



Communiqué

Le 5 novembre 2021

TELUS annonce ses résultats opérationnels et financiers du troisième trimestre de 2021

Meilleure croissance totale de l'industrie du nombre de clients des services mobiles et fixes, soit 320 000, une hausse de 43 000 par rapport à l'an dernier et le résultat le plus élevé jamais enregistré par TELUS pour un trimestre

Nombre impressionnant de 135 000 mises en service nettes de téléphones mobiles de haute qualité, une hausse de 24 000 par rapport à l'an dernier, grâce au taux de désabonnement le plus faible du secteur de la téléphonie mobile; nombre record de 110 000 mises en service nettes d'appareils connectés, une hausse de 23 000 d'une année à l'autre

Excellentes mises en service nettes pour les services filaires, soit 75 000, en raison du meilleur taux de fidélisation de la clientèle et du réseau TELUS PureFibre, notamment grâce à la progression soutenue de la transition du cuivre à la fibre optique dans le cadre de la poursuite fructueuse du plan d'expansion accélérée des réseaux à large bande de TELUS

Progression soutenue de TELUS International et de TELUS Santé, qui affichent un taux de croissance à deux chiffres des produits d'exploitation grâce à une solide croissance de la clientèle et aux acquisitions réalisées

Croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA de 6,8 pour cent et de 7,1 pour cent, respectivement, et hausse du bénéfice net de 11,5 pour cent, ce qui témoigne d'une exécution opérationnelle solide et cohérente reposant sur un portefeuille d'actifs de premier plan, ainsi que de la supériorité des offres de produits et de l'excellence du service à la clientèle

Dividende trimestriel de 0,3274 \$ par action, en hausse de 5,2 pour cent d'une année à l'autre, dans le cadre de l'exécution continue du programme pluriannuel de croissance du dividende de premier ordre de TELUS, qui s'appuie sur un flux de trésorerie sain et une structure financière solide

Vancouver (Colombie-Britannique) – TELUS Corporation a publié aujourd'hui ses résultats non audités du troisième trimestre de 2021. Les produits d'exploitation consolidés et autres produits ont augmenté de 6,8 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent pour atteindre 4,3 milliards de dollars. Le bénéfice d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) a augmenté de 7,6 pour cent pour s'établir à 1,5 milliard de dollars, tandis que le BAIIA rajusté a atteint 1,6 milliard de dollars, en hausse de 7,1 pour cent. Cette croissance est attribuable aux facteurs suivants : i) augmentation des marges sur les services Internet et les services de données de troisième vague et augmentation des marges sur les services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'expansion de la gamme de services offerts; ii) croissance des produits d'exploitation tirés du réseau en raison de la hausse du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile et d'abonnés ayant un appareil connecté; iii) croissance des marges sur l'équipement mobile; iv) contribution supérieure du segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International) en raison de la croissance de la clientèle, notamment grâce aux acquisitions d'entreprises, et de l'augmentation de l'étendue des services offerts à nos clients actuels; et v) baisse des créances irrécouvrables. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par le déclin des services vocaux et de données fixes traditionnels, ainsi que par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés.

« Au troisième trimestre, notre équipe a encore une fois obtenu de solides résultats financiers et opérationnels, déclare Darren Entwistle, président et chef de la direction. L'excellence continue de TELUS en matière d'exécution se caractérise encore une fois par le maintien d'une croissance rentable de la clientèle – la meilleure du secteur –, qui génère de très bons résultats financiers dans l'ensemble de l'entreprise, comme en témoigne la croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA de 7 pour cent. Nos très bons résultats reflètent l'efficacité de notre culture axée sur le client et de nos réseaux à large bande reconnus à l'échelle mondiale, à notre équipe hautement mobilisée, ainsi que la détermination de celle-ci à offrir des expériences connectées exceptionnelles. Cela nous a permis d'afficher un nombre net de 320 000 nouveaux abonnés au total, le meilleur résultat du secteur et un record trimestriel pour TELUS, grâce à un taux de fidélisation inégalé pour nos principales gammes de produits mobiles et fixes. Notamment, le taux de désabonnement regroupé est de moins de 1 pour cent depuis le début de l'année pour la téléphonie mobile, le service Internet TELUS PureFibre, Télé OPTIK, les services de sécurité et les services vocaux. »

« Nos résultats s'appuient sur notre portefeuille d'actifs hautement fructueux et différenciés visant les marchés verticaux technologiques à croissance élevée, ajoute M. Entwistle. Plus tôt aujourd'hui, TELUS International (TI) annonçait un vigoureux taux de croissance à deux chiffres des produits d'exploitation et une rentabilité accrue au troisième trimestre. Ces résultats forts et constants confirment que TELUS International est un partenaire de choix en matière d'expériences numériques pour les clients de partout dans le monde. Ceux-ci se tournent vers notre talentueuse équipe pour obtenir des solutions et des services numériques complets de nouvelle génération permettant de créer une expérience client distinctive, notamment une combinaison unique de solutions de modération de contenu et de produits d'intelligence artificielle. Au sein de TELUS Santé, notre équipe a enregistré un taux de croissance à deux chiffres des produits d'exploitation tirés des services de santé d'une année à l'autre pendant le trimestre, tout en atteignant des jalons importants dans le cadre de la poursuite de l'expansion considérable de nos activités en santé. D'ailleurs, le nombre de personnes couvertes par nos solutions est passé à plus de 19 millions, une hausse de près de 21 pour cent d'une année à l'autre. De plus, nous avons effectué près de 138 millions de transactions en santé numérique au cours du trimestre et acquis près d'un million de nouveaux adhérents admissibles aux soins de santé virtuels au cours des 12 derniers mois, ce qui représente une hausse de 64 pour cent par rapport à l'an dernier. Nous continuons de tirer parti de notre position de chef de file des solutions technologiques de soins de santé pour améliorer les résultats de santé des citoyens en leur donnant accès à des renseignements de qualité sur la santé, ce qui n'a jamais été aussi important. Au sein de TELUS Agriculture, grâce aux efforts constants de notre équipe visant à faire croître et à intégrer ce secteur unique, nous demeurons en voie de générer une croissance des produits d'exploitation de plus de 10 pour cent et d'afficher des produits d'exploitation annuels en agriculture d'environ 400 millions de dollars en 2021, ce qui témoigne de la valeur que nous créons en tant que fournisseur mondial de premier plan de solutions technologiques agricoles. »

