 % en 2010, en raison des activités promotionnelles visant les services de transmission de la voix et les services Internet mises en œuvre par Shaw, le principal câblodistributeur concurrent de la société dans l'ouest du pays, particulièrement au premier semestre de 2010. Les pertes de lignes commerciales d'accès se sont établies à 2,9 % en 2010, en raison de l'intensification de la concurrence sur le marché des PME et du délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. Se reporter à la <i>rubrique 2.4</i> .

Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2010	Résultats ou attentes pour 2010
Élargissement continu des réseaux à large bande filaires.	La société a mené à terme la quasi-totalité des initiatives liées au réseau filaire ADSL2+ en 2010 dans les 48 principales collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. De plus, depuis l'exercice 2009, la société effectue le déploiement de la technologie VDSL2.
Augmentation importante des frais d'acquisition et de fidélisation liés aux mises en service de téléphones intelligents et de TELUS TV.	Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné des services mobiles se sont établis à 350 \$ en 2010, en hausse de 3,9 % par rapport à 2009. Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits à la hausse tirés des services de réseau se sont établis à 11,6 % en 2010, en hausse par rapport à 10,9 % en 2009. Les activités de mise en service de TELUS TV se sont traduites par l'ajout de 144 000 abonnés en 2010, en hausse de 57 % par rapport à 2009. Les frais de programmation du service TELUS TV et autres frais se sont accrus, résultat qui tient à l'augmentation de 85 % du nombre total d'abonnés à ce service par rapport à 2009.
Incidence sur le BAlIA des économies d'environ 135 millions de dollars découlant des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle.	Des économies d'environ 134 millions de dollars ont été réalisées en 2010.
Charges de restructuration d'environ 75 millions de dollars (190 millions de dollars en 2009).	Les charges de restructuration se sont élevées à 74 millions de dollars.
Taux d'imposition combiné prévu par la loi d'environ 28,5 % à 29,5 % (30,3 % en 2009). La baisse prévue tient aux modifications des taux d'imposition fédéral et provinciaux qui sont entrées en vigueur.	Le taux d'imposition combiné prévu par la loi s'est établi à 29 %, et le taux d'imposition effectif, à 24 %.
Paiements d'impôts en espèces d'environ 385 millions de dollars à 425 millions de dollars (montant net de 266 millions de dollars en 2009), en raison de l'échéancier des acomptes provisionnels.	Les paiements d'impôts en espèces, déduction faite des remboursements reçus, se sont élevés à 311 millions de dollars en 2010 et tiennent compte des acomptes provisionnels pour 2010 et des paiements d'impôts finaux exigibles pour 2009 effectués au premier trimestre, déduction faite des remboursements de 41 millions de dollars au titre du règlement de questions fiscales concernant des exercices antérieurs. Les prévisions pour l'exercice complet ont été révisées, et la fourchette au 5 novembre 2010 se situait entre 300 millions de dollars et 350 millions de dollars (la fourchette révisée le 6 août 2010 se situait entre 330 millions de dollars et 370 millions de dollars).
<p>Taux d'actualisation estimatif de 5,75 %, subséquemment établi à 5,85 % (baisse de 140 points de base par rapport à 2009) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme prévu de 7,25 %, soit un rendement inchangé par rapport à 2009 et conforme aux rendements à long terme et aux attentes de la société pour l'avenir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le montant net des charges liées aux régimes de retraite à prestations déterminées avait été estimé à 28 millions de dollars pour 2010 (comparativement à 18 millions de dollars en 2009) en fonction du rendement prévu de la caisse de retraite.</li> <li>Le montant des cotisations aux régimes de retraite à prestations déterminées avait été estimé à environ 143 millions de dollars pour 2010, soit une baisse comparativement à 179 millions de dollars en 2009, qui tient principalement à la reprise des marchés boursiers en 2009 et aux réformes sur les régimes de retraite proposées par le gouvernement fédéral.</li> </ul>	<p>Les charges au titre des régimes de retraite à prestations déterminées se sont établies à 28 millions de dollars en 2010; ces charges sont établies au début de l'exercice. Les cotisations de la société aux régimes de retraite à prestations déterminées se sont élevées à 137 millions de dollars en 2010. La société a annoncé une cotisation facultative de 200 millions de dollars au milieu de décembre 2010 et elle a versé cette cotisation en janvier 2011. Se reporter à la section « <i>Hypothèses formulées pour les objectifs de 2011</i> », à la rubrique 1.5.</p>

## 1.5 Objectifs financiers et d'exploitation pour 2011

En raison de la convergence des PCGR du Canada avec les IFRS et de l'adoption des IFRS par TELUS le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les objectifs pour 2011 ont été établis conformément aux IFRS. Se reporter à la rubrique 1.6, « *Sommaire des différences découlant du passage aux IFRS influant sur le bénéfice de 2010* ».

Les hypothèses présentées ci-après s'appliquent aux objectifs de TELUS pour 2011 qui sont illustrés dans le tableau qui précède. Les objectifs et les hypothèses pour 2011 ont initialement été annoncés le 14 décembre 2010, lors de la publication du communiqué de presse et de la téléconférence portant sur les objectifs financiers de la société pour l'exercice.

Pour 2011, TELUS vise une croissance des produits d'exploitation consolidés de 1 % à 4 % par rapport à 2010 et une hausse du BAIIA de 1 % à 6 %. Les produits d'exploitation et le BAIIA devraient bénéficier de la mise à exécution continue des initiatives de TELUS visant les services de transmission de données et les services mobiles. Le taux de croissance du BAIIA pourrait surpasser le taux de croissance des produits d'exploitation, en raison des activités au titre du Programme d'efficacité opérationnelle et de la baisse prévue des coûts de restructuration. Le bénéfice par action devrait afficher une croissance de 7 % à 19 %, en raison de la croissance du bénéfice d'exploitation et de la réduction des coûts de financement.

Les produits d'exploitation du secteur des services mobiles de TELUS devraient afficher une croissance de 4 % à 7 % en 2011, en raison du nombre à la hausse d'abonnés. La croissance des mises en service devrait bénéficier d'un gain d'environ 4,5 à 5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles. TELUS est d'avis qu'elle continuera à bénéficier de ses investissements dans le réseau HSPA+ et à accroître les produits tirés des services de transmission de données et des services d'itinérance, ce qui l'aidera à contrebalancer la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix. Une hausse de 6 % à 11 % du BAIIA du secteur des services mobiles est prévue pour 2011, malgré l'incidence sur les marges des investissements plus importants effectués pour acquérir des abonnés et pour fidéliser les abonnés existants.

La croissance des produits d'exploitation du secteur des services filaires devrait varier entre (1) % et 2 % en 2011, en raison de la croissance des produits tirés des services de transmission de données pour les clients d'affaires et des services de divertissement résidentiels, facteur neutralisé par la baisse continue des produits tirés des services locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels. La baisse du BAIIA du secteur des services filaires devrait se situer entre 0 % et 6 %, en raison du recul des produits tirés des services existants générant des marges plus élevées et des coûts ayant un effet de dilution à court terme liés à la croissance du nombre d'abonnés au service Optik TV. Ces facteurs devraient être neutralisés en partie par la croissance découlant des services de transmission de données générant des marges moins élevées, par les économies supplémentaires découlant des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle, et par la réduction des coûts de restructuration.

Les dépenses en immobilisations en 2011 devraient s'élever à environ 1,7 milliard de dollars, soit un montant analogue à celui de l'exercice précédent. TELUS prévoit poursuivre l'élargissement de son infrastructure à large bande et les mises à niveau à l'appui de ses services Optik TV et Internet dans les 48 principales collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Elle compte notamment mener à terme le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2. De plus, TELUS prévoit continuer à accroître la capacité du réseau sans fil et procéder au déploiement de la technologie HSPA+ double cellule, ce qui augmentera les vitesses maximales de téléchargement établies par le fabricant qui pourront atteindre jusqu'à 42 mégabits par seconde (« Mbps »).

TELUS poursuivra ses mesures de réduction des coûts en 2011 et elle prévoit à cette fin engager des coûts de restructuration d'environ 50 millions de dollars (74 millions de dollars en 2010). La société prévoit générer des économies supplémentaires d'environ 50 millions de dollars au titre du Programme d'efficacité opérationnelle en 2011, découlant des investissements dans la restructuration, des initiatives aux fins de la rentabilité des capitaux et des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle en 2011 ou au cours des périodes précédentes (environ 134 millions de dollars en 2010).

TELUS a versé une cotisation spéciale facultative de 200 millions de dollars à ses régimes de retraite à prestations déterminées en janvier 2011, qui devrait donner lieu à une hausse du BAIIA et du bénéfice par action en 2011. Les cotisations aux régimes de retraite sont déductibles et elles devraient donner lieu à une réduction des impôts en espèces en 2010 et en 2011 totalisant environ 57 millions de dollars.

**Hypothèses concernant les objectifs pour 2011**

Concurrence intense soutenue en ce qui concerne les services filaires et mobiles sur les marchés des Solutions d'affaires et des Solutions consommateurs
Baisse continue des tarifs pour les services existants
Gain de 4,5 à 5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et croissance accélérée du nombre d'abonnés des services mobiles au sein de l'industrie en raison de l'intensification de la concurrence, de l'adoption accélérée des téléphones intelligents et de l'utilisation d'applications de transmission de données, ainsi que des nouveaux types d'appareils mobiles émergents tels que les tablettes
Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données ainsi que du service d'itinérance internationale
Hausse des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation des abonnés existants des services mobiles en raison du plus grand nombre de mises en service de téléphones intelligents, y compris les mises à niveau, et à l'appui du plus grand nombre d'abonnés
Expansion continue du réseau à large bande et mises à niveau à l'appui de la croissance des produits tirés du service Optik TV et du service Internet Optik High-Speed, laquelle neutralise la diminution continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau
Taux d'actualisation estimatif préliminaire de 5,35 %, subséquemment établi à 5,25 % (baisse de 60 points de base par rapport à 2010) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme estimatif préliminaire de 7,25 %, subséquemment établi à 7 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2010) <ul style="list-style-type: none"> <li>Le recouvrement net au titre des régimes de retraite à prestations déterminées a été estimé à 34 millions de dollars</li> </ul>
Versement, en janvier 2011, d'une cotisation facultative non récurrente de 200 millions de dollars aux régimes de retraite <ul style="list-style-type: none"> <li>Le montant des cotisations aux régimes de retraite à prestations déterminées, y compris la cotisation facultative, a été estimé à 298 millions de dollars pour 2011, en hausse comparativement à 137 millions de dollars en 2010</li> </ul>
On s'attend à ce que les coûts de restructuration atteignent environ 50 millions de dollars en 2011 dans le cadre des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle (74 millions de dollars en 2010). Les économies supplémentaires au titre du BAIIA en 2011 avaient d'abord été estimées à environ 75 millions de dollars et sont actuellement estimées à environ 50 millions de dollars (134 millions de dollars en 2010)
Réduction des coûts de financement d'environ 135 millions de dollars en raison de la réduction de la dette et des taux d'intérêt
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 26,5 % à 27,5 % (29 % en 2010)
Paiements d'impôts en espèces d'environ 130 millions de dollars à 180 millions de dollars (311 millions de dollars en 2010)

**1.6 Sommaire des différences découlant du passage aux IFRS influant sur le bénéfice de 2010**

Une description et une illustration détaillées des répercussions prévues du passage aux IFRS sont présentées dans le rapport de gestion du troisième trimestre de 2010 de TELUS, et seront mises à jour dans le rapport de gestion annuel 2010 de TELUS. Le tableau suivant illustre, pour chaque sujet, les répercussions prévues du passage aux IFRS sur les principaux postes de l'état consolidé des résultats et des autres éléments du résultat global pour 2010. Cependant, il n'existe aucune certitude que l'International Accounting Standards Board ne publiera pas d'autres prises de position, ni que le Conseil des normes comptables du Canada n'adoptera pas d'autres prises de position avant que la société ne prépare ses états financiers consolidés au 31 décembre 2011. Par conséquent, il n'existe aucune certitude que les normes appliquées aux fins de la préparation de l'information fournie dans la présente rubrique ne différeront pas de celles qui serviront à préparer les états financiers consolidés de l'exercice se terminant le 31 décembre 2011, ni que les répercussions décrites et quantifiées ci-après ne varieront pas.

## État consolidé des résultats et des autres éléments du résultat global – Exercice terminé le 31 décembre 2010

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Répercussions sur les principaux postes [Augmentation (diminution)]							Chiffres non audités pro forma selon les IFRS de l'IASB	
		Répercussions sur la présentation		Répercussions sur la comptabilisation, l'évaluation, la présentation et les informations à fournir						
		Produits	Aide publique	Analyse des charges	Avantages du personnel – régimes à prestations définies	Dépréciation d'actifs (reprises de perte de valeur)	Titrisation de créances	Contrats de location (opérations de cession-bail)	Autres <sup>1</sup>	
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>9 779</b>	(9 779)	—	—	—	—	—	—	—	—
Services	—	9 168	(37)	—	—	—	—	—	—	9 131
Équipement	—	611	—	—	—	—	—	—	—	611
	<b>9 779</b>	—	(37)	—	—	—	—	—	—	9 742
Autre bénéfice d'exploitation	—	2	48	—	—	—	—	—	—	50
	<b>9 779</b>	2	11	—	—	—	—	—	—	9 792
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>										
Frais d'exploitation	6 062	—	—	(6 062)	—	—	—	—	—	—
Coûts de restructuration	74	—	—	(74)	—	—	—	—	—	—
Produits et services achetés	—	—	—	4 228	—	—	—	12	(4)	4 236
Charge au titre des avantages du personnel	—	—	11	1 934	(39)	—	—	—	—	1 906
Amortissement des immobilisations corporelles	1 333	—	—	—	—	5	—	—	1	1 339
Amortissement des actifs incorporels	402	—	—	—	—	—	—	—	—	402
	<b>7 871</b>	—	11	26	(39)	5	—	12	(3)	7 883
<b>BÉNÉFICE D'EXPLOITATION</b>	<b>1 908</b>	2	—	(26)	39	(5)	—	(12)	3	1 909
Autres charges, montant net	32	2	—	(26)	—	—	(8)	—	—	—
Coûts de financement	510	—	—	—	—	—	8	—	4	522
<b>BÉNÉFICE AVANT IMPÔTS</b>	<b>1 366</b>	—	—	—	39	(5)	—	(12)	(1)	1 387
Impôts sur le résultat	328	—	—	—	10	(1)	—	(3)	1	335
<b>BÉNÉFICE NET</b>	<b>1 038</b>	—	—	—	29	(4)	—	(9)	—	1 052
<b>BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ACTIONS ORDINAIRES ET ACTIONS SANS DROIT DE VOTE</b>	<b>1 034</b>	—	—	—	29	(4)	—	(9)	—	1 048
<b>BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE ET SANS DROIT DE VOTE</b>										
– De base	3,23	—	—	—	0,09	(0,01)	—	(0,03)	(0,01)	3,27
– Dilué	3,22	—	—	—	0,09	(0,01)	—	(0,03)	—	3,27

1. Autres – Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations; impôts sur le résultat; et calcul du résultat par action arrondi.

## Calcul du BAIIA consolidé

Exercice terminé le 31 décembre 2010 (en millions de dollars)	Chiffres présentés à l'heure actuelle	Chiffres non audités pro forma selon les IFRS de l'IASB
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 038</b>	<b>1 052</b>
Coûts de financement	510	522
Impôts sur le résultat	328	335
Amortissement des immobilisations corporelles	1 333	1 339
Amortissement des actifs incorporels	402	402
Autres charges, montant net	32	s.o.
<b>BAIIA</b>	<b>3 643</b>	<b>3 650</b>
s.o. – sans objet		

## 2. Analyse des résultats d'exploitation

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation.

## 2.1 Généralités

Les secteurs d'exploitation de la société constituant des secteurs isolables sont les services filaires et les services mobiles. La segmentation s'appuie sur des similitudes au chapitre de la technologie, des compétences techniques exigées pour fournir les produits et services, des caractéristiques des clients, des canaux de distribution utilisés et de l'application des règlements. Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange. L'information sectorielle est régulièrement communiquée au chef de la direction de la société (le principal responsable de l'exploitation).