« Nos résultats du troisième trimestre découlent de nos solides capacités numériques et de nos offres supérieures de produits sur nos réseaux optiques et mobiles à large bande de calibre mondial, poursuit M. Entwistle. En cette période où les contacts humains sont plus précieux que jamais, la société américaine Ookla a désigné TELUS comme l'exploitant ayant le réseau mobile le plus rapide au Canada, pour une cinquième année consécutive, dans son rapport sur le marché canadien au troisième trimestre de 2021. De plus, TELUS s'est hissée à la première place dans six des sept catégories du rapport de la société britannique Opensignal sur l'expérience offerte par les réseaux mobiles au Canada (Mobile Network Experience: Canada Report) en août 2021. Opensignal a notamment indiqué que la vitesse de téléchargement de TELUS, soit 73,9 Mbit/s, était supérieure de 6 pour cent à celle du fournisseur qui occupe la deuxième position et de près de 30 pour cent à celui qui occupe la troisième position. Il s'agit de la dixième fois que TELUS se classe au premier rang dans un rapport d'Opensignal, qui a notamment affirmé que TELUS avait le réseau mobile le plus rapide au monde en 2020, ce qui témoigne véritablement du savoir-faire remarquable et de la détermination de toute notre équipe. Ces prix viennent renforcer le leadership de TELUS à titre d'entreprise offrant à ses clients les réseaux à large bande mobiles et à fibre optique les plus rapides au Canada, comme l'ont également confirmé d'autres sociétés indépendantes, notamment Tutela (Canada) et J.D. Power (États-Unis). Par ailleurs, une telle reconnaissance témoigne de la supériorité des réseaux nationaux à large bande de TELUS et souligne l'importance de nos investissements considérables dans les technologies mobiles et à fibre optique, y compris notre programme d'expansion accélérée des réseaux à large bande en cours jusqu'en 2022. Ces investissements à long terme favoriseront une croissance supérieure de la clientèle et une accélération des gains d'efficacité opérationnelle à TELUS, et ils permettront de générer des flux de trésorerie positifs pendant la construction accélérée des réseaux à large bande. »

« Soulignons que nos investissements importants et soutenus dans notre réseau à large bande favorisent l'amélioration constante de nos résultats financiers et opérationnels. Ils renforcent notre confiance quant aux solides perspectives de notre entreprise et à la viabilité à long terme de notre programme de croissance du dividende, un des meilleurs du secteur. L'augmentation du dividende 5,2 pour cent d'une année à l'autre annoncée aujourd'hui représente la 21^e hausse depuis 2011 dans le cadre de ce programme, qui en est à sa onzième année. Depuis 2004, TELUS a remis plus de 20 milliards de dollars à ses actionnaires, dont plus de 15 milliards de dollars en dividendes, ce qui représente environ 15 \$ par action. La croissance du dividende et la capacité financière seront stimulées par la croissance du BAIIA et la création de valeur au sein de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture. Elle sera aussi favorisée par une diminution des dépenses en immobilisations, conformément aux prévisions préliminaires que nous avons présentées et qui indiquent des dépenses en immobilisations nettement réduites de 2,5 milliards de dollars ou moins à compter de 2023, et l'augmentation importante du flux de trésorerie disponible qui en découle. »

« Les membres de l'équipe TELUS actuels et retraités continuent de démontrer leur soutien indéfectible envers les collectivités que nous servons et dans lesquelles nous vivons et travaillons, souligne M. Entwistle. Afin de réaffirmer notre engagement de longue date à collaborer avec les peuples autochtones, nous avons lancé l'[engagement en matière de réconciliation](#) de TELUS. Élaboré en partenariat avec les peuples autochtones et pour soutenir ceux-ci à l'échelle du pays, notre engagement sera la pierre angulaire de notre plan d'action et des gestes que nous poserons à l'avenir. Par exemple, en octobre, nous avons lancé le programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque, qui offre gratuitement des téléphones intelligents et des forfaits de données aux femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être. D'ailleurs, grâce à nos clients et à l'équipe TELUS, nos programmes "pour l'avenir" permettent à TELUS de continuer de tenir sa promesse d'un futur meilleur pour tous. »

« Au troisième trimestre, TELUS a encore une fois affiché de très bons résultats opérationnels et financiers, notamment une saine croissance du flux de trésorerie disponible. Nos résultats cumulatifs depuis le début de l'année indiquent que nous sommes en voie d'atteindre les objectifs financiers annuels que nous avons établis plus tôt cette année et réaffirmés aujourd'hui, déclare Doug French, vice-président à la direction et chef des services financiers. Ces résultats s'appuient sur notre élan alimenté par la vigueur de nos résultats opérationnels à long terme, qui améliore notre position de force à l'approche du dernier trimestre de l'année et de 2022. »

« Au cours du trimestre, notre équipe a poursuivi l'exécution de son programme de construction accélérée de réseaux à large bande en reliant un plus grand nombre de résidences et d'entreprises directement à notre service TELUS PureFibre de premier plan et en développant notre réseau 5G, qui couvre maintenant 64 pour cent de la population canadienne et qui sera amélioré grâce au déploiement du spectre de la bande de 3 500 MHz au cours des prochains mois, ajoute M. French. Ces investissements axés sur la transformation renforcent notre position concurrentielle et favorisent une solide croissance rentable de la clientèle et des résultats économiques positifs, car ils permettent aux consommateurs et aux entreprises du pays de continuer de tirer parti de la supériorité de nos réseaux à large bande de calibre mondial ainsi que des expériences et des avantages sociétaux qui en découlent. De plus, nous poursuivons activement le transfert au réseau PureFibre des clients sur cuivre. Le nombre de clients utilisant le réseau de cuivre dans la zone de couverture de notre réseau à fibre optique a ainsi reculé de 3 points de pourcentage. Au fil de l'exécution de notre programme de transfert du cuivre à la fibre optique, nous constaterons des avantages liés à notre marge et à notre flux de trésorerie grâce à d'importants gains d'efficacité dans la structure de coûts et, à long terme, des occasions de rationalisation de biens immobiliers. »

« Dans le cadre de notre programme pluriannuel de croissance du dividende, nous avons annoncé aujourd'hui une hausse du dividende trimestriel de 0,3274 \$ par action ou 1,3096 \$ sur une base annualisée. Cette hausse du dividende témoigne de notre solide bilan qui, en plus de notre confiance à l'égard de l'exécution de notre stratégie de croissance, donne lieu à de très bons résultats financiers, notamment une croissance et une expansion de la marge du BAIIA. De plus, lorsque notre programme de construction accélérée de réseaux à large bande se terminera à la fin de l'année prochaine, nous prévoyons une réduction importante de nos dépenses en immobilisations, à compter de 2023, qui favorisera un flux de trésorerie durable. En ce qui concerne l'avenir, notre équipe est motivée à poursuivre son excellence en matière d'exécution et à faire progresser sa stratégie de croissance unique. Propulsés par nos actifs diversifiés de premier ordre, au Canada et ailleurs dans le monde, nous sommes en excellente posture pour continuer d'afficher de solides résultats opérationnels et financiers, qui appuieront l'atteinte de nos objectifs en matière de remises de capital, et nous veillerons à maintenir un solide bilan pour favoriser la création de valeur à long terme pour les investisseurs », conclut M. French.

Pendant le troisième trimestre, nous avons ajouté 320 000 nouveaux clients nets, une hausse de 43 000 par rapport à l'an dernier, ce qui comprend 135 000 téléphones mobiles et 110 000 appareils connectés, ainsi que 46 000 clients des services Internet, 30 000 clients des services de sécurité et 10 000 clients des services vocaux résidentiels. Ce résultat a été contrebalancé en partie par une perte de 11 000 clients des services vocaux résidentiels. Le nombre total d'abonnés des solutions technologiques de TELUS, qui se chiffre à 16,6 millions, a augmenté de 5,9 pour cent au cours des 12 derniers mois en raison d'une hausse de 3,9 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile, qui se chiffre à environ 9,2 millions, et d'une hausse de 20 pour cent du nombre d'abonnés ayant un appareil connecté, qui se chiffre à plus de 2 millions. De plus, le nombre de connexions Internet a augmenté de 6,5 pour cent au cours des 12 derniers mois et se situe maintenant à plus de 2,2 millions de clients. Le nombre d'abonnés des services de télévision a connu une hausse de 4,4 pour cent pour s'établir à plus de 1,2 million et la clientèle des services de sécurité a connu une hausse de 13 pour cent pour atteindre 773 000. Dans le secteur des soins de santé, à la fin du troisième trimestre de 2021, les adhérents admissibles aux soins virtuels se chiffraient à 2,3 millions et le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé s'élevait à 19,3 millions, une hausse respective de 64 pour cent et de 21 pour cent au cours des 12 derniers mois. En outre, les transactions en santé numérique se chiffraient à 137,9 millions, une augmentation de 1,4 pour cent par rapport au troisième trimestre de 2020.

Le flux de trésorerie disponible de 203 millions de dollars a augmenté de 42 millions de dollars ou 26 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent, en raison principalement des facteurs suivants : i) calendrier des versements d'impôt, puisque les versements des acomptes provisionnels du premier semestre de 2020 ont été reportés au troisième trimestre de 2020, conformément aux mesures prises par plusieurs autorités gouvernementales dans le cadre de leurs interventions en réponse à la pandémie de COVID-19; ii) forte croissance du BAIIA; iii) calendrier des remboursements du financement des appareils et de la comptabilisation des produits connexes, ainsi que du programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par une hausse des dépenses en immobilisations pour nos investissements accélérés prévus.

Les dépenses en immobilisations consolidées ont augmenté de 250 millions de dollars au troisième trimestre de 2021 en raison des investissements accrus dans notre réseau 5G, de la construction de nos réseaux à large bande et de la numérisation pour améliorer la capacité et la fiabilité des systèmes, et en raison de l'achat anticipé d'équipement pour atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et favoriser la croissance de la clientèle. Grâce à nos investissements, nous améliorons la couverture et la vitesse de notre réseau 5G en expansion, continuons de relier encore plus de résidences et d'entreprises directement au réseau à fibre optique, perfectionnons notre écosystème télévisuel et appuyons nos efforts relatifs à la fiabilité de nos systèmes et à l'efficacité opérationnelle. En plus d'étendre la portée et les fonctionnalités de nos solutions d'affaires, de nos solutions de soins de santé et de nos solutions pour l'agriculture, ces investissements favorisent la croissance du nombre d'abonnés des services Internet, des services de télévision et des services de sécurité, et permettent de répondre à la demande de vitesses Internet supérieures de la part des clients.

Dans le cadre de notre programme de construction accélérée de réseaux à large bande, nous avons effectué des investissements de 442 millions de dollars, par rapport à la cible maximale de 750 millions de dollars pour 2021, pour faire progresser notre infrastructure à fibre optique et notre couverture 5G. Ces dépenses nous ont permis d'obtenir les résultats suivants : i) adresses supplémentaires reliées à notre réseau à fibre optique; ii) accélération de notre programme de transfert du cuivre à la fibre optique; iii) augmentation du nombre de collectivités que nous relierons au réseau à fibre optique, notamment de nombreuses collectivités rurales et autochtones; iv) progression de la construction de notre réseau 5G, qui est désormais accessible à 24,1 millions de Canadiens, ce qui représentait 64 pour cent de la population au 30 septembre 2021; v) progression de la mise en œuvre de notre stratégie numérique qui favorisera la croissance de notre chiffre d'affaires et l'efficacité des dépenses d'exploitation.

À la fin du troisième trimestre, le réseau TELUS PureFibre couvrait plus de 2,6 millions d'adresses, par rapport à plus de 2,4 millions au troisième trimestre de 2020. Au 30 septembre 2021, environ 12 pour cent de nos clients des services de télévision et des services Internet se trouvant dans la zone de couverture du réseau PureFibre étaient desservis par le réseau de cuivre, par rapport à 15 pour cent au 30 juin 2021. La plupart des autres clients seront transférés en grande partie au réseau TELUS PureFibre d'ici la fin de 2022.

Pour le trimestre, le bénéfice net de 358 millions de dollars représente une hausse de 11,5 pour cent par rapport à la même période de l'exercice précédent et le bénéfice par action (BPA) de base de 0,25 \$ représente une hausse de 4,2 pour cent. Ces augmentations sont favorisées par la hausse du bénéfice d'exploitation après impôts, y compris la croissance du BAIIA, comme il est indiqué ci-dessus, partiellement contrebalancée par une augmentation de l'amortissement, la hausse des coûts de financement après impôts, y compris une prime de remboursement anticipé de la dette à long terme d'environ 10 millions de dollars, et une hausse du nombre d'actions en circulation ayant une incidence sur le BPA.

Si l'on exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les redressements d'impôt, la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, ainsi que les primes de remboursement anticipé de la dette à long terme, le bénéfice net rajusté de 392 millions de dollars a diminué de 36 millions de dollars ou 10 pour cent au troisième trimestre de 2021, tandis que le BPA de base rajusté de 0,29 \$ a connu une hausse de 3,6 pour cent.