## 2.2 Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010	T4 2009	T3 2009	T2 2009	T1 2009
Produits d'exploitation	<b>2 551</b>	2 455	2 398	2 375	2 443	2 411	2 377	2 375
Charges d'exploitation	<b>1 672</b>	1 501	1 460	1 429	1 577	1 456	1 451	1 441
Coûts de restructuration	<b>32</b>	17	19	6	77	32	53	28
BAIIA <sup>1</sup>	<b>847</b>	937	919	940	789	923	873	906
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>340</b>	332	316	345	347	330	330	334
Amortissement des actifs incorporels	<b>103</b>	100	91	108	94	100	94	93
Bénéfice d'exploitation	<b>404</b>	505	512	487	348	493	449	479
Autres charges	<b>11</b>	7	6	8	10	6	11	5
Coûts de financement	<b>102</b>	182	114	112	230	101	106	95
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices	<b>291</b>	316	392	367	108	386	332	379
Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices	<b>64</b>	69	96	99	(48)	106	88	57
Bénéfice net	<b>227</b>	247	296	268	156	280	244	322
Bénéfice net afférent aux actions ordinaires et actions sans droit de vote	<b>226</b>	246	295	267	155	279	243	321
Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote								
– De base	<b>0,70</b>	0,77	0,92	0,84	0,49	0,88	0,77	1,01
– Dilué	<b>0,70</b>	0,76	0,92	0,84	0,49	0,87	0,77	1,01
Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote	<b>0,525</b>	0,50	0,50	0,475	0,475	0,475	0,475	0,475
1. Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique 6.1, « Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) ».								

### Tendances

La tendance observée au chapitre des produits d'exploitation consolidés reflète i) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, qui tient à l'accroissement du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits tirés de l'équipement et autres produits; ii) la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données, y compris TELUS TV, largement neutralisée par la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des autres produits.

Les produits tirés du réseau mobile comptabilisés au quatrième trimestre de 2010 se sont accrus de 8,8 % d'un exercice à l'autre, résultat qui tient à la tendance générale au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données, qui s'est poursuivie au cours du trimestre, la croissance d'un exercice à l'autre étant de 27 %, résultat neutralisé en partie par le recul de 5,2 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix (pour lequel une analyse est présentée à la rubrique 2.4). La croissance des PMAA tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données en raison de l'utilisation accrue de téléphones intelligents. L'accroissement de la demande visant les services mobiles de transmission de données pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau et de la capacité spectrale dans l'avenir (se reporter à la rubrique 5.2, « Technologie »). Les produits tirés de l'équipement mobile et autres produits comptabilisés au quatrième trimestre de 2010 se sont accrus de 13 % d'un exercice à l'autre, en raison principalement des volumes à la hausse d'acquisition d'abonnés et de fidélisation découlant de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents.

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

La tendance au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services de transmission de données, le nombre d'abonnés à TELUS TV ayant augmenté de 85 % en 2010, ainsi que la croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires, atténuées par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants. La diminution des produits tirés des services filaires de transmission de la voix tient au passage aux services mobiles et aux services Internet, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Se reporter à l'analyse des risques présentée à la *rubrique 5.1, « Concurrence »*. Les pertes nettes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué au second semestre de 2010, par rapport à l'exercice précédent et au premier semestre de 2010, résultat qui tient à l'offre de produits groupés améliorés. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau avaient augmenté d'un exercice à l'autre au premier semestre de 2010, en raison des activités promotionnelles visant les services de téléphonie locale et les services Internet mises en œuvre par un important câblodistributeur concurrent de TELUS, ainsi que du remplacement continu de la technologie en faveur de la technologie mobile. En ce qui concerne les lignes commerciales d'accès au réseau, les pertes enregistrées en 2010 reflètent l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces, les dépenses prudentes des entreprises, et la croissance plus faible enregistrée en Ontario et au Québec, qui tient à l'exécution de contrats d'entreprise d'envergure, dont certains concernent d'importants réseaux IP privés qui ne sont pas pris en compte dans le nombre de lignes d'accès.

La tendance au chapitre des charges d'exploitation reflète l'augmentation des coûts d'acquisition des abonnés des services mobiles et des frais des fidélisation, la prise en compte des charges de Black's Photo depuis septembre 2009, et l'augmentation des coûts liés à TELUS TV tenant au fait que le nombre d'abonnés a presque doublé, facteurs neutralisés par les économies découlant des initiatives s'inscrivant dans le cadre de la restructuration.

Les coûts de restructuration trimestriels en 2010 ont diminué par rapport à 2009, car la direction avait accéléré au cours de cette année la mise en œuvre d'initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle, principalement dans le secteur des services filaires.

La baisse séquentielle de l'amortissement des immobilisations corporelles du deuxième trimestre de 2010 tient compte d'un ajustement ayant occasionné l'augmentation de la durée de vie utile estimative des décodeurs pour la télévision (se reporter à la *rubrique 2.3, « Résultats d'exploitation consolidés – Amortissement des immobilisations corporelles »*). La hausse séquentielle de l'amortissement des immobilisations corporelles au quatrième trimestre de 2009 était imputable au nombre plus élevé d'immobilisations en service, y compris le réseau sans fil HSPA+ dont le lancement a eu lieu en novembre 2009.

La hausse de l'amortissement des actifs incorporels en 2010 tient à la mise en place du réseau HSPA+ en novembre 2009, résultat neutralisé par la comptabilisation, au deuxième trimestre de 2010, de la diminution des crédits d'impôt à l'investissement d'environ 5 millions de dollars ayant été portés en réduction de la charge d'amortissement touchant des immobilisations capitalisées lors d'exercices antérieurs qui sont maintenant entièrement amorties, suivant l'établissement de leur admissibilité par l'administration fiscale. Dans un même ordre d'idées, l'amortissement des actifs incorporels au quatrième trimestre de 2009 a été présenté déduction faite de crédits d'impôt à l'investissement d'environ 10 millions de dollars.

Les coûts de financement pour chaque période sont présentés déduction faite des montants variables d'intérêts créditeurs, y compris les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les coûts de financement comptabilisés au troisième trimestre de 2010 incluent une perte de 52 millions de dollars liée au rachat anticipé d'une tranche d'environ 45 % du montant en capital des billets à 8 % libellés en dollars américains (échéant en juin 2011) et au dénouement des swaps de devises connexes. Les coûts de financement au quatrième trimestre de 2009 incluaient une perte de 99 millions de dollars découlant du rachat anticipé semblable d'une tranche du montant en capital de ces billets. Ces deux rachats ont été financés par l'émission de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans (se reporter à l'analyse présentée à la rubrique 4.3).

Les tendances observées au chapitre du bénéfice net et du bénéfice par action reflètent les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements liés aux variations des impôts sur les bénéfices, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes sur les redressements. Les renseignements présentés ci-dessous pour 2009 ont été révisés par rapport aux renseignements présentés à l'exercice 2009, de manière à ne pas tenir compte des crédits d'impôt à l'investissement.

Ajustements liés aux impôts sur les bénéfices (en millions de dollars, sauf le bénéfice par action)	T4 2010	T3 2010	T2 2010	T1 2010	T4 2009	T3 2009	T2 2009	T1 2009
Incidence approximative sur le bénéfice net	10	9	10	1	71	14	18	62
Incidence approximative sur le bénéfice par action	0,03	0,03	0,03	—	0,23	0,04	0,06	0,19
Bénéfice par action de base approximatif excluant les incidences fiscales	0,67	0,74	0,89	0,84	0,26	0,84	0,71	0,82

## 2.3 Résultats d'exploitation consolidés

(en millions de dollars, sauf la marge du BAIIA)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Produits d'exploitation	2 551	2 443	4,4 %	9 779	9 606	1,8 %
Charges d'exploitation	1 672	1 577	6,0 %	6 062	5 925	2,3 %
Coûts de restructuration	32	77	(58,4) %	74	190	(61,1) %
BAIIA <sup>1</sup>	847	789	7,4 %	3 643	3 491	4,4 %
Amortissement des immobilisations corporelles	340	347	(2,0) %	1 333	1 341	(0,6) %
Amortissement des actifs incorporels	103	94	9,6 %	402	381	5,5 %
Bénéfice d'exploitation	404	348	16,1 %	1 908	1 769	7,9 %
Marge du BAIIA <sup>2</sup> (en %)	33,2	32,3	0,9 pt	37,3	36,3	1,0 pt

pt(s) : point(s) de pourcentage

1. Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique 6.1, « Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) ».

2. BAIIA divisé par les produits d'exploitation.

L'analyse qui suit porte sur les résultats consolidés de TELUS. Des informations sectorielles sont fournies à la rubrique 2.4, « Résultats du secteur des services filaires », à la rubrique 2.5, « Résultats du secteur des services mobiles », et à la rubrique 4.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations ».

### Produits d'exploitation

Les produits d'exploitation consolidés ont augmenté de 108 millions de dollars et de 173 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, car la croissance des produits tirés des services mobiles a continué d'excéder la baisse des produits tirés des services filaires. Les produits tirés des services de réseau mobiles ont augmenté de 97 millions de dollars et de 219 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet, en raison de la croissance des produits tirés des services de transmission de données découlant de l'utilisation accrue de téléphones intelligents, résultat neutralisé en partie par la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés de l'équipement mobile et les autres produits ont augmenté de 16 millions de dollars et de 88 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet, en raison de l'accroissement des volumes d'acquisition d'abonnés et de fidélisation, des ventes d'accessoires et de la prise en compte des résultats pour l'exercice complet de Black's Photo, une société acquise en septembre 2009. Dans le secteur des services filaires, les produits tirés des services de transmission de données se sont accrus de 37 millions de dollars et de 122 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, en raison de la croissance des produits tirés du service TELUS TV, des services de transmission de données améliorés et des services Internet, ainsi que de l'augmentation des produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires. Toutefois, la croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a été largement neutralisée par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix existants et des autres produits d'un exercice à l'autre, qui a totalisé 42 millions de dollars au quatrième trimestre et 256 millions de dollars pour l'exercice complet.

## Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation se sont accrues de 95 millions de dollars et de 137 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.

(en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif	578	610	(5,2) %	2 311	2 393	(3,4) %
Autres charges d'exploitation	1 094	967	13,1 %	3 751	3 532	6,2 %
	1 672	1 577	6,0 %	6 062	5 925	2,3 %

En ce qui a trait aux variations des charges d'exploitation :

- Les salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif ont reculé de 32 millions de dollars et de 82 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces reculs tiennent essentiellement à la réduction des salaires de base du secteur des services filaires découlant de la diminution du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») au pays et de la diminution des coûts discrétionnaires liés à l'effectif, facteurs neutralisés en partie par la hausse des taux de rémunération en 2010 et par l'augmentation des primes de rendement découlant de l'amélioration des résultats financiers et des résultats d'exploitation, ainsi que par la prise en compte, pour l'exercice complet, des charges de Black's Photo, une société acquise en septembre 2009. Les charges au titre des régimes de retraite à prestations déterminées, qui concernent principalement le secteur des services filaires, se sont élevées à 7 millions de dollars et à 28 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, en hausse de 2 millions de dollars et de 10 millions de dollars, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.
- Les autres charges d'exploitation ont augmenté de 127 millions de dollars et de 219 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces augmentations sont imputables principalement à l'accroissement des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation du secteur des services mobiles, à la hausse des coûts liés à TELUS TV tenant à l'augmentation de 85 % du nombre d'abonnés, ainsi qu'à la prise en compte des charges de Black's Photo pour l'exercice complet 2010. Ces résultats à la hausse ont été neutralisés en partie par la diminution des charges du secteur des services filaires découlant des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle ainsi que des crédits consentis par les fournisseurs et, pour l'exercice complet, par les économies non récurrentes au titre du Programme d'efficacité opérationnelle.

## Coûts de restructuration

Les coûts de restructuration ont diminué de 45 millions de dollars et de 116 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, résultats qui reflètent le niveau relativement élevé des activités de restructuration du secteur des services filaires mises en œuvre à l'exercice précédent. Les coûts de restructuration pour 2010 se composent principalement d'indemnités de départ et de charges découlant de l'abandon et de la sous-location de biens immobiliers. Les charges au titre du Programme d'efficacité opérationnelle devraient s'élever à environ 50 millions de dollars pour l'exercice complet 2011 (se reporter à la section « *Principales hypothèses* », à la rubrique 1.5).

## BAIIA

Le BAIIA a augmenté de 58 millions de dollars et de 152 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, résultats qui tiennent principalement à la baisse des coûts de restructuration, ainsi qu'aux retombées des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle et, pour l'exercice complet, à la vente d'applications logicielles générant des marges élevées et aux économies non récurrentes au titre du Programme d'efficacité opérationnelle comptabilisées au premier trimestre de 2010. Le BAIIA du secteur des services mobiles a progressé de 41 millions de dollars et de 98 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, et le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 17 millions de dollars et de 54 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet.

## Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels

Le total de l'amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels a augmenté de 2 millions de dollars et de 13 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.

- L'amortissement des immobilisations corporelles a diminué de 7 millions de dollars et de 8 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. L'accroissement des immobilisations liées à TELUS TV et au réseau à large bande a été neutralisé en grande partie par la diminution de l'amortissement des immobilisations corporelles tenant aux changements apportés aux durées de vie des immobilisations dans le cadre d'un programme permanent d'évaluation des durées de vie des immobilisations (y compris une augmentation de la durée de vie utile estimative des décodeurs pour le service TELUS TV en 2010), et au fait que du matériel et certaines stations cellulaires numériques ont été entièrement amortis (quoique la majorité demeure en service), ainsi qu'au nombre moins élevé de mise hors service d'immobilisations en 2010.
- L'amortissement des actifs incorporels a augmenté de 9 millions de dollars et de 21 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. La hausse de l'amortissement des actifs incorporels découlant de l'augmentation des actifs logiciels, y compris les logiciels d'application prenant en charge les services sans fil HSPA+, a été neutralisée en partie par l'amortissement moins élevé d'autres actifs logiciels entièrement amortis et toujours utilisés. L'amortissement des actifs incorporels a été réduit par la comptabilisation de crédits d'impôt à l'investissement touchant des immobilisations capitalisées lors d'exercices antérieurs qui sont maintenant entièrement amorties (réductions d'environ 5 millions de dollars au deuxième trimestre de 2010 et de 10 millions de dollars au quatrième trimestre de 2009).

### Bénéfice d'exploitation

Le bénéfice d'exploitation a augmenté de 56 millions de dollars et de 139 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, résultats qui tiennent au fait que la hausse du BAIIA et la diminution de l'amortissement des immobilisations corporelles ont été neutralisées en partie par la hausse de l'amortissement des actifs incorporels.

### Autres éléments de l'état des résultats

Autres charges, montant net (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
11	10	10,0 %	32	32	—	—

Les autres charges, montant net, comprennent la charge liée à la titrisation de créances, le bénéfice (la perte) ou la réduction de valeur de placements en actions ou de placements de portefeuille, les gains ou les pertes à la cession de biens immobiliers et les dons de bienfaisance.

La charge liée à la titrisation de créances s'est établie à 2 millions de dollars et à 8 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, soit des résultats en baisse de 1 million de dollars et de 2 millions de dollars, respectivement, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, qui tiennent principalement aux taux moins élevés. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, se reporter à la rubrique 4.6, « *Vente de créances* ». La hausse des dons de bienfaisance de 6 millions de dollars et de 10 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet a été en grande partie neutralisée par les gains nets à la vente de placements de petite envergure et de biens immobiliers en 2010, comparativement à des pertes nettes sur des placements de petite envergure en 2009.

Coûts de financement (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Intérêts sur la dette à long terme, obligations à court terme et autres	103	131	(21,4) %	463	483	(4,1) %
Perte au rachat d'une tranche des titres de créance à long terme	—	99	—	52	99	(47,5) %
Intérêts créditeurs et gains de change	(1)	—	—	(5)	(50)	—
	102	230	(55,7) %	510	532	(4,1) %

Les intérêts sur la dette à long terme, obligations à court terme et autres ont diminué de 28 millions de dollars et de 20 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces diminutions tiennent principalement à la réduction des taux d'intérêt effectifs sur les titres de créance à long terme ainsi qu'à la diminution du solde moyen des titres de créance, facteurs neutralisés en partie, pour l'exercice complet, par la comptabilisation d'une charge de financement de 15 millions de dollars au troisième trimestre de 2010, laquelle découle de la décision du CRTC concernant le compte de report.