Aperçu des résultats financiers consolidés

En dollars canadiens et en millions, sous réserve des notes ci-dessous et à moins d'indication contraire (non audités)	Trimestre clos le 30 septembre		Variation en pourcentage
	2021	2020	
Produits d'exploitation et autres produits	4 251	3 981	6,8
Dépenses d'exploitation avant amortissement	2 755	2 591	6,3
BAIIA ⁽¹⁾	1 496	1 390	7,6
BAIIA rajusté ⁽¹⁾	1 559	1 456	7,1
Bénéfice net	358	321	11,5
Bénéfice net rajusté ⁽¹⁾	392	356	10,1
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	345	307	12,4
BPA de base (en dollars)	0,25	0,24	4,2
BPA de base rajusté ⁽¹⁾ (en dollars)	0,29	0,28	3,6
Dépenses en immobilisations ⁽²⁾	991	741	33,7
Flux de trésorerie disponible ⁽¹⁾	203	161	26,1
Connexions d'abonnés totales ⁽³⁾ (en milliers)	16 615	15 690	5,9

- (1) Le BAIIA, le BAIIA rajusté, le bénéfice net rajusté, le BPA de base rajusté et le flux de trésorerie disponible sont des mesures non définies par les PCGR qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB. Pour obtenir des définitions et des explications approfondies de ces mesures, consulter la rubrique « Mesures non soumises aux principes comptables généralement reconnus et autres mesures financières » du présent communiqué.
- (2) Les dépenses en immobilisations englobent les actifs achetés, à l'exclusion des actifs loués faisant l'objet d'un droit d'utilisation, mais pas encore payés et, par conséquent, diffèrent des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, tels qu'ils sont déclarés dans les états financiers consolidés intérimaires. Voir la *note 31* des états financiers consolidés intérimaires pour en savoir plus.
- (3) La somme des abonnés actifs ayant un téléphone mobile, des abonnés actifs ayant un appareil connecté, des abonnés actifs des services Internet, des abonnés actifs des services vocaux résidentiels, des abonnés actifs des services de télévision et des abonnés actifs des services de sécurité est mesurée à la fin des périodes respectives selon les renseignements provenant des systèmes de facturation et d'autres systèmes sources. Le 1^{er} janvier 2021, conformément aux modifications apportées à la communication de notre information sectorielle faisant l'objet d'une application rétroactive au 1^{er} janvier 2020, nous avons procédé à un ajustement rétroactif afin de retirer les produits d'exploitation tirés des services de réseau internes et environ 29 000 abonnés de notre clientèle ayant un téléphone mobile et des statistiques d'exploitation associées (facturation moyenne par appareil d'abonné [FMAA], produit moyen par appareil d'abonné [PMAA] et taux de désabonnement). Le 1^{er} janvier 2021, à la suite d'un examen approfondi des comptes clients figurant dans un ancien système d'approvisionnement qui sera mis hors service, nous avons ajusté le nombre d'abonnés des services Internet en y retirant 16 000 abonnés.

Faits saillants des activités du troisième trimestre de 2021

À compter de la période de trois mois se terminant le 31 mars 2021, nous sommes passés à notre nouvelle structure de présentation de l'information sectorielle et nous avons procédé à une refonte afin d'établir des montants comparables.

Le segment des solutions technologiques de TELUS comprend : les produits d'exploitation tirés du réseau et les ventes d'équipement liées aux technologies mobiles; les produits d'exploitation tirés des données (y compris les services IP; les services de télévision; les services d'hébergement, les services gérés de technologies de l'information et les services infonuagiques; les logiciels, les solutions de gestion des données et les technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire axées sur l'analyse des données; et les services de sécurité résidentielle et commerciale); certains logiciels et certaines solutions technologiques dans le domaine des soins de santé; les produits d'exploitation tirés des services vocaux et autres services de télécommunication; et les ventes d'équipement.

Le segment des solutions d'expérience client numérique (TELUS International), dont la principale devise utilisée est le dollar américain, comprend les solutions d'expérience client numérique et de transformation numérique offertes par TELUS International, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Comme il est indiqué à la rubrique 1.2 de notre rapport de gestion annuel de 2020, la pandémie de COVID-19, qui s'est déclarée au cours du premier trimestre de 2020, a continué d'avoir une incidence omniprésente à l'échelle mondiale pendant le reste de l'année et en 2021. Par conséquent, les résultats présentés ci-dessous pourraient ne pas refléter les tendances futures, car la pandémie de COVID-19 empêche nos clients et nous-mêmes de poursuivre nos activités normales dans certains secteurs, même si nous adaptons constamment nos façons de faire pour continuer d'accorder la priorité aux clients et de mener à bien notre vocation sociale. À moins d'indication contraire, nous comparons nos résultats ci-dessous à ceux de la période équivalente en 2020.

Solutions technologiques de TELUS

- Les produits d'exploitation et autres produits externes tirés des solutions technologiques de TELUS ont augmenté de 144 millions de dollars ou 4,1 pour cent au troisième trimestre de 2021 en raison de la hausse des produits d'exploitation tirés du réseau mobile, des services de données fixes et des services de santé, comme il est décrit ci-dessous. Ils ont été contrebalancés partiellement par la baisse des produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services mobiles et fixes, ainsi que par la baisse des produits d'exploitation tirés des services vocaux fixes.
- Le BAIIA lié aux solutions technologiques de TELUS a augmenté de 97 millions de dollars ou 7,7 pour cent au troisième trimestre de 2021, tandis que le BAIIA rajusté a augmenté de 96 millions de dollars ou 7,4 pour cent, ce qui témoigne d'une hausse de la contribution directe des produits et services mobiles et fixes, comme il est indiqué ci-dessous, et de la baisse des créances irrécouvrables. Ces répercussions ont été partiellement contrebalancées par la hausse des charges au titre des avantages sociaux des employés, par les coûts d'exploitation et d'administration associés aux augmentations de la rémunération fondée sur le mérite, aux acquisitions d'entreprises et à la croissance des activités de l'entreprise, ainsi que par l'augmentation des frais de publicité et de promotion par rapport aux activités de marketing modérées en 2020.

Produits et services mobiles

- Les produits d'exploitation tirés du réseau mobile ont augmenté de 56 millions de dollars ou 3,7 pour cent au troisième trimestre de 2021, en raison d'une hausse de 6,5 pour cent du nombre d'abonnés ayant un téléphone mobile et d'abonnés ayant un appareil connecté au cours des 12 derniers mois, ainsi que de la stabilité du PMAA lié aux téléphones mobiles, comme il est décrit ci-dessous. Les produits d'exploitation tirés du réseau mobile ont augmenté de 10 millions de dollars ou 0,6 pour cent par rapport au troisième trimestre de 2019.
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services mobiles ont diminué de 16 millions de dollars au troisième trimestre de 2021 en raison d'une baisse du nombre de changements d'appareil, qui découle surtout du caractère non récurrent de la demande accrue d'appareils au troisième trimestre de 2020 attribuable à la fermeture temporaire d'environ 90 pour cent de nos magasins de détail pendant la majeure partie du deuxième trimestre de 2020, et en raison des récentes difficultés d'approvisionnement à l'échelle mondiale, notamment les stocks limités d'appareils mobiles dans l'ensemble du secteur depuis le troisième trimestre de 2021. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par les ventes de téléphones intelligents de valeur supérieure.
- La contribution directe des produits et services mobiles du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 96 millions de dollars ou 7,2 pour cent au troisième trimestre de 2021 en raison de la hausse des produits d'exploitation tirés du réseau, y compris une légère augmentation des produits d'exploitation tirés de l'itinérance d'une année à l'autre, de la hausse des marges sur l'équipement et de la baisse des frais de commission découlant du recours croissant des clients aux canaux numériques.
- La facturation moyenne par appareil d'abonné (FMAA) liée aux téléphones mobiles était de 70,99 \$ au troisième trimestre de 2021, un résultat relativement stable par rapport au troisième trimestre de 2020, car la diminution continue de l'utilisation des données facturables et les pressions concurrentielles sur le prix des forfaits de base au cours de la période visée et des périodes antérieures ont été partiellement contrebalancées par la hausse des frais mensuels, attribuable à une proportion supérieure de clients à valeur élevée, à la sélection de forfaits de services mobiles de niveau supérieur et aux ventes de téléphones intelligents de valeur supérieure au cours de la période visée et des périodes antérieures. Ce résultat découle aussi de la faible augmentation des produits d'exploitation tirés de l'itinérance en raison du début de la reprise des voyages internationaux au troisième trimestre de 2021, bien qu'ils soient beaucoup moins fréquents qu'avant la pandémie pour la saison visée.

- Le produit moyen par appareil d'abonné (PMAA) lié aux téléphones mobiles était de 58,13 \$ au troisième trimestre de 2021, un résultat relativement stable par rapport au troisième trimestre de 2020. Le PMAA lié aux téléphones mobiles a été touché par les mêmes facteurs indiqués ci-dessus pour la FMAA liée aux téléphones mobiles, sauf les ventes de téléphones intelligents de valeur supérieure.
- Les mises en service brutes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 380 000 au troisième trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 10 000. Ce résultat a été stimulé par la croissance du nombre de nouveaux clients à valeur élevée, le succès de nos offres promotionnelles, notamment les offres groupées de services mobiles et résidentiels, l'élargissement des réseaux de distribution et les capacités améliorées de nos canaux numériques, y compris l'augmentation des fonctions de libre-service.
- Les mises en service nettes de téléphones mobiles se sont chiffrées à 135 000 au troisième trimestre de 2021, ce qui constitue une hausse de 24 000. Ce résultat témoigne de notre excellente exécution dans les réseaux de vente numériques, de l'élargissement des réseaux de distribution et de nos efforts fructueux pour accroître le nombre de nouveaux clients à valeur élevée, y compris notre taux de désabonnement continuellement faible, comme il est indiqué ci-dessous.
- Le taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles était de 0,9 pour cent au troisième trimestre de 2021, par rapport à 0,99 pour cent au troisième trimestre de 2020, ce qui témoigne du caractère non récurrent des nombreux changements de fournisseur des clients dans l'ensemble du secteur au troisième trimestre de 2020, en raison de la fermeture temporaire d'environ 90 pour cent de nos magasins de détail à partir de mars 2020 et pendant la majeure partie du deuxième trimestre de 2020, ainsi que des pénuries de stocks au sein du secteur qui ont commencé à survenir au troisième trimestre de 2021 en raison des difficultés d'approvisionnement à l'échelle mondiale. Le taux de désabonnement continue de faire bonne figure grâce au regroupement de nos services mobiles et résidentiels, à nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients, à nos programmes d'incitation à changer d'appareil et à l'excellente qualité de notre réseau.
- Les mises en service nettes d'appareils connectés se sont établies à 110 000 au troisième trimestre de 2021, une hausse de 23 000, ce qui représente notre meilleur résultat trimestriel jamais enregistré pour les mises en service nettes, principalement en raison de la demande accrue de solutions d'Internet des objets des clients nouveaux et actuels.

Produits et services fixes

- Les produits d'exploitation tirés des services de données fixes ont augmenté de 126 millions de dollars au troisième trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable aux facteurs suivants : i) augmentation des produits tirés des services Internet et de données de troisième vague découlant de la hausse de 6,5 pour cent du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois et de l'augmentation des produits d'exploitation par client découlant du passage à des vitesses Internet plus rapides et à des forfaits avec lots de données Internet supérieurs ainsi qu'à certaines hausses de tarif; ii) augmentation des produits d'exploitation tirés des technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire grâce à des acquisitions d'entreprises; iii) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de télévision grâce à une croissance de 4,4 pour cent du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois; iv) augmentation des produits d'exploitation tirés des services de sécurité résidentielle et commerciale grâce à l'expansion de la gamme de services offerts et à la croissance de la clientèle de 13 pour cent au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par le déclin continu des produits tirés des services de données traditionnels.
- Les produits d'exploitation tirés des services vocaux fixes ont diminué de 14 millions de dollars au troisième trimestre de 2021 en raison du déclin continu des produits tirés des services vocaux traditionnels découlant de la substitution technologique et des changements touchant les prix des forfaits. Ces baisses ont été atténuées par nos offres groupées de produits, le succès de nos efforts de fidélisation et notre passage des services traditionnels aux services IP. La diminution du nombre d'abonnés des services vocaux résidentiels au cours des 12 derniers mois a été limitée à 3,4 pour cent, par rapport à une baisse de 3,5 pour cent au cours de période de 12 mois qui s'est terminée le 30 septembre 2020.
- Les produits d'exploitation tirés de l'équipement et d'autres services fixes ont diminué de 7 millions de dollars au troisième trimestre de 2021, surtout en raison des ventes d'équipement de sécurité résidentielle et commerciale.