Le 2 septembre 2010, la société a procédé au rachat anticipé d'une tranche de 607 millions de dollars US des billets à 8 % négociés sur le marché échéant le 1<sup>er</sup> juin 2011 et à la résiliation des swaps de devises connexes. Ce rachat a été financé par l'émission, le 23 juillet 2010, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans. La société a comptabilisé une perte au titre de ce rachat, qui se compose d'un montant de 36 millions de dollars lié aux billets rachetés et d'un montant de 16 millions de dollars lié à la résiliation des swaps de devises connexes.

En décembre 2009, la société a procédé au rachat anticipé d'une tranche de 577 millions de dollars US des billets à 8 % négociés sur le marché échéant le 1<sup>er</sup> juin 2011 et à la résiliation des swaps de devises connexes. Ce rachat a été financé par l'émission, le 1<sup>er</sup> décembre 2009, de billets à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant dans 10 ans. La société a comptabilisé une perte au titre de ce rachat, qui se compose d'un montant de 63 millions de dollars lié aux billets rachetés et d'un montant de 36 millions de dollars lié à la résiliation des swaps de devises connexes.

Les intérêts créditeurs sur les remboursements d'impôts ont diminué de 44 millions de dollars pour l'exercice complet 2010, par rapport à 2009. Les montants plus élevés comptabilisés en 2009 tenaient au règlement de questions fiscales concernant des exercices antérieurs.

Charge (économie) d'impôts sur les bénéfices (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Impôts fédéral et provinciaux combinés de base aux taux d'imposition prévus par la loi	85	34	150,0 %	396	366	8,2 %
Réévaluation du passif d'impôts futurs pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	(12)	(63)	—	(43)	(99)	—
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	(17)	(20)	—	(36)	(68)	—
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	7	1	—	10	4	—
Autres	1	—	—	1	—	—
	<b>64</b>	<b>(48)</b>	n.s.	<b>328</b>	<b>203</b>	<b>61,6 %</b>
Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %)	<b>29,2</b>	31,5	(2,3) pts	<b>29,0</b>	30,3	(1,3) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	<b>22,0</b>	n.s.	n.s.	<b>24,0</b>	16,8	7,2 pts

La hausse de 51 millions de dollars et de 30 millions de dollars, respectivement, de la charge d'impôts fédéral et provinciaux combinés au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, découle de l'augmentation du bénéfice avant impôts, facteur neutralisé en partie par la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi. Les taux d'imposition effectifs étaient moins élevés que les taux prévus par la loi, en raison de la réévaluation du passif d'impôts futurs et de l'écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs et des ajustements corrélatifs à ce redressement. Les modifications des taux d'imposition futurs en Colombie-Britannique sont entrées en vigueur au premier trimestre de 2009, ce qui a pour effet de réduire les taux avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Les modifications des taux d'imposition en Ontario pour 2010 à 2013 sont entrées en vigueur au quatrième trimestre de 2009 et s'appliquent aux impôts sur les bénéfices provinciaux à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2010. Par ailleurs, les taux d'imposition en vigueur au fédéral ont diminué en 2010.

En 2010, la Division des décisions de l'Agence du revenu du Canada (« ARC ») a avisé la société que l'ARC, par suite d'un examen détaillé des faits et des questions d'ordre réglementaire concernant l'acquisition de spectre dans le cadre d'enchères tenues en 2001 et en 2008, avait accepté la position fiscale de la société selon laquelle le spectre acquis lors de ces deux enchères représentait un actif amortissable aux fins de l'impôt sur les bénéfices, qui serait amorti linéairement sur la durée de vie des licences, qui est de 10 ans. Cette décision devrait donner lieu à une réduction des paiements d'impôts en espèces pour les exercices 2011 à 2019, mais elle ne prend aucunement en considération l'incidence de toute acquisition de spectre future.

La rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions versée en 2010 tient compte de la radiation au quatrième trimestre d'un montant de 7 millions de dollars au titre d'un actif d'impôts futurs découlant de la promulgation d'une nouvelle loi en décembre 2010, laquelle modifie le traitement fiscal de certaines rémunérations à base d'actions. Lorsque des options d'achat d'actions sont rachetées par la société en contrepartie d'un paiement en espèces, deux choix sont possibles : soit l'employé renonce à la déduction fiscale à laquelle il a droit, ce qui produit le même effet qu'un traitement des gains en capital, soit la société renonce à la déduction fiscale à laquelle elle a droit, ce qui élimine le double avantage dont jouissent les employés et les sociétés par actions. Advenant le cas où elle rachèterait des options d'achat d'actions détenues par des employés, la société a décidé de renoncer à la déduction fiscale à laquelle elle aurait droit au titre des paiements effectués.

Autres éléments du résultat étendu (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
(2)	33	n.s.		54	58	(6,9) %

Les autres éléments du résultat étendu comprennent les variations de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie et liés principalement aux billets libellés en dollars américains. En 2010, l'incidence après impôts d'environ 11 millions de dollars découlant du dénouement des swaps liés au rachat anticipé d'une tranche des billets libellés en dollars américains effectué en septembre 2010, soit un montant avant impôts de 16 millions de dollars, a été inscrite dans les coûts de financement. En 2009, l'incidence après impôts d'environ 25 millions de dollars découlant du dénouement des swaps liés au rachat anticipé d'une tranche des billets libellés en dollars américains effectué en décembre 2009, soit un montant avant impôts de 36 millions de dollars, avait été inscrit dans les coûts de financement.

## 2.4 Secteur des services mobiles

Produits d'exploitation – secteur des services mobiles (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Services de réseau	1 200	1 103	8,8 %	4 611	4 392	5,0 %
Équipement et autres produits	138	122	13,1 %	403	315	27,9 %
Produits d'exploitation externes	1 338	1 225	9,2 %	5 014	4 707	6,5 %
Produits d'exploitation tirés des activités intersectorielles	9	7	28,6 %	33	28	17,9 %
Total des produits d'exploitation	1 347	1 232	9,3 %	5 047	4 735	6,6 %

Les produits d'exploitation du secteur des services mobiles ont augmenté de 115 millions de dollars et de 312 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, en raison de ce qui suit :

- Les produits tirés des services de réseau se sont accrus de 97 millions de dollars et de 219 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces résultats à la hausse tiennent à la croissance continue des produits tirés des services mobiles de transmission de données et à la croissance de 6,9 % du nombre d'abonnés d'un exercice à l'autre, facteurs neutralisés en partie, pour l'exercice complet, par la diminution des produits tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 87 millions de dollars, ou 36 %, au quatrième trimestre, et de 260 millions de dollars, ou 30 %, au cours de l'exercice complet, résultats qui reflètent les produits élevés tirés des services liés aux téléphones intelligents et à la messagerie textuelle, qui découlent de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de l'utilisation accrue de téléphones intelligents permettant de plus hautes vitesses de transmission et de la croissance des clés Internet mobile et des tablettes, ainsi que de la hausse des volumes liés aux services de transmission de données en itinérance depuis l'étranger, facteurs neutralisés en partie par la baisse des tarifs liés aux services d'itinérance. Les produits tirés des services de transmission de données ont représenté 25 % des produits tirés des services de réseau en 2010, comparativement à 20 % en 2009. Les produits tirés des services de transmission de la voix ont reculé de 41 millions de dollars, ou 1,2 %, au cours de l'exercice complet 2010, en raison essentiellement de la diminution des PMAA tirés des services de transmission de la voix, comme il est décrit plus en détail ci-dessous, et ces produits se sont accrus de 10 millions de dollars, ou 1,2 %, au cours du quatrième trimestre, résultat qui tient au fait que la croissance du nombre d'abonnés a largement neutralisé la baisse des PMAA tirés des produits de transmission de la voix.

Les PMAA combinés se sont chiffrés à 58,48 \$ au quatrième trimestre de 2010, en hausse de 1,10 \$, ou 1,9 %, par rapport à la période correspondante de 2009, reflétant la baisse habituelle du quatrième trimestre comparativement aux PMAA de 58,75 \$ comptabilisés au troisième trimestre de 2010. La croissance de 1,9 % d'un exercice à l'autre comptabilisée au cours du trimestre constitue une amélioration continue d'un exercice à l'autre des baisses de 1,2 %, de 1,9 %, de 4,4 % et de 7,7 %, respectivement, comptabilisées au troisième, au deuxième et au premier trimestres de 2010 ainsi qu'au quatrième trimestre de 2009. Les PMAA combinés se sont établis à 57,64 \$ pour l'exercice complet 2010, en baisse de 0,82 \$, ou 1,4 %, par rapport à 2009. Les PMAA combinés reflètent l'utilisation accrue des services de transmission de données découlant de l'adoption des téléphones intelligents et des volumes à la hausse de services d'itinérance, facteurs neutralisés en partie par la réduction des tarifs liés aux services de transmission de la voix (se reporter à l'analyse présentée ci-dessous) et par la baisse du nombre de minutes utilisées, ainsi que par la pénétration accrue du marché des clés Internet mobile et des tablettes.

Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 16,01 \$ et à 14,39 \$, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, en hausse d'un exercice à l'autre de 3,41 \$, ou 27 %, pour le trimestre, et de 2,51 \$, ou 21 %, pour l'exercice. La hausse des PMAA tirés des services de transmission de données reflète essentiellement la tendance au chapitre des produits tirés des services de transmission de données. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 42,47 \$ et à 43,25 \$, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, en baisse d'un exercice à l'autre de 2,31 \$, ou 5,2 %, pour le trimestre, et de 3,33 \$, ou 7,1 %, pour l'exercice. La baisse de 5,2 % d'un exercice à l'autre pour le quatrième trimestre est plus faible que les baisses de 6,7 %, de 7,2 %, de 9,5 % et de 12 % enregistrées aux troisième, deuxième et premier trimestres de 2010 et au quatrième trimestre de 2009, respectivement. La diminution des PMAA tirés des services de transmission de la voix tient aux facteurs suivants : la baisse des minutes par abonné des services résidentiels et d'affaires; l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses découlant des changements dans les habitudes des abonnés, le remplacement de la messagerie textuelle par le rappel vocal et l'adoption de forfaits visant à optimiser les tarifs; la pénétration accrue de la marque Koodo<sup>MD</sup> et la réduction des produits tirés de ce service; un volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré; la suppression des frais d'accès au système et des frais pour le service e911 dans le cas des nouveaux abonnés à un forfait; et la diminution des PMAA tirés du service Mike<sup>MD</sup>; facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance depuis l'étranger et par les frais que les abonnés doivent maintenant payer lorsqu'ils décident de continuer à recevoir une facture papier plutôt qu'une facture en ligne.

Les ajouts bruts et les ajouts nets d'abonnés reflètent l'amélioration de la conjoncture économique et l'amélioration de la gamme d'appareils découlant en partie de la mise en place du nouveau réseau HSPA+, les activités promotionnelles, les efforts déployés afin d'attirer des abonnés des services postpayés présentant une valeur élevée et de les fidéliser, ainsi que la plus grande capacité de distribution depuis novembre 2009, par l'entremise de Black's Photo, facteurs neutralisés en partie par l'intensification de la concurrence visant tant les services postpayés que les services prépayés. Le total des ajouts bruts d'abonnés s'est accru de 10 % au quatrième trimestre et de 6,9 % pour l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, et les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont augmenté d'environ 14 % et 12 %, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont représenté 68 % du total des ajouts bruts au quatrième trimestre et pour l'exercice complet 2010 (66 % au quatrième trimestre de 2009 et 65 % pour l'exercice complet 2009). Les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont augmenté au second semestre de 2010, en raison essentiellement des offres plus concurrentielles, y compris un meilleur choix d'appareils permettant la transmission de données.

La société a enregistré une hausse importante de l'utilisation des téléphones intelligents au quatrième trimestre de 2010, ces téléphones ayant représenté 46 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés, par rapport à 38 % au troisième trimestre de 2010 et à 25 % au quatrième trimestre de 2009. Au 31 décembre 2010, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 33 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 20 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, mais les coûts d'acquisition d'abonnés et les frais de fidélisation liés à ces téléphones sont plus élevés en raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les taux de désabonnement, et se traduire par une hausse des produits d'exploitation prévus sur la durée de l'appareil, par une utilisation accrue du réseau et par une hausse des frais de fidélisation dans l'avenir, par rapport aux niveaux historiques.

Les ajouts nets au cours du quatrième trimestre de 2010 ont diminué de 2,5 %, par rapport à la période correspondante de 2009, résultat qui tient au fait que la solide croissance des ajouts bruts d'abonnés a été largement neutralisée par la hausse du taux de désabonnement, pour laquelle une analyse détaillée est présentée ci-dessous. Les ajouts nets pour l'exercice complet 2010 ont augmenté de 10 % par rapport à 2009, et la composition des ajouts d'abonnés des services postpayés est demeurée solide. En 2010, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés ont représenté 92 % du total des ajouts nets (89 % en 2009) au cours du quatrième trimestre, et 93 % (93 % en 2009) pour l'exercice complet. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés pour l'exercice complet 2010 ont augmenté par rapport à l'exercice 2009, résultat qui tient au fait que les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont été neutralisés en partie par la hausse légère du taux de désabonnement.

Le taux de désabonnement combiné s'est établi à 1,72 % et à 1,57 %, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, comparativement à 1,60 % et à 1,58 %, respectivement, aux périodes correspondantes de 2009. L'augmentation du taux de désabonnement au quatrième trimestre reflète l'intensification des pressions concurrentielles sur le plan du marketing, laquelle tient en partie à la concurrence au chapitre des tarifs et au plus grand nombre de forfaits permettant un usage illimité nécessitant un plus important financement des appareils qui sont offerts par de nouveaux venus et par des entreprises titulaires nationales concurrentes. Le taux de désabonnement pour l'exercice complet est analogue à celui enregistré en 2009 et il reflète ces facteurs, lesquels ont été neutralisés par la mise en service du nouveau réseau HSPA+ pour l'exercice complet, par le plus grand choix d'appareils offerts, y compris l'appareil iPhone d'Apple, et par les résultats fructueux des efforts visant à fidéliser les abonnés.

- Les produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services ont augmenté de 16 millions de dollars et de 88 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. L'augmentation au quatrième trimestre tient principalement à la hausse des volumes d'acquisition d'abonnés et de fidélisation et, dans une moindre mesure, aux produits plus élevés tirés des ventes d'accessoires, tandis que l'augmentation pour l'exercice complet tient également au plus grand choix de téléphones intelligents offerts et à la prise en compte, pour l'exercice complet, des résultats de Black's Photo, une société acquise en septembre 2009. L'augmentation pour l'exercice complet a été neutralisée en partie par les pressions concurrentielles sur les prix des appareils, qui ont entraîné une hausse des coûts de financement des appareils au second semestre de 2010. Les prix moyens des appareils ont affiché une tendance à la hausse en 2010, en raison du plus grand choix de téléphones intelligents offerts. Toutefois, en raison des pressions concurrentielles qui entraînent une hausse des coûts de financement, les prix des appareils au troisième trimestre de 2010 ont été touchés de façon défavorable par la hausse des coûts de financement, comparativement au troisième trimestre de 2009, et les prix moyens des appareils au quatrième trimestre de 2010 sont demeurés inchangés par rapport à la période correspondante de 2009.
- Les produits tirés des activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services mobiles au secteur des services filaires, et ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

## Indicateurs de l'exploitation – secteur des services mobiles

	Aux 31 décembre		
	2010	2009	Variation
<b>Abonnés (en milliers)</b>			
Postpayés	5 705	5 290	7,8 %
Prépayés	1 266	1 234	2,6 %
<b>Total</b>	<b>6 971</b>	<b>6 524</b>	<b>6,9 %</b>
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	81,8	81,1	0,7 pt
Population <sup>1</sup> couverte par les services numériques (en millions) <sup>2</sup>	33,8	33,1	2,1 %
Population couverte par le réseau HSPA+ (en millions) <sup>2</sup>	33,1	31	~ 6,7 %
	Trimestres terminés les 31 décembre		Exercices terminés les 31 décembre
	2010	2009	Variation
<b>Ajouts bruts d'abonnés (en milliers)</b>			
Postpayés	323	283	14,1 %
Prépayés	152	148	2,7 %
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>431</b>	<b>10,2 %</b>
<b>Ajouts nets d'abonnés (en milliers)</b>			
Postpayés	109	109	—
Prépayés	10	13	(23,1) %
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>122</b>	<b>(2,5) %</b>
PMAA (en dollars) <sup>3</sup>	58,48	57,38	1,9 %
Taux de désabonnement, par mois (en %) <sup>3</sup>	1,72	1,60	0,12 pt
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	352	389	(9,5) %
Frais d'acquisition <sup>4</sup> par ajout brut d'abonné (en dollars) <sup>3</sup>	388	380	2,1 %
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %) <sup>3</sup>	14,2	12,1	2,1 pts
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	39,7	39,4	0,3 pt

1. Par « population », on entend le nombre de personnes vivant dans une zone de population comprise, en totalité ou presque, dans les zones de couverture.  
2. Y compris les ententes de services d'itinérance et de revente ainsi que les ententes de partage de réseau, conclues principalement avec Bell Canada.  
3. Se reporter à la rubrique 6.3, « *Définition des indicateurs clés de l'exploitation* ». Ces mesures ne sont pas définies par les principes comptables généralement reconnus du Canada ni des États-Unis. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement de l'exploitation d'une société de services mobiles.  
4. Frais d'acquisition.

Charges d'exploitation – secteur des services mobiles (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Charges liées aux ventes d'équipement	330	263	25,5 %	1 015	845	20,1 %
Charges d'exploitation des services de réseau	162	156	3,8 %	640	621	3,1 %
Frais de marketing	142	130	9,2 %	440	422	4,3 %
Frais généraux et d'administration						
Salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif	154	154	—	596	581	2,6 %
Autres frais généraux et d'administration	83	91	(8,8) %	321	321	—
Charges d'exploitation	871	794	9,7 %	3 012	2 790	8,0 %
Coûts de restructuration	—	3	(100,0) %	4	12	(66,7) %
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>871</b>	<b>797</b>	<b>9,3 %</b>	<b>3 016</b>	<b>2 802</b>	<b>7,6 %</b>

Le total des charges d'exploitation du secteur des services mobiles a augmenté de 74 millions de dollars et de 214 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, en raison de ce qui suit :

- En 2010, les charges liées aux ventes d'équipement ont augmenté de 67 millions de dollars et de 170 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces hausses tiennent principalement à l'augmentation des volumes d'acquisition d'abonnés et de fidélisation et à l'accroissement des coûts par appareil afin de soutenir les ajouts d'abonnés et la migration des abonnés existants vers des téléphones intelligents, principalement les appareils iPhone d'Apple et BlackBerry de RIM. Les charges liées aux ventes d'équipement pour 2010 tiennent également compte des résultats de Black's Photo pour un exercice complet, une société acquise en septembre 2009.

- Les charges d'exploitation des services de réseau ont augmenté de 6 millions de dollars et de 19 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, soit des résultats en hausse de 3 % et de 4 %, respectivement, qui reflètent l'efficacité accrue du réseau, comme en témoigne la croissance des produits d'exploitation tirés des services de réseau, laquelle s'est établie à 8,8 % et à 5,0 %, respectivement. L'augmentation des charges d'exploitation des services de réseau reflète la croissance des volumes d'itinérance, la légère hausse des coûts liés à des revenus partagés avec des tiers et des coûts liés aux licences d'utilisation, et l'introduction de frais pour le service e911 s'appliquant aux abonnés des services mobiles au Québec, facteurs neutralisés en partie par la baisse des coûts liés aux services d'itinérance découlant de la réduction des tarifs. La baisse des revenus partagés avec des tiers négociés et la réduction des tarifs liés aux licences d'utilisation ont été en grande partie neutralisées par la hausse des volumes liés à des revenus partagés avec des tiers et des volumes liés aux licences d'utilisation des fournisseurs de services, en raison de la pénétration continue du marché des téléphones intelligents.
- Les frais de marketing se sont accrus de 12 millions de dollars et de 18 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, en raison essentiellement de la hausse des commissions liée à l'accroissement des volumes, facteur neutralisé en partie par la baisse des frais de publicité en 2010, laquelle tient au lancement initial du réseau HSPA+ en novembre 2009.

Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté de 8 \$, ou 2,1 %, au quatrième trimestre de 2010, et de 13 \$, ou 3,9 %, au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces résultats sont imputables à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus importante gamme de téléphones intelligents offerts et, dans une moindre mesure, à la hausse des commissions à l'appui du plus grand choix de téléphones intelligents de plus grande valeur. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par un taux de change favorable du dollar américain comparativement à 2009, par la hausse des frais de publicité et de promotion engagés au quatrième trimestre de 2009 à l'appui du lancement du réseau HSPA+, et par la hausse des ajouts bruts en 2010 ayant accru l'efficacité des frais de publicité et de promotion par ajout brut d'abonné.

Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont augmenté pour s'établir à 14,2 % au quatrième trimestre et à 11,6 % pour l'exercice complet 2010. La hausse des frais de fidélisation tient aux volumes de fidélisation accrus liés à l'augmentation du nombre d'abonnés et à l'accroissement considérable du volume de clients passant aux téléphones intelligents, notamment la mise à niveau des appareils fondés sur la technologie HSPA, facteurs neutralisés en partie par la croissance accrue des produits tirés des services de réseau, par la diminution des commissions par abonné fidélisé et par le taux de change favorable du dollar américain par rapport à 2009.

- Le total des frais généraux et d'administration a diminué d'un exercice à l'autre de 8 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2010 et augmenté d'un exercice à l'autre de 15 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010. Les frais généraux et d'administration pour l'exercice complet se sont uniquement accrus de 1,7 %, résultat qui reflète l'efficacité accrue des activités à l'appui de l'accroissement du nombre d'abonnés, lequel s'est établi à 6,9 %.

Les salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif sont demeurés inchangés au cours du quatrième trimestre et se sont accrus de 15 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. La hausse des primes de rendement en 2010, laquelle tient à l'amélioration des résultats financiers et des résultats d'exploitation, a été neutralisée par la réduction du nombre d'employés ETP au pays. La hausse des frais pour l'exercice complet 2010 tient également compte des charges de Black's Photo pour l'exercice complet.

Les autres frais généraux et d'administration ont diminué de 8 millions de dollars au quatrième trimestre de 2010, par rapport à la période correspondante de 2009, en raison principalement de la réduction des créances douteuses. Les autres frais généraux et d'administration pour l'exercice complet 2010 sont demeurés inchangés d'un exercice à l'autre, car la prise en compte des charges de Black's Photo pour l'exercice complet et la hausse des coûts relatifs à la main-d'œuvre externe visant à soutenir l'accroissement du nombre d'abonnés ont été neutralisées par la diminution des créances douteuses et par la comptabilisation au premier trimestre de 2010 d'économies non récurrentes au titre du Programme d'efficacité opérationnelle. Les créances douteuses ont diminué de 5 millions de dollars pour le trimestre et de 25 millions de dollars pour l'exercice, résultats qui reflètent la baisse du taux de désabonnement non volontaire découlant de la reprise de l'économie.

- En 2010, les coûts de restructuration ont diminué de 3 millions de dollars et de 8 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du trimestre et de l'exercice complet. Se reporter à l'analyse qui est présentée à la *rubrique 2.3*.

BAIIA – secteur des services mobiles	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
BAIIA (en millions de dollars)	476	435	9,4 %	2 031	1 933	5,1 %
Marge du BAIIA (en %)	35,3	35,3	—	40,2	40,8	(0,6) pt

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 41 millions de dollars et de 98 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Ces résultats reflètent la croissance accrue des produits tirés des services de transmission de données, l'accroissement du nombre d'abonnés des services postpayés, la diminution moins prononcée des PMAA tirés des services de transmission de la voix et la réduction des créances douteuses. Les marges du secteur des services mobiles ont subi des pressions en 2010, en raison essentiellement de la hausse des coûts d'acquisition d'abonnés et des frais de fidélisation liés à l'accroissement des volumes d'acquisition d'abonnés et de fidélisation et à l'adoption continue des téléphones intelligents, par suite du lancement du nouveau réseau HSPA+ et d'appareils connexes tels que l'appareil iPhone à la fin de 2009, de l'offre accélérée des modèles les plus récents d'appareils BlackBerry, ainsi que de l'intensification de la concurrence ayant entraîné une augmentation des coûts de financement des appareils.

## 2.5 Secteur des services filaires

Produits d'exploitation – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Services de transmission de données	591	554	6,7 %	2 268	2 146	5,7 %
Services locaux de transmission de la voix	403	450	(10,4) %	1 684	1 856	(9,3) %
Services interurbains de transmission de la voix	130	142	(8,5) %	530	619	(14,4) %
Autres	89	72	23,6 %	283	278	1,8 %
Produits d'exploitation externes	1 213	1 218	(0,4) %	4 765	4 899	(2,7) %
Produits d'exploitation tirés d'activités intersectorielles	40	36	11,1 %	155	134	15,7 %
Total des produits d'exploitation	1 253	1 254	(0,1) %	4 920	5 033	(2,2) %

Le total des produits d'exploitation du secteur des services filaires a diminué de 1 million de dollars et de 113 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.

- Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté de 37 millions de dollars et de 122 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces résultats à la hausse sont attribuables i) à la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV; ii) à l'accroissement des services Internet, des services de transmission de données améliorés et des services d'hébergement; iii) à l'augmentation des produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires, notamment de la vente au premier trimestre de 2010 d'applications logicielles générant des marges élevées; et, dans une moindre mesure, iv) à l'accroissement des ventes d'équipement de transmission de données. Ces résultats à la hausse ont été neutralisés en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de données de base existants.

### Indicateurs de l'exploitation – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 décembre		
	2010	2009	Variation
<b>Abonnés à Internet</b>			
Haute vitesse	1 167	1 128	3,5 %
Communauté	62	87	(28,7) %
Total	1 229	1 215	1,2 %
<b>Abonnés à TELUS TV<sup>1</sup></b>	314	170	84,7 %
(en milliers)	Trimestres terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation
<b>Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet</b>			
Haute vitesse	18	11	63,6 %
Communauté	(6)	(9)	33,3 %
Total	12	2	n.s.
<b>Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV<sup>1</sup></b>	48	33	45,4 %

1. Comprend les abonnés à Optik TV et à TELUS TV Satellite.

La société a lancé le service Optik TV et le service Internet Optik High-Speed en juin 2010. Ces services, conjugués aux meilleures capacités au chapitre des services groupés et à l'amélioration des offres visant à fidéliser les abonnés, ont eu une incidence favorable sur les ajouts d'abonnés des services TELUS TV et Internet haute vitesse au second semestre de 2010, par rapport au second semestre de 2009 et au premier semestre de 2010. Par ailleurs, le principal câblodistributeur concurrent de la société dans l'ouest du pays a réduit ses offres promotionnelles au second semestre de 2010. TELUS a procédé à la migration d'un grand nombre de ses abonnés aux services TV sur IP vers la technologie reposant sur la plateforme Mediaroom de Microsoft en 2010, et elle compte procéder à la migration du reste des abonnés en 2011.

- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé de 47 millions de dollars et de 172 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces reculs continuent de refléter la diminution des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant de la concurrence à l'égard de l'obtention d'abonnés des services résidentiels, de la diminution consécutive des lignes résidentielles locales d'accès au réseau ainsi que d'offres concurrentielles similaires, de même que le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le recul reflète également la réduction des lignes commerciales d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données, des activités des concurrents, y compris la concurrence au chapitre des tarifs, et des dépenses prudentes engagées par les entreprises.

#### Indicateurs de l'exploitation – secteur des services filaires

(en milliers)	Aux 31 décembre		
	2010	2009	Variation
<b>Lignes d'accès au réseau<sup>1</sup></b>			
Lignes résidentielles	2 046	2 223	(8,0) %
Lignes commerciales	1 693	1 743	(2,9) %
Total	3 739	3 966	(5,7) %

(en milliers)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
<b>(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau</b>						
Lignes résidentielles	(37)	(45)	17,8 %	(177)	(175)	(1,1) %
Lignes commerciales	(18)	(8)	(125,0) %	(50)	(35)	(42,9) %
Total	(55)	(53)	(3,8) %	(227)	(210)	(8,1) %

1. En raison de l'examen périodique portant sur l'évaluation du nombre d'abonnés et des corrections apportées au premier trimestre de 2010, les données historiques liées aux lignes d'accès au réseau ont été retraitées pour les périodes antérieures, avec prise d'effet en 2007. Le total des lignes d'accès au réseau au 31 décembre 2009 reflète une réduction du nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau de 15 000 par rapport au nombre de lignes présenté dans le rapport de gestion annuel 2009 en ce qui concerne les abonnés à TELUS TV qui ne sont pas abonnés aux services de transmission de la voix, mais qui ont été pris en compte par inadvertance dans le calcul du nombre de lignes d'accès au réseau. Le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau a été réduit de 67 000 par rapport au nombre présenté dans le rapport de gestion annuel 2009, en raison de la révision et de la suppression de dossiers d'abonnés inexacts effectuées dans le cadre de l'intégration des processus de facturation et de production de rapports concernant les abonnés, ainsi que de la mise en application, à tous les échelons de TELUS, des pratiques en matière d'évaluation utilisées au sein de l'industrie.

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau continue d'être touché par le remplacement de la technologie pour les services locaux, en faveur des services mobiles et Internet, ainsi que par les activités promotionnelles des principaux câblodistributeurs concurrents de la société dans les régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec où cette dernière est l'entreprise titulaire. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau ont diminué au second semestre de 2010, par rapport au second semestre de 2009 et au premier semestre de 2010, en raison des capacités accrues de la société aux fins de l'offre de produits groupés découlant de l'accroissement des services TELUS TV, notamment du service Optik TV, et des offres concurrentielles visant à fidéliser les abonnés.

Les pertes de lignes commerciales d'accès au réseau en 2010 reflètent l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces, les dépenses prudentes des entreprises et la croissance plus faible des services de transmission de données découlant de l'exécution de contrats d'entreprise d'envergure, dont certains concernent d'importants réseaux IP privés. La croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'est pas prise en compte dans le nombre de lignes commerciales d'accès au réseau, et le passage des services de transmission de la voix existants aux services IP a donné lieu à une réduction générale des lignes commerciales d'accès au réseau.

- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué de 12 millions de dollars et de 89 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, résultats qui reflètent le maintien de la concurrence au chapitre des tarifs dans l'ensemble de l'industrie, la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux et le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet.
- Les autres produits ont augmenté de 17 millions de dollars et de 5 millions de dollars d'un exercice à l'autre, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces augmentations tiennent compte de produits de 8 millions de dollars comptabilisés au quatrième trimestre par suite de la Décision de télécom CRTC 2010-900, intitulée « Révision des tarifs liés aux services de structures de soutènement des grandes entreprises de services locaux titulaires ». Ces résultats ont été neutralisés en partie par la baisse des ventes d'équipement de transmission de la voix pour l'exercice complet.
- Les produits tirés d'activités intersectorielles représentent les services fournis par le secteur des services filaires au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

Charges d'exploitation – secteur des services filaires (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif	424	455	(6,8) %	1 715	1 811	(5,3) %
Autres charges d'exploitation	426	371	14,8 %	1 523	1 486	2,5 %
Charges d'exploitation	850	826	2,9 %	3 238	3 297	(1,8) %
Coûts de restructuration	32	74	(56,8) %	70	178	(60,7) %
Total des charges d'exploitation	882	900	(2,0) %	3 308	3 475	(4,8) %

Le total des charges d'exploitation du secteur des services filaires a diminué de 18 millions de dollars et de 167 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.