- La contribution directe des produits et services fixes du segment des solutions technologiques de TELUS a augmenté de 76 millions de dollars ou 7,3 pour cent au troisième trimestre de 2021 en raison de la croissance des marges sur les services Internet, les services de données, les technologies intelligentes de gestion de la chaîne alimentaire et les services de santé, croissance partiellement contrebalancée par la diminution des marges sur les services vocaux et de données traditionnels.
- Les mises en service nettes pour les services Internet se sont chiffrées à 46 000 au troisième trimestre de 2021, une baisse de 4 000. Notre nombre impressionnant de mises en service nettes grâce à nos offres de services groupés, comme les ensembles TELUS Whole Home et le regroupement de nos services mobiles et résidentiels, a été contrebalancé par une baisse de la demande attribuable à la pandémie, une hausse des désactivations et une baisse de la demande sur le marché, par rapport au faible nombre de clients qui ont changé de fournisseur de services et au nombre record de mises en service en 2020.
- Les ajouts d'abonnements nets aux services de télévision se sont établis à 10 000 au troisième trimestre de 2021, un recul de 9 000, surtout parce que la baisse de la demande sur le marché, en particulier le marché affaires, a contrebalancé le succès de nos offres de regroupement de services.
- Les mises en service nettes pour les services de sécurité se sont établies à 30 000 au troisième trimestre de 2021, une hausse de 12 000 qui découle d'une importante augmentation du nombre de nouvelles connexions, attribuable au succès de nos offres de regroupement de services et de notre gamme diversifiée de produits et de services.
- Notre détermination continue à relier un plus grand nombre de résidences et d'entreprises directement à notre réseau à fibre optique, l'expansion et l'amélioration de nos services adressables Internet haute vitesse et Télé OPTIK, ainsi que le regroupement de ces services, nous ont permis d'afficher une croissance combinée de 278 000 abonnés des services Internet, de télévision et de sécurité au cours des 12 derniers mois.
- Les pertes nettes d'abonnés des services vocaux résidentiels se sont chiffrées à 11 000 au troisième trimestre de 2021, par rapport à 8 000 au troisième trimestre de 2020. Les pertes d'abonnés des services vocaux résidentiels confirment la tendance au remplacement de ces services par des services mobiles et Internet. Ces pertes sont partiellement atténuées par notre réseau à fibre optique en pleine expansion, nos offres de regroupement de services et nos efforts soutenus en rétention de la clientèle, y compris nos offres à prix inférieur.

Services de santé

- Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous tirons parti de la puissance de la technologie pour offrir des solutions et des services connectés, facilitons l'accès aux soins et révolutionnons la circulation de l'information dans le secteur de la santé. Ce faisant, nous améliorons la collaboration, l'efficacité et la productivité dans tout l'écosystème des soins de santé. Nous progressons ainsi vers l'atteinte de notre objectif : transformer les soins de santé et donner aux Canadiens les moyens de prendre leur santé en main.
- Les produits d'exploitation tirés des services de santé ont augmenté de 14 millions de dollars ou 12 pour cent au troisième trimestre de 2021. Cette augmentation est principalement attribuable aux acquisitions d'entreprise et à la croissance des services de gestion des régimes d'assurance maladie en raison des adhérents qui recommencent à utiliser les services de santé facultatifs.
- À la fin du troisième trimestre, 2,3 millions d'adhérents étaient inscrits à nos services de soins de santé virtuels, soit une hausse de 900 000 au cours des 12 derniers mois. Cette hausse est attribuable à l'adoption continue de nos solutions de soins de santé virtuels permettant aux Canadiens de recevoir des soins de santé et de mieux-être en toute sécurité pendant la pandémie, ainsi qu'à une acquisition d'entreprise au quatrième trimestre de 2020. Les adhérents admissibles aux soins virtuels sont les titulaires admissibles à recevoir des services dans le cadre d'un régime de soins de santé virtuels en vigueur de TELUS Santé.
- À la fin du troisième trimestre de 2021, 19,3 millions de personnes étaient couvertes par nos programmes de santé, soit une hausse de 3,3 millions au cours des 12 derniers mois, laquelle est principalement attribuable à la demande soutenue de solutions de soins de santé virtuels et à une hausse des services à valeur ajoutée, comme les vaccins. Le nombre de personnes couvertes par nos solutions de santé correspond au nombre d'utilisateurs (titulaires principaux et personnes à charge) inscrits aux divers programmes de santé pris en charge par TELUS Santé (p. ex., soins de santé virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs et santé personnelle).

- Les transactions en santé numérique se sont chiffrées à 137,9 millions au troisième trimestre de 2021, soit une augmentation de 1,9 million au cours du trimestre, attribuable à la hausse des transactions en santé collaborative en raison d'une acquisition d'entreprise. Les transactions en santé numérique correspondent au nombre total de demandes de règlement liées aux soins de santé ou aux soins dentaires, de consultations et d'autres transactions payantes effectuées par l'entremise des services de TELUS Santé.

Solutions d'expérience client numérique (TELUS International)

- Les produits d'exploitation tirés des solutions d'expérience client numérique (découlant de contrats établis avec les clients) ont augmenté de 126 millions de dollars ou 27 pour cent au troisième trimestre de 2021. Cette hausse est attribuable en partie à la croissance découlant de nos acquisitions, surtout auprès de la clientèle dans les secteurs des technologies et des jeux. Le reste de cette augmentation est attribuable à la croissance interne propulsée par l'expansion des services offerts aux clients actuels et par les nouveaux clients ajoutés depuis la période de comparaison de l'exercice précédent. Cette croissance a été contrebalancée en partie par l'incidence des taux de change au troisième trimestre de 2021 en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, à savoir la principale devise utilisée dans le segment des solutions d'expérience client numérique.
- Le BAIIA lié aux solutions d'expérience client numérique a augmenté de 9 millions de dollars ou 6,7 pour cent, tandis que le BAIIA rajusté lié aux solutions d'expérience client numérique a augmenté de 7 millions de dollars ou 4,7 pour cent au cours de la même période. Ces hausses du BAIIA et du BAIIA rajusté découlent principalement de la croissance des produits d'exploitation, comme il est indiqué ci-dessus, qui a été partiellement contrebalancée par la hausse des dépenses liées aux acquisitions et à la croissance de l'entreprise, y compris la hausse des salaires, ainsi que par la hausse des dépenses liées à la rémunération fondée sur des actions, attribuable à la hausse du cours de l'action de TELUS International pendant le troisième trimestre de 2021.

Rachat anticipé de billets arrivant à échéance en 2022

Le 17 août 2021, nous avons procédé au rachat anticipé de la totalité de notre émission de 1 milliard de dollars de billets de série CT à un taux de 2,35 pour cent et arrivant à échéance le 28 mars 2022. La prime de remboursement anticipé de la dette à long terme comptabilisée au troisième trimestre de 2021 était d'environ 10 millions de dollars avant impôt sur les bénéfices (0,01 \$ par action, après impôt sur les bénéfices). Après ce rachat anticipé, TELUS Corporation n'a plus aucun billet arrivant à échéance en 2022.