- Les salaires, charge au titre des avantages sociaux et autres charges liées à l'effectif ont diminué de 31 millions de dollars et de 96 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Ces réductions reflètent principalement la diminution des salaires de base découlant du nombre réduit d'employés ETP au pays et la baisse continue des coûts discrétionnaires liés à l'effectif tels que les frais de déplacement, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement du taux de rémunération en 2010, par la hausse des primes de rendement découlant de l'amélioration des résultats financiers et des résultats d'exploitation, et par l'augmentation des charges au titre des régimes à prestations déterminées.
- Les autres charges d'exploitation se sont accrues de 55 millions de dollars et de 37 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Ces augmentations reflètent la hausse des coûts liés à la programmation du service TELUS TV et des coûts des installations en raison de l'augmentation de 85 % du nombre d'abonnés et de l'accroissement des frais de publicité et de promotion, facteurs neutralisés en partie par la réduction des frais de transit et de résiliation tenant à la diminution des tarifs, par les crédits consentis par les fournisseurs ainsi que par la comptabilisation, au premier trimestre de 2010, d'économies non récurrentes au titre du Programme d'efficacité opérationnelle.
- Les coûts de restructuration ont reculé de 42 millions de dollars et de 108 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet. Se reporter à l'analyse présentée à la rubrique 2.3.

BAIIA – secteur des services filaires	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
BAIIA (en millions de dollars)	371	354	4,8 %	1 612	1 558	3,5 %
Marge du BAIIA (en %)	29,6	28,2	1,4 pt	32,8	31,0	1,8 pt

Le BAIIA du secteur des services filaires a augmenté de 17 millions de dollars et de 54 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. L'amélioration de la marge du BAIIA découle de la baisse des coûts de restructuration et des économies résultant des initiatives au titre du Programme d'efficacité opérationnelle mises en œuvre pour atténuer la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix, facteur neutralisé en partie par la hausse des coûts liés à l'accroissement des services TELUS TV. Pour l'exercice complet, l'amélioration de la marge tient aux ventes d'applications logicielles générant des marges élevées comptabilisées au premier trimestre de 2010.

### 3. Évolution de la situation financière

Le tableau ci-après illustre les variations entre les bilans consolidés survenues au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2010.

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre		Variation	Variation en %	Explication concernant les variations entre les bilans
	2010	2009			
<b>Actif à court terme</b>					
Encaisse et placements temporaires, montant net	17	41	(24)	(59) %	Se reporter à la <i>rubrique 4, « Situation de trésorerie et sources de financement »</i> .
Débiteurs	917	694	223	32 %	Augmentation tenant compte de la réduction de 100 millions de dollars du produit tiré des créances titrisées (se reporter à la <i>rubrique 4.6</i> ) et hausse des débiteurs découlant du plus grand nombre d'abonnés des services mobiles postpayés et de l'augmentation des PMAA tirés des services postpayés.
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir	56	16	40	n.s.	Reflète une augmentation des économies au titre des impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir, déduction faite de la charge d'impôts exigibles.
Stocks	283	270	13	5 %	Principalement une augmentation des volumes d'appareils mobiles en stock.
Frais payés d'avance	113	105	8	8 %	Principalement une augmentation des contrats d'entretien payés d'avance, déduction faite de l'amortissement.
Actifs dérivés	4	1	3	n.s.	—
<b>Passif à court terme</b>					
Créditeurs et charges à payer	1 495	1 385	110	8 %	Reflète l'augmentation au quatrième trimestre des dépenses en immobilisations et des dépenses d'exploitation à payer, et une hausse des intérêts semestriels exigibles.
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à payer	6	182	(176)	(97) %	Reflète principalement les impôts finaux exigibles au premier trimestre de 2010 pour l'année d'imposition 2009 ainsi que les acomptes provisionnels pour 2010, versés en grande partie au cours de l'exercice.
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration	111	135	(24)	(18) %	Les paiements ont excédé les nouvelles obligations en vertu des programmes de restructuration.
Dividendes à payer	169	150	19	13 %	Reflète essentiellement la hausse de 10,5 % du taux de dividende applicable au dividende versé au quatrième trimestre de 2010, par rapport au dividende versé au quatrième trimestre de 2009.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	658	674	(16)	(2) %	Tient compte du reclassement au poste Autres passifs à long terme d'un montant de 81 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, déduction faite de l'augmentation de la facturation par anticipation liée à la croissance du nombre d'abonnés.
Tranche à court terme de la dette à long terme	743	82	661	n.s.	Le solde au 31 décembre 2010 tient compte de billets à 8 % libellés en dollars américains d'un montant de 736 millions de dollars échéant en juin 2011, par suite du rachat d'une tranche des billets en cours effectué le 2 septembre. Des billets d'un montant totalisant 80 millions de dollars, qui étaient en cours au 31 décembre 2009, sont arrivés à échéance et ont été remboursés en 2010. Se reporter à la <i>rubrique 4.3</i> . Les montants résiduels concernent des contrats de location-acquisition.
Passifs dérivés	419	62	357	n.s.	Le solde au 31 décembre 2010 et la variation nette par rapport au 31 décembre 2009 tiennent compte d'un montant de 404 millions de dollars au titre des passifs dérivés liés à l'échéance en juin 2011 de billets libellés en dollars américains, compte tenu des ajustements à la juste valeur et de la résiliation de la portion liée au rachat d'une tranche des billets le 2 septembre. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les ajustements à la juste valeur pour tenir compte des options sur actions et des couvertures relatives aux unités d'actions temporairement inaccessibles, ainsi que par la résiliation des couvertures sur les options.
Tranche à court terme des impôts futurs	348	294	54	18 %	Tient principalement aux changements apportés dans le classement comptable des passifs connexes à court terme et à long terme, à la réduction des provisions au titre des impôts sur les bénéfices et à la variation du revenu tiré de la société de personnes qui sera attribué au cours des 12 prochains mois.
<b>Fonds de roulement<sup>1</sup></b>	(2 559)	(1 837)	(722)	(39) %	Tient principalement à la tranche restante des billets libellés en dollars américains échéant en juin 2011 et aux passifs dérivés connexes (se reporter à la <i>rubrique 4.3</i> ), facteurs neutralisés en partie par la hausse des débiteurs et par la baisse des impôts à payer.

1. Actif à court terme moins le passif à court terme.

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

Situation financière : (en millions de dollars)	Aux 31 décembre			Variation en %	Explication concernant les variations entre les bilans
	2010	2009	Variation		
<b>Actif à long terme</b>					
Immobilisations corporelles, montant net	7 722	7 729	(7)	—	Se reporter à la rubrique 4.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations », ainsi qu'à la rubrique 2.3, « Résultats d'exploitation consolidés – Amortissement des immobilisations corporelles ».
Actifs incorporels, montant net	5 134	5 148	(14)	—	Se reporter à la rubrique 4.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses en immobilisations », ainsi qu'à la rubrique 2.3, « Résultats d'exploitation consolidés – Amortissement des actifs incorporels ». Les soldes des deux périodes tiennent compte d'un montant de 3 849 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour les SSFE.
Écart d'acquisition, montant net	3 572	3 572	—	—	—
Autres actifs à long terme	1 744	1 602	142	9 %	Concerne principalement la capitalisation des régimes de retraite et l'amortissement de l'actif transitoire des régimes de retraite.
Placements	37	41	(4)	(10) %	Les ventes et les réductions de valeur de placements d'un montant peu élevé ont été neutralisées en partie par de nouveaux placements.
<b>Passif à long terme</b>					
Dette à long terme	5 313	6 090	(777)	(13) %	La diminution reflète principalement le reclassement de billets libellés en dollars américains échéant en juin 2011 dans le passif à court terme, et une diminution de 363 millions de dollars de l'encours du papier commercial, déduction faite des billets d'un montant de 1 milliard de dollars émis en juillet 2010.
Autres passifs à long terme	638	1 271	(633)	(50) %	La diminution reflète principalement le reclassement d'un passif dérivé de 721 millions de dollars lié aux billets libellés en dollars américains échéant en juin 2011 dans le passif à court terme, facteur neutralisé en partie par le reclassement d'un montant de 81 millions de dollars au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, qui était classé au poste Passif à court terme.
Impôts futurs	1 498	1 319	179	14 %	Augmentation des impôts futurs sur les actifs et passifs à long terme, neutralisée en partie par un reclassement au poste Tranche à court terme des impôts futurs.
<b>Capitaux propres</b>					
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 179	7 554	625	8 %	Principalement un bénéfice net de 1 034 millions de dollars et un montant de 54 millions de dollars au titre des autres éléments du résultat étendu, moins les dividendes déclarés de 642 millions de dollars, et la prise en compte de 150 millions de dollars au titre des actions sur le capital autorisé émises aux fins des dividendes réinvestis dans les actions sans droit de vote au titre du programme de réinvestissement des dividendes.
Part des actionnaires sans contrôle	22	21	1	5 %	Bénéfice net de 4 millions de dollars qui revient à la part des actionnaires sans contrôle, moins les dividendes de 3 millions de dollars versés par une filiale à des actionnaires sans contrôle.

**4. Situation de trésorerie et sources de financement**

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation.

Les politiques financières liées à la structure du capital de la société, son plan financier et les résultats sont décrits à la rubrique 4.3. Dans le cours normal des activités, la société a généré des flux de trésorerie liés à l'exploitation annuels supérieurs aux dépenses en immobilisations annuelles nécessaires à la croissance des activités et aux investissements dans la technologie. En 2010 et en 2009, les rentrées liées aux activités d'exploitation ont excédé les sorties liées aux activités d'investissement, la dette à long terme a diminué, et la durée moyenne à l'échéance de la dette a été prolongée au moyen d'activités de financement.

Sommaire des états consolidés des flux de trésorerie (en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Rentrées liées aux activités d'exploitation	696	624	11,5 %	2 546	2 904	(12,3) %
Sorties liées aux activités d'investissement	(559)	(513)	(9,0) %	(1 707)	(2 128)	19,8 %
Sorties liées aux activités de financement	(170)	(104)	(63,5) %	(863)	(739)	(16,8) %
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements temporaires, montant net	(33)	7	—	(24)	37	—
Encaisse et placements temporaires, montant net, au début	50	34	—	41	4	—
Encaisse et placements temporaires, montant net, à la fin	17	41	(58,5) %	17	41	(58,5) %

#### 4.1 Rentrées liées aux activités d'exploitation

Les rentrées liées aux activités d'exploitation ont augmenté de 72 millions de dollars au quatrième trimestre de 2010 et ont diminué de 358 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Les variations des flux de trésorerie d'un exercice à l'autre pour le trimestre et l'exercice complet comprennent ce qui suit :

- La variation du produit tiré des créances titrisées (prise en compte dans la variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement à l'état consolidé des flux de trésorerie), qui constitue une sortie de fonds lorsque le produit diminue et une entrée de fonds lorsque le produit augmente. Le produit tiré des créances titrisées est demeuré inchangé au cours du quatrième trimestre de 2010, comparativement à une augmentation de 100 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2009, ce qui se traduit par une diminution de 100 millions de dollars des flux de trésorerie. Pour l'exercice complet 2010, le produit a reculé de 100 millions de dollars, comparativement à une augmentation de 200 millions de dollars en 2009, ce qui se traduit par une diminution de 300 millions de dollars des flux de trésorerie. Se reporter à la *rubrique 4.6, « Vente de créances »*.
- La hausse de 13 millions de dollars et de 36 millions de dollars, respectivement, du BAIIA excluant les coûts de restructuration au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.
- La baisse de 17 millions de dollars et de 51 millions de dollars, respectivement, de l'excédent des cotisations aux régimes de retraite à prestations déterminées sur les charges au titre de ces régimes, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. La société a versé une cotisation facultative non récurrente de 200 millions de dollars en janvier 2011 (se reporter à la *rubrique 1.5*).
- La baisse des intérêts payés de 154 millions de dollars et de 96 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Cette baisse tient à la réduction des pertes liées au rachat anticipé de billets libellés en dollars américains (52 millions de dollars en septembre 2010, comparativement à 99 millions de dollars en décembre 2009), ainsi qu'à la réduction des taux d'intérêt sur les billets de séries CG et CH d'un montant de 2 milliards de dollars émis aux fins du financement des deux rachats anticipés de tranches de billets libellés en dollars américains, et au changement apporté au calendrier de paiements des intérêts semestriels sur les billets de série CH, les paiements ayant eu lieu en janvier et en juillet, tandis que les paiements d'intérêts sur les billets rachetés ont eu lieu en juin et en décembre (se reporter à la *rubrique 4.3*).
- La baisse de 51 millions de dollars des intérêts reçus au cours de l'exercice complet 2010, par rapport à 2009, qui tient essentiellement aux intérêts plus élevés reçus en 2009 par suite du règlement de questions fiscales.
- La comptabilisation au quatrième trimestre de 2010 d'économies d'impôts reçues, déduction faite des acomptes provisionnels, de 28 millions de dollars, soit une hausse de 24 millions de dollars du montant net des économies d'impôts par rapport au quatrième trimestre de 2009. Pour l'exercice complet 2010, les paiements d'impôts, déduction faite des économies d'impôts, se sont établis à 311 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 45 millions de dollars des paiements nets imputable principalement aux économies d'impôts plus élevées reçues en 2009 et à la légère augmentation des acomptes provisionnels en 2010.
- Les autres variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement.

## 4.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont augmenté de 46 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2010 et ont diminué de 421 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009, en raison principalement de la variation des dépenses en immobilisations et de l'acquisition conclue au troisième trimestre de 2009.

Dépenses en immobilisations (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations)	Trimestres terminés les 31 décembre			Exercices terminés les 31 décembre		
	2010	2009	Variation	2010	2009	Variation
Secteur des services mobiles	192	192	—	463	770	(39,9) %
Secteur des services filaires	372	322	15,5 %	1 258	1 333	(5,6) %
Total des dépenses en immobilisations	564	514	9,7 %	1 721	2 103	(18,2) %
BAIIA, déduction faite du total des dépenses en immobilisations <sup>1</sup>	283	275	2,9 %	1 922	1 388	38,5 %
Intensité des dépenses en immobilisations (en %) <sup>2</sup>	22	21	1 pt	18	22	(4) pts

1. Se reporter à la rubrique 6.1, « *Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA)* », pour le calcul et pour une description du BAIIA.
2. L'intensité des dépenses en immobilisations est calculée comme les dépenses en immobilisations divisées par les produits d'exploitation. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses en immobilisations avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Le total des dépenses en immobilisations a augmenté de 50 millions de dollars au cours du quatrième trimestre de 2010 et a diminué de 382 millions de dollars au cours de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009. Le BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations, a augmenté de 8 millions de dollars et de 534 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, comparativement aux périodes correspondantes de 2009.

- Secteur des services mobiles

Les dépenses en immobilisations sont demeurées inchangées au quatrième trimestre de 2010, par rapport à la période correspondante de 2009. Pour l'exercice complet 2010, les dépenses en immobilisations ont diminué de 307 millions de dollars d'un exercice à l'autre, en raison des importantes activités mises en œuvre à l'exercice précédent aux fins de la construction du réseau HSPA+, qui a été quasi achevé et lancé en novembre 2009, ainsi que de la baisse des dépenses liées au réseau AMRC, qui est bien établi. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par les nouvelles dépenses engagées relativement à l'accroissement de la capacité, ainsi qu'au projet concernant la technologie HSPA+ double cellule mis en œuvre au second semestre de 2010, qui devrait permettre de doubler environ la vitesse de transmission de données du réseau.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur des services mobiles s'est établi à 9 % en 2010, en baisse comparativement à 16 % en 2009. Les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations) du secteur des services mobiles se sont chiffrés à 1 568 millions de dollars en 2010, soit une hausse d'un exercice à l'autre de 405 millions de dollars, ou 35 %.

- Secteur des services filaires

Les dépenses en immobilisations du secteur des services filaires ont augmenté de 50 millions de dollars au quatrième trimestre de 2010, par rapport à la période correspondante de 2009, en raison essentiellement de l'accroissement des dépenses au titre du Programme d'efficacité opérationnelle visant notamment la prestation de services améliorée, la gestion de l'effectif et l'acquisition d'un immeuble loué afin de faciliter le regroupement des biens immobiliers abritant le centre de contact. Pour l'exercice complet, les dépenses en immobilisations ont diminué de 75 millions de dollars, résultat qui reflète la baisse des dépenses liées à la mise à niveau de la technologie ADSL2+, laquelle est en grande partie terminée, facteur neutralisé en partie par la hausse des dépenses liées au service TELUS Optik TV et aux technologies VDSL2 et GPON (d'après l'anglais *gigabit passive optical network*), ainsi que par le déploiement continu de la fibre dans le réseau et par le raccourcissement des lignes à partir du domicile.

Le ratio d'intensité des dépenses en immobilisations du secteur des services filaires s'est établi à 26 % en 2010, soit un résultat inchangé par rapport à 2009. Les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations) du secteur des services filaires se sont chiffrés à 354 millions de dollars en 2010, soit une hausse d'un exercice à l'autre de 129 millions de dollars, ou 57 %.

#### 4.3 (Sorties) rentrées liées aux activités de financement

Les sorties nettes liées aux activités de financement ont augmenté de 66 millions de dollars et de 124 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, par rapport aux périodes correspondantes de 2009.

- Les rentrées liées aux émissions d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote se sont établies à 8 millions de dollars et à 15 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010, comparativement à 1 million de dollars au cours de l'exercice complet 2009.
- Les dividendes en espèces versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote se sont élevés à 108 millions de dollars et à 473 millions de dollars, respectivement, au cours du quatrième trimestre et de l'exercice complet 2010. Ces montants représentent les dividendes déclarés, déduction faite des montants réinvestis dans les actions sans droit de vote sur le capital autorisé de TELUS émises à un escompte de 3 % en vertu du programme de réinvestissement des dividendes et de rachat d'actions de la société. En 2009, les paiements de dividendes en espèces ont été de 151 millions de dollars et de 602 millions de dollars, respectivement, pour le quatrième trimestre et l'exercice complet, et aucune action sur le capital autorisé n'a été émise relativement aux dividendes réinvestis.
- Facilités bancaires et papier commercial

La société alterne régulièrement entre diverses sources de financement à court terme pour tirer parti des écarts au chapitre des frais d'intérêts.

Au quatrième trimestre de 2010, la société a réduit l'encours du papier commercial de 68 millions de dollars et pour l'exercice complet, elle a réduit cet encours de 363 millions de dollars, le ramenant à 104 millions de dollars au 31 décembre 2010. Au 31 décembre 2010, la société n'a prélevé aucun montant au titre de la facilité de crédit échéant en 2012 (résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2009).

Au quatrième trimestre de 2009, la société avait réduit l'encours du papier commercial de 67 millions de dollars. Pour l'exercice complet 2009, la société avait augmenté l'encours du papier commercial de 35 millions de dollars, le portant à 467 millions de dollars au 31 décembre 2009 et elle avait réduit les montants nets prélevés au titre de la facilité de crédit échéant en 2012 de 980 millions de dollars, les ramenant à néant au deuxième trimestre de 2009, en raison principalement de l'émission de billets en mai.

- Échéance et remboursement d'émissions de titres de créance de moindre envergure en 2010

La société a remboursé un montant de 50 millions de dollars au titre des débentures de TCI à 12 % venues à échéance en mai 2010 et un montant de 30 millions de dollars au titre des obligations hypothécaires de premier rang à 11,5 % de TCI venues à échéance en juillet 2010.

- Émission de titres de créance à long terme en juillet 2010; rachat anticipé d'une tranche des billets libellés en dollars américains effectué en septembre 2010

Le 23 juillet 2010, la société a émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, des billets de série CH à 5,05 % échéant en juillet 2020, pour un produit brut de 1 milliard de dollars. Ces billets sont rachetables en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, au gré de la société, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. Le prix de rachat est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux des bons du Trésor du Canada majoré de 47 points de base, 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 rachat.

Le produit net, qui s'élève à environ 993 millions de dollars, a été utilisé pour financer le rachat anticipé d'une tranche de 607 millions de dollars US des billets à 8 % libellés en dollars américains échéant en juin 2011 de la société, et pour effectuer les paiements aux fins de la résiliation des swaps de devises liés aux billets rachetés. Le taux d'intérêt effectif des billets libellés en dollars américains est d'environ 8,5 %. Le rachat anticipé a entraîné la comptabilisation, au troisième trimestre, d'une charge avant impôts de 52 millions de dollars, ou d'environ 37 millions de dollars, ou 12 cents par action, après impôts.

Ces activités de financement, de même que l'émission de billets et le rachat anticipé effectués en décembre 2009, ont réduit d'environ 1,2 milliard de dollars US la valeur nominale des titres de créance à long terme échéant en juin 2011 et augmenté la durée à l'échéance moyenne de la dette à long terme, la portant à 5,7 ans au 31 décembre 2010 (5 ans au 31 décembre 2009).

- Émission de titres de créance à long terme en mai et en décembre 2009; rachat anticipé d'une tranche des billets libellés en dollars américains effectué en décembre 2009

L'état consolidé comparatif des flux de trésorerie pour 2009 reflète l'émission, dans le cadre d'un appel public à l'épargne effectué en mai, de billets de série CF à 4,95 % d'un montant de 700 millions de dollars échéant en mai 2014. En décembre, la société a également émis, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, des billets de série CG à 5,05 % d'un montant de 1 milliard de dollars échéant en décembre 2019. Le produit net de l'émission effectuée en décembre a été utilisé aux fins du rachat anticipé d'une tranche de 577 millions de dollars US des billets à 8 % libellés en dollars américains échéant en juin 2011, ainsi qu'aux fins des paiements au titre de la résiliation des swaps de devises liés aux billets rachetés.

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

<b>Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Variation</b>
Aux 31 décembre ou pour les exercices terminés à cette date				
<b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture<sup>1</sup> (en millions de dollars)</b>				
Dette nette	6 869	7 312	(443)	
Total des capitaux investis – valeur comptable	15 088	14 959	129	
BAIIA excluant les coûts de restructuration	3 717	3 681	36	
Montant net des intérêts débiteurs	510	532	(22)	
<b>Ratios d'endettement</b>				
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	93	87	0,6 pt	
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	5,7	5,0	0,7	
Dette nette/total des capitaux investis (en %) <sup>1</sup>	45,5	48,9	(3,4) pts	
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration <sup>1</sup>	1,8	2,0	(0,2)	
<b>Ratios de couverture (fois)<sup>1</sup></b>				
Couverture par le bénéfice	3,8	3,1	0,7	
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration	7,3	6,9	0,4	
<b>Autres mesures</b>				
Flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars) <sup>2</sup>	947	485	462	
Ratio de distribution <sup>1</sup> du bénéfice net ajusté (en %)	65	67	(2) pts	
Ratio de distribution (en %) <sup>1</sup>	65	61	4 pts	

1. Se reporter à la rubrique 6.4, « Définition et calcul des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».  
 2. Se reporter à la rubrique 6.2, « Flux de trésorerie disponibles », pour la définition.

La diminution de la dette nette au 31 décembre 2010, par rapport à l'exercice précédent, tient compte de l'échéance et du rachat d'une tranche de 80 millions de dollars des titres de créance à long terme en 2010, de la réduction de l'encours du papier commercial, de la réduction du produit tiré des créances titrisées et du rachat anticipé, en septembre 2010, d'une tranche des billets libellés en dollars américains, lequel a été neutralisé par l'émission de billets en juillet 2010. L'augmentation de 129 millions de dollars du total des capitaux investis tient à la hausse des bénéfices non répartis et du capital-actions lié aux actions sans droit de vote, contrebalancée en partie par une baisse de la dette nette.

La proportion des titres de créance qui portent intérêt à des taux fixes était de 93 % au 31 décembre 2010, soit un résultat en hausse comparativement à 87 % à l'exercice précédent, qui tient principalement à la réduction de l'encours du papier commercial. La durée moyenne à l'échéance de la dette, qui était de 5,0 ans au 31 décembre 2009, a été portée à 5,7 ans au 31 décembre 2010, en raison essentiellement de l'émission, en juillet 2010, de billets échéant dans 10 ans et du rachat anticipé, en septembre 2010, d'une tranche des billets libellés en dollars américains échéant le 1<sup>er</sup> juin 2011.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 3,8 fois en 2010, soit une hausse comparativement à 3,1 fois en 2009. La diminution des intérêts débiteurs sur la dette à long terme, y compris les pertes liées au rachat de titres de créance à long terme, s'est traduite par une augmentation de 0,6 fois du ratio, et la hausse du bénéfice avant impôts et des intérêts débiteurs sur la dette à long terme a donné lieu à une augmentation de 0,1 fois du ratio.

Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA (excluant les coûts de restructuration) est de 7,3 fois pour 2010, soit une hausse comparativement à 6,9 fois en 2009, qui tient principalement à la baisse de l'excédent de la prime de rachat sur la dette à long terme et à l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration, facteurs neutralisés en partie par le montant net des intérêts débiteurs, y compris la baisse des intérêts créditeurs liés au règlement de questions fiscales. Ce ratio, ajusté de manière à ne pas tenir compte des pertes liées au rachat de titres de créance de 52 millions de dollars en 2010 et de 99 millions de dollars en 2009, s'est établi à 7,8 fois en 2010 et à 8,5 fois en 2009.

Les flux de trésorerie disponibles ont augmenté de 462 millions de dollars en 2010, par rapport à 2009. L'augmentation est principalement attribuable à la réduction des dépenses en immobilisations, à la hausse du BAIIA excluant les coûts de restructuration et à la réduction des paiements d'intérêts, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des paiements d'impôts et par la diminution des intérêts reçus par suite du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Se reporter à l'analyse des flux de trésorerie disponibles présentée à la *rubrique 6.2*.

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

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

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

Le ratio s'est établi à 1,8 fois au 31 décembre 2010.

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

L'indication relative au ratio de distribution est établie sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. L'indication actuelle a été approuvée par le conseil le 4 mai 2010 et témoigne de la confiance dont la direction et le conseil d'administration font preuve en ce qui concerne les perspectives de la société.

Auparavant, la fourchette du ratio de distribution était de 45 % à 55 %.

#### 4.5 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2010, TELUS avait des liquidités disponibles aux termes des facilités de crédit inutilisées de plus de 1,8 milliard de dollars, et elle disposait d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 4.6*), ce qui est conforme à l'objectif de la société, lequel vise à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

##### Facilités de crédit de TELUS au 31 décembre 2010

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans <sup>1</sup>	1 <sup>er</sup> mai 2012	2 000	—	(117)	(104)	1 779
Autres facilités bancaires	—	61	(2)	(3)	—	56
Total	—	2 061	(2)	(120)	(104)	1 835

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Les facilités de crédit renouvelable de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,8:1 au 31 décembre 2010) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur intérêts débiteurs sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 7,3:1 au 31 décembre 2010) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des actifs incorporels et de l'écart d'acquisition aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. La société ne s'attend pas à ce que le passage aux IFRS le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ait une incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujetti au maintien par TELUS d'une cote de crédit en particulier.

#### 4.6 Vente de créances

TELUS Communications Inc. (« TCI »), filiale en propriété exclusive de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. À la suite de la vente d'une participation dans certaines créances avec gestion intégrale, un passif lié à la gestion des créances vendues est constaté à la date de la vente puis est amorti dans l'état des résultats sur la durée de vie prévue des créances.

TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger de freiner le programme de vente. Au 9 février 2011, la cote de crédit était plus élevée de trois niveaux, à savoir A (faible), que la cote devant être maintenue.

Solde du produit des créances titrisées (en millions de dollars)	31 déc. 2010	30 sept. 2010	30 juin 2010	31 mars 2010	31 déc. 2009	30 sept. 2009	30 juin 2009	31 mars 2009
400	400	400	400	500	400	400	400	300

#### 4.7 Cotes de crédit

Aucun changement n'a été apporté aux cotes de crédit de première qualité de la société en 2010 ou au 9 février 2011.

### 5. Risques et gestion des risques

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation. L'information qui suit constitue une mise à jour de l'analyse portant sur les risques présentée à la *rubrique 10* du rapport de gestion annuel 2009 de TELUS et de ses rapports de gestion pour les premier, deuxième et troisième trimestres de 2010.

#### 5.1 Concurrence

*La concurrence au chapitre des tarifs et le remplacement de la technologie pourraient être préjudiciables aux parts de marché, aux volumes et aux tarifs, et entraîner par le fait même l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnelles*

TELUS doit composer avec une forte concurrence dans tous les principaux secteurs d'activité et segments de marché, y compris le marché résidentiel, le marché des petites et moyennes entreprises (« PME »), et le marché des grandes entreprises.

Les progrès technologiques estompent les frontières traditionnelles entre les services de radiodiffusion, les services Internet et les télécommunications. Étant donné que les câblodistributeurs continuent d'élargir leurs gammes de services de transmission numérique de la voix et de services de téléphonie vocale évolués, la concurrence s'est également intensifiée sur le marché résidentiel et sur certains marchés des PME, ainsi que sur les marchés des services d'accès locaux, des services interurbains et de l'accès à Internet haute vitesse. La société s'attend à ce que les fournisseurs de contenu OTT tels que Netflix cherchent à acquérir une part du marché des téléspectateurs, ce qui pourrait cannibaliser les services TV et de divertissement. Cependant, TELUS considère que les services OTT pourraient possiblement être intégrés au service Optik TV. De façon générale, les pressions sur les tarifs au sein de l'industrie et les efforts déployés pour attirer des clients se sont intensifiés et touchent la plupart des catégories de produits et services et les segments de marché, et cette situation devrait se maintenir.

**Atténuation des risques – généralités :** Les décisions rendues par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») au cours des dernières années, dans lesquelles ce dernier approuve la déréglementation des services filaires, ont accru la capacité de TELUS à composer plus rapidement avec l'intensification de la concurrence. En surveillant activement les faits nouveaux concernant la concurrence au chapitre des produits et des marchés géographiques, TELUS peut plus rapidement rivaliser avec les services offerts par ses concurrents et tirer parti de la gamme complète de solutions intégrées de la société et de sa présence à l'échelle nationale. Afin de neutraliser l'intensification de la concurrence et les pertes liées aux services traditionnels dans les régions où elle est l'entreprise titulaire, TELUS continue d'effectuer des investissements pour accroître la vitesse et la portée de ses réseaux à large bande, d'offrir des produits et services novateurs et d'améliorer ses services en offrant des services groupés intégrés. TELUS poursuit également son expansion et prévoit une croissance continue de ses activités dans les marchés du centre du Canada où elle n'est pas l'entreprise titulaire, en offrant des services d'affaires et des services mobiles. TELUS cherche également à tirer parti d'une structure de coûts plus concurrentielle.

#### Expérience client

Il se pourrait que TELUS ne soit pas en mesure de maintenir ou d'accroître ses taux de fidélisation des abonnés si les produits et services qu'elle offre, de même que l'expérience client, ne répondent pas aux attentes des abonnés ou n'excèdent pas celles-ci. Si TELUS n'offre pas une expérience client supérieure à celle de ses concurrents, cela pourrait ternir son image de marque et faire en sorte que ses abonnés des services d'affaires et des services résidentiels décident de changer de fournisseur de services. La rentabilité de la société pourraient diminuer si les coûts engagés pour acquérir et fidéliser les clients augmentent.

**Atténuation des risques :** Améliorer l'expérience client et fidéliser la clientèle constituent un engagement prioritaire à l'échelle de la société, dont la mise en œuvre a été accélérée dans le cadre d'une importante initiative dans toute l'organisation en 2010, qui se poursuit en 2011. L'une des principales priorités de la société en 2011 est de continuer à s'assurer que TELUS honore sa promesse de marque « le futur est simple ».

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

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

**Atténuation des risques :** La stratégie de TELUS consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière que ses abonnés puissent en profiter. La société ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux abonnés d'une manière attrayante sur le plan économique, et rien ne permet de croire que les synergies positives découlant de la propriété de contenu par les entreprises de télécommunications neutralisent les synergies négatives découlant de la limitation de l'auditoire au moyen d'ententes exclusives ainsi que l'incidence sur d'autres relations avec des fournisseurs. Ce conflit inhérent à l'intégration verticale pourrait bien limiter les transactions intéressées privilégiées qui seraient effectuées par des concurrents intégrés verticalement, mais TELUS estime que l'établissement de balises s'impose. Le CRTC a amorcé une instance afin de discuter des questions liées à l'intégration verticale (se reporter à la *rubrique 5.3, « Réglementation »*).