Enchères du spectre de la bande de 3 500 MHz

Les enchères du spectre de la bande de 3 500 MHz d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) se sont tenues du 15 juin au 23 juillet 2021. Nous avons acquis 142 licences équivalant à 16,4 MHz de spectre pour un prix d'achat total d'environ 1,95 milliard de dollars. En comptant le spectre de 3 500 MHz acquis dans le secteur privé avant les enchères, nous détenons maintenant 25 MHz de spectre dans la bande de 3 500 MHz à l'échelle nationale, ou 40 MHz dans les marchés clés. Conformément aux modalités des enchères, une tranche de 20 pour cent (389 millions de dollars) du prix d'achat a été versée à ISDE à la date d'échéance, soit le 13 août 2021, et le solde restant devait initialement être payé au plus tard le 4 octobre. Le 22 septembre 2021, ISDE a mené une autre consultation sur le Plan normalisé de réseaux hertziens PNRH-520 touchant le déploiement du spectre de la bande de 3 500 MHz et a indiqué qu'il délivrerait les licences de ce spectre après avoir déterminé s'il fallait apporter des modifications au PNRH-520; puisque la date de délivrance des licences a été reportée, la date d'échéance du solde restant a aussi été reportée pour une durée indéterminée. Nous attendons la décision d'ISDE concernant la date d'échéance du solde restant et le moment de la délivrance des licences.

Déclaration de dividende

Le conseil d'administration de TELUS a déclaré un dividende trimestriel de 0,3274 \$ par action sur les actions ordinaires émises et en circulation de la Société. Ce dividende sera versé le 4 janvier 2022 aux détenteurs inscrits à la clôture des marchés le 10 décembre 2021. Le dividende trimestriel représente une hausse de 5,2 pour cent par rapport au dividende de 0,3112 \$ par action déclaré un an plus tôt, conformément à notre programme pluriannuel de croissance du dividende.

Faits saillants de la Société

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

- En payant, recueillant et versant plus de 1,7 milliard de dollars pendant les trois premiers trimestres de 2021 au profit des gouvernements fédéral et provinciaux et des administrations municipales au pays. Ce montant est constitué d'impôts sur le bénéfice des sociétés, de taxes de vente, d'impôts fonciers, de la part de l'employeur des cotisations sociales et de divers droits réglementaires. Depuis 2000, nous avons versé environ 31 milliards de dollars en taxes et impôts.
- En investissant environ 2,6 milliards de dollars sous forme de dépenses en immobilisations, principalement dans les collectivités de partout au Canada, au cours des trois premiers trimestres de 2021, et environ 46 milliards de dollars depuis 2000.
- En versant environ 50,3 millions de dollars en frais de renouvellement du spectre à Innovation, Sciences et Développement économique Canada pendant les trois premiers trimestres de 2021, et en faisant l'acquisition de licences de spectre de la bande de 3 500 MHz pour environ 2 milliards de dollars. Depuis 2000, nos remises visant les taxes et le spectre versées aux gouvernements et aux municipalités du Canada ont totalisé plus de 37 milliards de dollars.
- En engageant des dépenses d'exploitation de 6,2 milliards de dollars pendant les trois premiers trimestres de 2021, notamment par l'achat d'environ 4,4 milliards de dollars de produits et services. Depuis 2000, nous avons dépensé respectivement 138 milliards de dollars et 93 milliards de dollars dans ces secteurs.
- En versant aux membres de l'équipe des salaires totalisant 2,3 milliards de dollars pendant les trois premiers trimestres de 2021, dont 147,5 millions de dollars en cotisations sociales. Depuis 2000, TELUS a versé un total de 53 milliards de dollars en salaires aux membres de l'équipe.
- En versant, en quatre paiements trimestriels jusqu'en octobre 2021, environ 1 665 millions de dollars en dividendes aux actionnaires particuliers, aux détenteurs de fonds communs de placement, aux pensionnés et aux investisseurs institutionnels. Depuis 2004, nous avons distribué plus de 20 milliards de dollars aux actionnaires au moyen de nos programmes de dividendes et de rachats d'actions, dont plus de 15 milliards de dollars en dividendes, représentant 15 \$ par action.

Faits saillants relatifs à l'action communautaire

Redonner à la collectivité

- La Fondation TELUS pour un futur meilleur (la Fondation) et les Comités d'investissement communautaire versent leur financement de 2021 au profit d'initiatives de bienfaisance visant à aider les jeunes vulnérables et d'autres populations marginalisées. Au cours des trois premiers trimestres de 2021, la Fondation a versé 4,2 millions de dollars en subventions des Comités d'investissement communautaire en appui à 307 projets de bienfaisance locaux et a remis 2,2 millions de dollars pour soutenir 26 initiatives caritatives nationales, territoriales ou provinciales.
- Cet automne, TELUS a fait don de 14 000 sacs à dos remplis de fournitures scolaires essentielles à l'échelle nationale à des écoles locales afin de soutenir les élèves dans le besoin. Depuis 2006, nous avons distribué, grâce à notre programme annuel Des outils pour les jeunes, 180 000 sacs à dos pour créer un futur meilleur lors des rentrées scolaires.
- Au cours des neuf premiers mois de 2021, plus de 50 000 membres de l'équipe TELUS, actuels et retraités, ainsi que leurs parents et amis, ont participé aux Journées pour un futur meilleur, contribuant ainsi à répandre le bénévolat à grande échelle en effectuant plus de 800 000 heures de bénévolat cette année.

Donner les moyens d'agir aux Canadiens grâce à la connectivité

- Nous avons intégré près de 2 000 nouveaux foyers au programme Internet pour l'avenir ce trimestre, ce qui a permis à plus de 97 000 membres de familles à faible revenu, personnes handicapées et jeunes quittant leur foyer d'accueil de profiter d'un accès Internet à faible coût depuis le lancement du programme en 2016.

- Dans le cadre du programme Mobilité pour l'avenir, nous avons ajouté ce trimestre plus de 900 jeunes et aînés qui reçoivent un forfait gratuit ou subventionné de services mobiles et qui peuvent ainsi rester en contact avec leurs proches et maintenir un accès à leurs réseaux de soutien essentiels. Au total, plus de 26 000 Canadiens ont bénéficié du programme depuis son lancement en 2017.
- Nous continuons de faire progresser notre programme TELUS Averti en 2021 afin de transmettre d'importants savoirs qui permettent de rester en sécurité dans le monde numérique. Depuis le début du programme, 450 000 Canadiens ont participé à nos ateliers de formation en ligne. Nous avons connu un trimestre couronné de succès, surtout en raison de notre événement de diffusion en direct sur Facebook Live et à une collaboration sur la citoyenneté en ligne avec EliteGamingLIVE, une entreprise soutenue par le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur, ce qui nous a permis d'attirer près de 20 000 Canadiens dans nos ateliers de formation en ligne ce trimestre.
- En collaboration avec La Marche des dix sous du Canada, nous continuons de permettre à des personnes handicapées de profiter d'évaluations individuelles personnalisées, de recommandations sur mesure, ainsi que d'une formation et d'un soutien lié aux appareils mobiles dans le cadre de notre programme Technologies pour l'avenir. À ce jour, nous sommes venus en aide à près de 4 000 Canadiens handicapés qui ont besoin d'une assistance professionnelle pour utiliser ou contrôler de façon autonome leur appareil mobile en leur donnant accès au programme et au rabais pour accessibilité de TELUS.