## 5.2 Technologie

*La demande de la part des abonnés visant les services de transmission de données pourrait poser un défi pour les réseaux mobiles et on s'attend à ce qu'elle entraîne une baisse des prix des appareils*

La demande à l'égard de services mobiles de transmission de données s'est accrue à un rythme sans précédent, et on s'attend à ce qu'elle continue d'augmenter en raison de la hausse du taux de pénétration des services à large bande, d'un plus grand besoin en matière de connectivité personnelle et de réseautage, des prix de plus en plus abordables des téléphones intelligents et des appareils de transmission de données à fort trafic (notamment l'appareil iPhone, les clés Internet mobiles et les tablettes) ainsi que des applications permettant la transmission de données entre machines, des services et applications multimédias à contenu de plus en plus riche, et de l'intensification de la concurrence concernant les services mobiles, y compris l'offre de forfaits permettant la transmission d'une quantité illimitée de données. De plus, en raison de la très forte concurrence dans l'industrie des services mobiles au Canada, la société s'attend à ce que la croissance des produits d'exploitation tirés des services de transmission de données soit plus lente que la croissance de la demande à l'égard du trafic de données. Cet écart représente l'un des plus grands défis pour les exploitants en cette nouvelle ère de services Internet mobiles.

En cette nouvelle ère de services Internet mobiles, l'accroissement des niveaux de trafic de données représente un défi de plus en plus important en ce qui concerne la capacité des réseaux mobiles existants d'absorber ce trafic et de maintenir des niveaux de service élevés malgré l'accroissement de la demande et le rythme auquel des appareils de transmission de données sont développés.

**Atténuation des risques :** TELUS a créé un important réseau mobile fondé sur les technologies HSPA+ et elle procède actuellement à l'implémentation de la technologie HSPA+ double cellule. Grâce à son réseau HSPA+, TELUS est positionnée de manière à répondre à la demande en matière de capacité et à relever les défis qui se présenteront dans un avenir prévisible.

Outre les fonctionnalités supérieures et la capacité accrue offertes par le réseau HSPA+, l'infrastructure à l'appui du réseau de TELUS facilite la migration future aux technologies mobiles LTE, qui devraient accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau. Les investissements effectués par TELUS jusqu'à présent dans les réseaux IP, les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs devraient grandement faciliter le lancement rapide des technologies LTE une fois que cet écosystème sera bien établi. Les technologies LTE que TELUS a commencé à soumettre à des tests en 2010 devraient permettre des vitesses de téléchargement de données pouvant atteindre 100 Mbps et donner lieu à des améliorations importantes en matière de rendement. La société s'attend à ce que ces améliorations se traduisent par une capacité accrue du réseau, par un rendement amélioré, par une réduction des coûts par mégaoctet de données et par des services et applications multimédias à contenu plus riche, ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure.

La croissance rapide des volumes de transmission mobile de données nécessite l'utilisation optimale et efficace du spectre de TELUS. Le déploiement de la technologie HSPA+, le lancement éventuel de la technologie LTE et l'élaboration d'une trousse de gestion de la capacité visent à assurer l'utilisation efficace du spectre de TELUS et à positionner cette dernière de façon à absorber les niveaux croissants de trafic de données. TELUS a élaboré une stratégie en matière de spectre afin de renforcer davantage sa capacité d'offrir des services Internet mobile aux Canadiens dans l'avenir, et elle compte participer aux prochaines enchères de licences de spectre. Si les soumissions de la société sont couronnées de succès, le spectre supplémentaire obtenu pourrait lui fournir une capacité additionnelle et atténuer les risques liés à l'accroissement du trafic de données, et il pourrait permettre le déploiement rentable des services fondés sur la technologie LTE dans les zones de couverture rurales.

#### *Concentration des fournisseurs d'appareils mobiles et emprise sur le marché*

La popularité de certains modèles de téléphones intelligents et de tablettes offerts par Apple et RIM a donné lieu à une dépendance accrue de TELUS envers ces fabricants, accroissant par le fait même l'emprise sur le marché de ces fournisseurs.

**Atténuation des risques :** TELUS offre et commercialise des appareils différents, notamment les appareils Android, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix d'appareils et de réduire sa dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

### **5.3 Réglementation**

#### *Révision des tarifs liés aux services de structures de soutènement des grandes entreprises de services locaux titulaires (Décision de télécom CRTC 2010-900)*

Dans la décision qu'il a rendue, le CRTC a approuvé les tarifs révisés liés aux services de structures de soutènement de gros de sociétés telles que TELUS. En raison de cette décision, la société a comptabilisé un ajustement favorable d'environ 8 millions de dollars dans les autres produits du secteur des services filaires au quatrième trimestre de 2010.

#### *Facturation à l'utilisation concernant les services d'accès par passerelle et les services d'accès Internet de tiers*

Dans la Décision de télécom CRTC 2011-44, le CRTC a déterminé que les tarifs de facturation à l'utilisation concernant les services d'accès par passerelle de résidence de gros d'une compagnie de téléphone titulaire, ou les services équivalents, et les services d'accès Internet de tiers d'un câblodistributeur titulaire doivent être réduits de 15 % par rapport aux tarifs de facturation à l'utilisation comparables des entreprises pour leurs services Internet de détail. Le gouvernement du Canada a annoncé son intention de revoir cette décision. Cette révision devrait être terminée d'ici le 1<sup>er</sup> mars 2011. Le gouvernement du Canada peut confirmer la décision, infirmer la décision ou demander au CRTC de revoir sa décision. Le CRTC a entrepris un examen distinct des pratiques de facturation concernant les services d'accès à haute vitesse de résidence de gros (Avis de consultation de télécom CRTC 2011-77). L'examen concerne les modalités selon lesquelles les grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone titulaires fournissent leurs services à des entreprises de gros qui, à leur tour, fournissent des services d'accès Internet à haute vitesse aux clients résidentiels de détail. L'approche prescrite par le Conseil pour l'examen de cette question se fonde sur deux principes fondamentaux : 1) en règle générale, les simples consommateurs servis par les petits fournisseurs de services Internet (« FSI ») ne devraient pas avoir à financer la bande passante utilisée par les plus grands consommateurs des services Internet de détail et que 2) les plus petits FSI devraient continuer d'être en mesure d'offrir des solutions de rechange concurrentielles et innovatrices. L'examen devrait se poursuivre jusqu'au deuxième trimestre de 2011.

#### *Entreprises de distribution de radiodiffusion*

D'importants regroupements ont eu lieu dans le secteur de la radiodiffusion, notamment l'acquisition par Shaw des services de programmation de Canwest Global (opération approuvée par le CRTC en octobre 2010) et l'acquisition par Bell des services de programmation de CTVglobemedia (opération qui pourrait être approuvée par le CRTC dans le cadre d'une audience prévue pour février 2011). En raison du potentiel de comportements anticoncurrentiels au sein de ce nouveau marché intégré verticalement, le CRTC a décidé de tenir une audience publique afin de considérer l'établissement de balises qui pourraient s'avérer nécessaires pour assurer le maintien d'une saine concurrence. Cette audience concernant l'intégration verticale aura lieu en juin 2011. Si aucune balise n'est établie, il se pourrait que les concurrents intégrés verticalement haussent injustement les coûts de programmation que TELUS doit payer ou tentent d'empêcher l'accès à du contenu sur les plateformes « nouveaux médias » (plateformes Internet et mobiles), ou pénalisent autrement TELUS en attirant des abonnés de ses services mobiles ou de son service TELUS TV. Plus précisément, le 27 janvier 2011, dans la Décision de radiodiffusion CRTC 2011-48, le CRTC a exposé ses conclusions à l'égard de la plainte déposée par TELUS contre Vidéotron relativement à la préférence indue accordée par cette dernière à son propre service de vidéo-sur-demande (« VSD ») en faisant en sorte que ce service détienne les droits exclusifs des émissions les

plus populaires de TVA, sa société sœur. Le CRTC a déterminé que Vidéotron s'est en fait accordée une préférence indue et a assujetti TELUS à un désavantage. Le CRTC a ordonné que les émissions de TVA offertes sur VSD soient fournies sans délai à TELUS. Cette décision est favorable pour TELUS, particulièrement en ce qui concerne la prestation du service TELUS TV dans l'est du Québec.

Le 22 mars 2010, le CRTC a publié un nouveau cadre en vertu duquel les câblodistributeurs de signaux de télévision en direct peuvent entamer des négociations avec les entreprises de distribution de radiodiffusion afin d'établir une juste valeur pour la distribution de leurs signaux de télévision en direct locaux. Comme il existe des incertitudes en ce qui concerne le pouvoir du CRTC de mettre en œuvre un tel régime de négociation de compensation, le CRTC a renvoyé la question devant la Cour d'appel fédérale afin qu'elle clarifie les pouvoirs à cet égard que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*. La Cour d'appel fédérale n'a pas encore rendu sa décision, mais cette décision pourrait être annulée par un réexamen de cette politique dans le cadre d'instances futures portant sur l'intégration verticale. Si le régime de valeur à la rétribution du signal proposé par le CRTC est mis en œuvre, cela pourrait entraîner une hausse des coûts liés à la prestation du service Optik TV que la société pourrait ne pas être en mesure de recouvrer intégralement au moyen de hausses de tarifs, en raison de la concurrence de la part de conglomérats composés d'entreprises de radiodiffusion intégrées verticalement, sur le marché de la distribution de radiodiffusion.

#### *Restrictions à la propriété étrangère*

Il reste toujours certaines incertitudes en ce qui concerne l'interprétation des règles en vigueur, en raison d'une décision du Cabinet. Le 10 décembre 2009, le gouverneur en conseil (au nom du Cabinet fédéral) a publié le décret C.P. 2009-2008 qui infirme la décision rendue par le CRTC (Décision de télécom 2009-678) le 29 octobre 2009, laquelle stipule que le nouveau fournisseur de services mobiles Globalive n'était pas en conformité avec les lois canadiennes sur la propriété étrangère, en raison des importants capitaux investis par Orascom Telecom, une société ayant son siège social en Égypte. Nonobstant la déclaration du gouverneur en conseil à l'effet que la décision s'applique à Globalive en particulier, il semble bien qu'un nouveau précédent ait été établi en ce qui concerne le relâchement des restrictions à la propriété étrangère dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que dans d'autres secteurs auxquels le critère du « contrôle de fait » a été appliqué dans le passé. Le 8 janvier 2010, Public Mobile Inc. a déposé une demande de révision judiciaire auprès de la Cour d'appel fédérale afin que soit infirmée la décision du gouverneur en conseil rendue le 10 décembre 2009, dans laquelle ce dernier déclare que Globalive est admissible pour exercer des activités en qualité d'entreprise canadienne de télécommunications. Le gouvernement fédéral et Globalive ont contesté la demande de révision judiciaire déposée par Public Mobile Inc. La Cour d'appel fédérale a rendu sa décision le 4 février 2011, annulant le décret qui infirmait la Décision 2009-678 du CRTC et elle donne 45 jours à Globalive pour s'entendre avec le CRTC.

Rien ne garantit que la levée de toute incertitude concernant l'interprétation des lois et règlements en vigueur à l'égard des restrictions à la propriété étrangère auxquels TELUS est assujettie ou que leur éventuelle modification aura un effet favorable pour TELUS.

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

#### **5.4 Ressources humaines**

##### *Négociations collectives*

En août 2010, les membres du Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET ») dans la région de TELUS Québec ont ratifié une nouvelle convention collective, qui arrivera à échéance le 31 décembre 2014. Cette convention couvre environ 1 000 employés des corps de métier, employés de bureau et téléphonistes membres de l'équipe.

La convention collective conclue avec la Telecommunications Workers Union (« TWU ») a pris fin le 19 novembre 2010. Les négociations collectives ont débuté en juillet 2010 et elles se poursuivent toujours en date du présent rapport. Cette convention couvre environ 11 000 membres du personnel des secteurs des services filaires et mobiles de TELUS au Canada.

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

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

## 6. Définitions et rapprochements

L'analyse qui suit est assujettie dans sa totalité à la *mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début de l'analyse par la direction de l'exploitation.

### 6.1 Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (« BAIIA »)

Le BAIIA n'est pas une mesure fondée sur les PCGR du Canada ni des États-Unis ou sur les IFRS et il ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. TELUS présente le BAIIA et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance des secteurs d'exploitation ainsi que la performance de la société. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt (se reporter à la description fournie à la *rubrique 6.4* ). Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs recourent largement en tant qu'indicateur du rendement d'exploitation d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Si le BAIIA est indiqué aux présentes afin de permettre une analyse comparative plus exhaustive du rendement de la société et de sa capacité d'assurer le service de sa dette comparativement à d'autres sociétés, il convient de rappeler que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder en tout point avec le BAIIA présenté par d'autres sociétés.

Le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini le BAIIA normalisé de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Le BAIIA normalisé donne une indication de la capacité de l'entité de continuer de générer un bénéfice d'exploitation avant la prise en compte de l'incidence des décisions de financement de la direction et des coûts liés à l'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles, qui varient en fonction de leur âge, de leur actualité technologique et de l'estimation de leur durée de vie utile par la direction. Le BAIIA normalisé correspond donc aux produits moins les coûts d'exploitation, avant les intérêts débiteurs, l'amortissement et les charges au titre de la dépréciation des immobilisations, et les impôts sur les bénéfices. Le BAIIA tel qu'il est défini par la direction diffère du BAIIA normalisé, comme l'illustre le tableau suivant :

**Calcul du BAIIA**

(en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre		Exercices terminés les 31 décembre	
	2010	2009	2010	2009
<b>Bénéfice net</b>	<b>227</b>	156	<b>1 038</b>	1 002
Coûts de financement	<b>102</b>	230	<b>510</b>	532
Impôts sur les bénéfices	<b>64</b>	(48)	<b>328</b>	203
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>340</b>	347	<b>1 333</b>	1 341
Amortissement des actifs incorporels	<b>103</b>	94	<b>402</b>	381
Pertes de valeur (reprises de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles	—	—	—	—
<b>BAIIA normalisé</b>	<b>836</b>	779	<b>3 611</b>	3 459
Autres charges, montant net	<b>11</b>	10	<b>32</b>	32
<b>BAIIA (tel qu'il est défini par la direction)</b>	<b>847</b>	789	<b>3 643</b>	3 491

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

**Calcul du BAIIA, déduction faite des dépenses en immobilisations**

(en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre		Exercices terminés les 31 décembre	
	2010	2009	2010	2009
<b>BAIIA (tel qu'il est défini par la direction)</b>	847	789	3 643	3 491
Dépenses en immobilisations	(564)	(514)	(1 721)	(2 103)
	283	275	1 922	1 388

## 6.2 Flux de trésorerie disponibles

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

**Calcul des flux de trésorerie disponibles**

(en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre		Exercices terminés les 31 décembre	
	2010	2009	2010	2009
<b>BAIIA (tel qu'il est défini par la direction) – se reporter à la rubrique 6.1</b>	847	789	3 643	3 491
Déduire : Dons de bienfaisance et charge liée à la titrisation de créances compris dans les autres charges, montant net	(12)	(7)	(33)	(25)
Éléments des états consolidés des flux de trésorerie :				
Rémunération à base d'actions	(40)	(40)	(30)	(23)
Montant net de la charge (du recouvrement) au titre des régimes à prestations déterminées des salariés	10	8	31	20
Cotisations patronales aux régimes à prestations déterminées des salariés	(30)	(45)	(140)	(180)
Coûts de restructuration, déduction faite des versements en espèces	23	51	(24)	84
Intérêts en espèces payés	(142)	(296)	(471)	(567)
Intérêts en espèces reçus	1	—	3	54
Impôts remboursés (payés)	28	4	(311)	(266)
Dépenses en immobilisations	(564)	(514)	(1 721)	(2 103)
<b>Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)</b>	121	(50)	947	485

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

**Rapprochement des flux de trésorerie disponibles**

(en millions de dollars)	Trimestres terminés les 31 décembre		Exercices terminés les 31 décembre	
	2010	2009	2010	2009
<b>Rentrées liées aux activités d'exploitation</b>	<b>696</b>	624	<b>2 546</b>	2 904
Déduire : Dividendes stipulés	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Déduire : Dépenses en immobilisations	(564)	(514)	(1 721)	(2 103)
Produit de la cession d'immobilisations	1	—	1	—
<b>Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)</b>	<b>133</b>	110	<b>826</b>	801
Autres (poste compris dans les rentrées liées aux activités d'exploitation)	35	(14)	41	(23)
Réduction (augmentation) des créances titrisées	—	(100)	100	(200)
Autres variations nettes des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié à l'exploitation	(46)	(46)	(19)	(93)
Produit de la cession d'immobilisations	(1)	—	(1)	—
<b>Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)</b>	<b>121</b>	(50)	<b>947</b>	485

### 6.3 Définition des indicateurs de l'exploitation – services mobiles

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

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

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

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

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

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

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

#### 6.4 Définitions des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

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

##### Calcul des ratios de distribution

Mesure au 31 décembre (en dollars, sauf en ce qui concerne les ratios)	2010	2009
<b>Ratio de distribution</b>		
Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,10	1,90
Dénominateur – Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote	3,23	3,14
<b>Ratio (en %)</b>	<b>65</b>	61
<b>Ratio de distribution des bénéfices nets ajustés</b>		
Numérateur – Dividende annualisé du quatrième trimestre déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,10	1,90
Bénéfices nets ajustés (en millions de dollars)		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 034	998
Déduire : Ajustements favorables liés aux impôts	(30)	(165)
Ajouter : Perte liée au rachat de titres de créance	37	69
Option de règlement en espèces net liée aux options	(7)	1
	<b>1 034</b>	903
Dénominateur – Bénéfices nets ajustés par action ordinaire et action sans droit de vote	3,23	2,84
<b>Ratio ajusté (en %)</b>	<b>65</b>	67

Couverture par le bénéfice Mesure définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée sur 12 mois et représente le bénéfice net avant les impôts sur les bénéfices et les intérêts débiteurs sur la dette à long terme divisé par les intérêts débiteurs sur la dette à long terme. Le calcul se fonde sur le total de la dette à long terme, y compris les pertes liées au rachat de titres de créance à long terme et la tranche de la dette à long terme exigible dans un délai de un an.

BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure définie comme le BAIIA décrit à la *rubrique 6.1* plus les coûts de restructuration de 74 millions de dollars en 2010 et de 190 millions de dollars en 2009. Cette mesure sert à calculer le ratio dette nette/BAIIA (excluant les coûts de restructuration) et la couverture des intérêts par le BAIIA (excluant les coûts de restructuration), conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration Mesure calculée sur 12 mois, qui est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration divisé par le montant net des intérêts débiteurs. Cette mesure est essentiellement identique au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

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

**Calcul de la dette nette**

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2010	2009
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	6 056	6 172
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	28	30
Passif dérivé	404	721
Cumul des autres éléments du résultat étendu découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)	(2)	(70)
Encaisse et placements temporaires	(17)	(41)
Produit des créances titrisées décomptabilisé dans les débiteurs	400	500
<b>Dette nette</b>	<b>6 869</b>	<b>7 312</b>

Le passif dérivé figurant dans le tableau ci-dessus se rapporte à des swaps de devises qui ont pour effet de convertir en dollars canadiens les obligations de remboursement du capital et de paiement des intérêts et il porte sur la débenture de 741 millions de dollars US au 31 décembre 2010 (1 348 millions de dollars US au 31 décembre 2009) échéant le 1<sup>er</sup> juin 2011. La direction estime que la dette nette est une mesure utile, car elle tient compte de l'incidence du taux de change sur les swaps de devises conclus qui fixent la valeur de la dette libellée en dollars américains et parce qu'elle représente le montant des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couvertes par l'encaisse et les placements temporaires disponibles.

**Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration** Dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration sur 12 mois. L'indication à long terme de TELUS pour le ratio dette/BAIIA se situe dans une fourchette de 1,5 à 2,0 fois. Normalement, cette mesure est essentiellement identique au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives des facilités de crédit de TELUS.

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

**Montant net des intérêts débiteurs** Coûts de financement avant les gains liés au rachat et au remboursement de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun gain lié au rachat et au remboursement de la dette n'a été comptabilisé au cours des périodes respectives. Les pertes comptabilisées relativement au rachat de titres de créance à long terme sont prises en compte dans le montant net des intérêts débiteurs. Pour les exercices terminés les 31 décembre 2010 et 2009, le montant net des intérêts débiteurs correspond aux coûts de financement présentés pour ces périodes, tels qu'ils sont présentés à l'heure actuelle.

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

**Calcul du total des capitaux investis**

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2010	2009
Dette nette	6 869	7 312
Capitaux propres		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 179	7 554
Ajouter : Cumul des autres éléments du résultat étendu	18	72
Part des actionnaires sans contrôle	22	21
<b>Total des capitaux investis – valeur comptable</b>	<b>15 088</b>	<b>14 959</b>

# TELUS Corporation

## États consolidés intermédiaires des résultats et des autres éléments du résultat étendu

(non audité)

Périodes terminées les 31 décembre (en millions,  
sauf les montants par action)

	Trimestre		Période de douze mois	
	2010	2009	2010	2009
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>2 551 \$</b>	<b>2 443 \$</b>	<b>9 779 \$</b>	<b>9 606 \$</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>				
Exploitation	1 672	1 577	6 062	5 925
Coûts de restructuration	32	77	74	190
Amortissement des immobilisations corporelles	340	347	1 333	1 341
Amortissement des actifs incorporels	103	94	402	381
	<b>2 147</b>	<b>2 095</b>	<b>7 871</b>	<b>7 837</b>
<b>BÉNÉFICE D'EXPLOITATION</b>	<b>404</b>	<b>348</b>	<b>1 908</b>	<b>1 769</b>
Autres charges, montant net	11	10	32	32
Coûts de financement	102	230	510	532
<b>BÉNÉFICE AVANT IMPÔTS</b>	<b>291</b>	<b>108</b>	<b>1 366</b>	<b>1 205</b>
Impôts sur les bénéfices	64	(48)	328	203
<b>BÉNÉFICE NET</b>	<b>227</b>	<b>156</b>	<b>1 038</b>	<b>1 002</b>
<b>AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT ÉTENDU</b>				
Variation de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	—	33	54	69
Écart de conversion découlant de la conversion des états financiers des établissements étrangers autonomes	(2)	—	—	(12)
Variation de la juste valeur non réalisée des actifs financiers disponibles à la vente	—	—	—	1
	<b>(2)</b>	<b>33</b>	<b>54</b>	<b>58</b>
<b>RÉSULTAT ÉTENDU</b>	<b>225 \$</b>	<b>189 \$</b>	<b>1 092 \$</b>	<b>1 060 \$</b>
<b>BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :</b>				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	226 \$	155 \$	1 034 \$	998 \$
Part des actionnaires sans contrôle	1	1	4	4
	<b>227 \$</b>	<b>156 \$</b>	<b>1 038 \$</b>	<b>1 002 \$</b>
<b>TOTAL DU RÉSULTAT ÉTENDU ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :</b>				
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	224 \$	188 \$	1 088 \$	1 056 \$
Part des actionnaires sans contrôle	1	1	4	4
	<b>225 \$</b>	<b>189 \$</b>	<b>1 092 \$</b>	<b>1 060 \$</b>
<b>BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE</b>				
De base	0,70 \$	0,49 \$	3,23 \$	3,14 \$
Dilué	0,70 \$	0,49 \$	3,22 \$	3,14 \$
<b>DIVIDENDES DÉCLARÉS PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE</b>	<b>0,525 \$</b>	<b>0,475 \$</b>	<b>2,00 \$</b>	<b>1,90 \$</b>
<b>NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D'ACTIONS ORDINAIRES ET D'ACTIONS SANS DROIT DE VOTE EN CIRCULATION</b>				
De base	322	318	320	318
Dilué	324	318	321	318

# TELUS Corporation

## Bilans consolidés intermédiaires

(non audité)

(en millions)	Au 31 décembre 2010	Au 31 décembre 2009
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse et placements temporaires, montant net	17 \$	41 \$
Débiteurs	917	694
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à recevoir	56	16
Stocks	283	270
Frais payés d'avance	113	105
Actifs dérivés	4	1
	<b>1 390</b>	<b>1 127</b>
<b>Actif à long terme</b>		
Immobilisations corporelles et autres, montant net	7 722	7 729
Actifs incorporels, montant net	5 134	5 148
Écart d'acquisition, montant net	3 572	3 572
Autres actifs à long terme	1 744	1 602
Placements	37	41
	<b>18 209</b>	<b>18 092</b>
	<b>19 599 \$</b>	<b>19 219 \$</b>
<b>PASSIF ET CAPITAUX PROPRES</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créditeurs et charges à payer	1 495 \$	1 385 \$
Impôts sur les bénéfices et autres impôts à payer	6	182
Créditeurs et charges à payer à l'égard de la restructuration	111	135
Dividendes à payer	169	150
Facturation par anticipation et dépôts de clients	658	674
Tranche à court terme de la dette à long terme	743	82
Tranche à court terme des passifs dérivés	419	62
Tranche à court terme des impôts futurs	348	294
	<b>3 949</b>	<b>2 964</b>
<b>Passif à long terme</b>		
Dette à long terme	5 313	6 090
Autres passifs à long terme	638	1 271
Impôts futurs	1 498	1 319
	<b>7 449</b>	<b>8 680</b>
<b>Passif</b>	<b>11 398</b>	<b>11 644</b>
<b>Capitaux propres</b>		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	8 179	7 554
Part des actionnaires sans contrôle	22	21
	<b>8 201</b>	<b>7 575</b>
	<b>19 599 \$</b>	<b>19 219 \$</b>

# TELUS Corporation

## États consolidés intermédiaires des flux de trésorerie

(non audité)

Périodes terminées les 31 décembre (en millions)	Trimestre		Période de douze mois	
	2010	2009	2010	2009
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>				
Bénéfice net	227 \$	156 \$	1 038 \$	1 002 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des rentrées liées aux activités d'exploitation :				
Amortissement	443	441	1 735	1 722
Impôts futurs	(45)	(314)	213	(83)
Rémunération à base d'actions	(40)	(40)	(30)	(23)
Montant net des charges des régimes à prestations déterminées des salariés	10	8	31	20
Cotisations patronales aux régimes à prestations déterminées des salariés	(30)	(45)	(140)	(180)
Coûts de restructuration, déduction faite des versements en espèces	23	51	(24)	84
Autres	(21)	14	(41)	23
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement	129	353	(236)	339
Rentrées liées aux activités d'exploitation	696	624	2 546	2 904
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>				
Dépenses en immobilisations	(564)	(514)	(1 721)	(2 103)
Acquisitions	—	—	—	(26)
Produit de la cession de propriétés et d'autres actifs	7	—	10	—
Autres	(2)	1	4	1
Sorties liées aux activités d'investissement	(559)	(513)	(1 707)	(2 128)
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>				
Émission d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	8	—	15	1
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	(108)	(151)	(473)	(602)
Émission de titres de créance à long terme	527	2 003	3 725	9 112
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	(597)	(1 956)	(4 127)	(9 244)
Dividendes versés par une filiale à des actionnaires sans contrôle	—	—	(3)	(6)
Rentrées (sorties) liées aux activités de financement	(170)	(104)	(863)	(739)
<b>SITUATION DE TRÉSORERIE</b>				
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements temporaires, montant net	(33)	7	(24)	37
Encaisse et placements temporaires, montant net au début	50	34	41	4
Encaisse et placements temporaires, montant net à la fin	17 \$	41 \$	17 \$	41 \$
<b>INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE</b>				
Intérêts (versés)	(142) \$	(296) \$	(471) \$	(567) \$
Intérêts reçus	1 \$	— \$	3 \$	54 \$
Impôts sur les bénéfices (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payés) reçus, montant net	28 \$	4 \$	(311) \$	(266) \$

## Information sectorielle

(non audité)

Trimestres terminés les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
<b>Produits d'exploitation</b>								
Produits externes	1 338 \$	1 225 \$	1 213 \$	1 218 \$	— \$	— \$	2 551 \$	2 443 \$
Produits intersectoriels	9	7	40	36	(49)	(43)	—	—
	1 347 \$	1 232 \$	1 253 \$	1 254 \$	(49) \$	(43) \$	2 551 \$	2 443 \$
<b>BAIIA<sup>1</sup></b>	<b>476 \$</b>	<b>435 \$</b>	<b>371 \$</b>	<b>354 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>847 \$</b>	<b>789 \$</b>
<b>Dépenses en immobilisations</b>	<b>192 \$</b>	<b>192 \$</b>	<b>372 \$</b>	<b>322 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>564 \$</b>	<b>514 \$</b>
<b>BAIIA, moins les dépenses en immobilisations</b>	<b>284 \$</b>	<b>243 \$</b>	<b>(1) \$</b>	<b>32 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>283 \$</b>	<b>275 \$</b>
<b>Produits d'exploitation</b>								
Exploitation					2 551 \$	2 443 \$	1 672	1 577
Coûts de restructuration					32	77		
<b>BAIIA</b>							<b>847</b>	<b>789</b>
Amortissement des immobilisations corporelles							340	347
Amortissement des actifs incorporels							103	94
<b>Bénéfice d'exploitation</b>							<b>404</b>	<b>348</b>
Autres charges, montant net							11	10
Coûts de financement							102	230
<b>Bénéfice avant impôts</b>							<b>291</b>	<b>108</b>
Impôts sur les bénéfices							64	(48)
<b>Bénéfice net</b>							<b>227 \$</b>	<b>1 038 \$</b>

Exercices terminés les 31 décembre (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
<b>Produits d'exploitation</b>								
Produits externes	5 014 \$	4 707 \$	4 765 \$	4 899 \$	— \$	— \$	9 779 \$	9 606 \$
Produits intersectoriels	33	28	155	134	(188)	(162)	—	—
	5 047 \$	4 735 \$	4 920 \$	5 033 \$	(188) \$	(162) \$	9 779 \$	9 606 \$
<b>BAIIA<sup>1</sup></b>	<b>2 031 \$</b>	<b>1 933 \$</b>	<b>1 612 \$</b>	<b>1 558 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>3 643 \$</b>	<b>3 491 \$</b>
<b>Dépenses en immobilisations</b>	<b>463 \$</b>	<b>770 \$</b>	<b>1 258 \$</b>	<b>1 333 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>1 721 \$</b>	<b>2 103 \$</b>
<b>BAIIA, moins les dépenses en immobilisations</b>	<b>1 568 \$</b>	<b>1 163 \$</b>	<b>354 \$</b>	<b>225 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>1 922 \$</b>	<b>1 388 \$</b>
<b>Produits d'exploitation</b>								
Exploitation					9 779 \$	9 606 \$	6 062	5 925
Coûts de restructuration					74	190		
<b>BAIIA</b>							<b>3 643</b>	<b>3 491</b>
Amortissement des immobilisations corporelles							1 333	1 341
Amortissement des actifs incorporels							402	381
<b>Bénéfice d'exploitation</b>							<b>1 908</b>	<b>1 769</b>
Autres charges, montant net							32	32
Coûts de financement							510	532
<b>Bénéfice avant impôts</b>							<b>1 366</b>	<b>1 205</b>
Impôts sur les bénéfices							328	203
<b>Bénéfice net</b>							<b>1 038 \$</b>	<b>1 002 \$</b>

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



# Communiqué

**TELUS Corporation  
AVIS DE DIVIDENDE EN ESPÈCES**

AVIS EST PAR LA PRÉSENTE DONNÉ que le conseil d'administration a annoncé un dividende trimestriel de cinquante-deux cents et demi (0,525 \$) canadiens par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la société et un dividende de cinquante-deux cents et demi (0,525 \$) canadiens par action sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payables le 1<sup>er</sup> avril 2011 aux porteurs inscrits à la clôture des registres le 11 mars 2011.

Par ordre du conseil

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

Vancouver (Colombie-Britannique)  
Le 9 février 2011

Renseignements : Relations avec les investisseurs, 604-643-4113, [ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)