Transformer les soins de santé

- En octobre 2021, nous avons étendu le programme Santé pour l'avenir dans la région de Niagara, en Ontario. En collaboration avec notre partenaire, REACH Niagara, nous apportons des soins de base aux personnes marginalisées et défavorisées de la région, notamment aux travailleurs agricoles immigrants, aux nouveaux immigrants et aux réfugiés, tout en soutenant la formation de la prochaine génération de travailleurs de la santé.
- Nos cliniques mobiles, qui sont maintenant à l'œuvre dans 14 collectivités au Canada, ont permis de tenir 7 600 consultations au cours du trimestre, pour un total de près de 85 000 consultations pour obtenir des soins primaires depuis le lancement de notre programme Santé pour l'avenir en 2019. La plupart de ces cliniques mobiles participent activement à la lutte contre la COVID-19, notamment en administrant des vaccins. Depuis le début de la pandémie, nos cliniques mobiles ont effectué 26 000 tests de dépistage de la COVID-19 et administré plus de 7 500 vaccins.

Produire des retombées sociales

- Le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur a investi dans 10 entreprises depuis le début de l'année, notamment Fresh City, un réseau omnicanal de distribution de produits biologiques en épicerie à Toronto, EliteGamingLIVE, une plateforme technologique éducative américaine, et Pocket Naloxone, une entreprise américaine du domaine de la santé qui s'attaque à la crise des opioïdes.
- Le Fonds pollinisateur de TELUS a reçu un prix Clean50 (catégorie « Top Project ») pour sa contribution au capitalisme propre au Canada. Il est aussi un finaliste mondial du prix soulignant les retombées sociales aux Reuters Events Responsible Business Awards.

Réconciliation avec les peuples autochtones

- Nous avons lancé notre engagement en matière de réconciliation, qui a été élaboré en partenariat avec les peuples autochtones de partout au pays et en vue de leur offrir notre appui. Notre engagement en matière de réconciliation marque une nouvelle étape dans notre mission visant à créer des collectivités plus fortes et plus saines. Il nous aidera à mieux comprendre notre histoire commune, à bâtir des relations enrichissantes avec les peuples autochtones et à prendre des mesures concrètes conformément aux modèles de réconciliation autochtones.

Accès à l'information sur les résultats trimestriels

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

La conférence téléphonique de TELUS sur les résultats du troisième trimestre de 2021 est fixée au **vendredi 5 novembre 2021 à 12 h, HE (9 h, HP)** et comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à telus.com/investors. Un enregistrement audio sera accessible environ 60 minutes après la téléconférence, et jusqu'au 5 décembre 2021, au 1-855-201-2300. Veuillez donner le numéro de référence A000083F et utiliser le code d'accès à la conférence 67674# ainsi que le code d'accès à l'enregistrement 0111324#. La webdiffusion sera également archivée à telus.com/investors, et la transcription sera affichée sur le site web après quelques jours ouvrables.

Mises en garde concernant les énoncés prospectifs

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

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

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

Nos hypothèses pour les prévisions de 2021, qui sont énoncées à la rubrique 9 du rapport de gestion annuel de 2020, restent les mêmes, à l'exception de ce qui suit :

- Nos estimations révisées de la croissance du PIB en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec sont de 5,4 %, 5,6 %, 6,0 %, 5,1 % et 6,1 %, respectivement (par rapport à 4,5 %, 4,5 %, 4,4 %, 4,8 % et 4,6 %, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).
- Nos estimations révisées du taux de chômage annuel en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec sont de 7,6 %, 6,6 % et 8,7 % et 6,3 %, respectivement (par rapport à 7,8 %, 6,9 %, 9,9 % et 6,9 %, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).
- Nos estimations révisées du nombre non ajusté de mises en chantier d'habitations en 2021 au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec sont de 270 000, 47 000, 32 000, 96 000 et 72 000 logements, respectivement (par rapport à 202 000, 35 000, 24 000, 77 000 et 48 000 logements, respectivement, dans le rapport de gestion annuel de 2020).
- Notre prévision relative aux versements d'impôt a été révisée à la baisse dans une fourchette de 480 à 560 millions de dollars, notre prévision initiale étant de 540 à 620 millions de dollars, surtout en raison d'un remboursement reçu après la conclusion d'une vérification de l'impôt sur les bénéfices de l'exercice précédent.

L'incidence des estimations de la croissance économique et le moment de leur incidence dépendront des événements réels dans certains secteurs de l'économie canadienne.

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

- La pandémie de COVID-19, y compris son incidence sur nos clients, sur nos fournisseurs, sur les membres de notre équipe et sur nos collectivités, ainsi que les changements engendrés par la pandémie dans notre entreprise et nos activités, notamment l'offre et la demande à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services.
- Les décisions réglementaires et les changements à la réglementation, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.1, « Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du rapport de gestion du troisième trimestre de 2021, notamment : la possibilité que le gouvernement permette le regroupement de concurrents dans notre industrie ou, à l'inverse, les interventions possibles du gouvernement afin d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs, y compris l'annonce, par le gouvernement fédéral en mars 2020 (laquelle a été réitérée en juin 2020), de mesures visant une réduction de 25 %, au cours des deux prochaines années, des tarifs liés aux forfaits mobiles postpayés Apportez votre propre appareil comprenant de 2 Go à 6 Go de données des entreprises de services mobiles nationales; les lois fédérales et provinciales en matière de protection des consommateurs et la possibilité de la réintroduction par le gouvernement fédéral d'une loi sur la protection de la vie privée dans le but de donner aux consommateurs de nouveaux droits en matière de protection de la vie privée et d'imposer de nouvelles pénalités monétaires en cas de non-conformité compte tenu du fait que le projet de loi C-11, *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, n'a pas été adopté en raison de la prorogation du Parlement dans le cadre des récentes élections fédérales; les modifications apportées aux lois fédérales existantes; les menaces possibles visant l'autorité de réglementation fédérale unitaire en matière de communications au Canada; les menaces possibles liées à la capacité du CRTC d'appliquer le *Code sur la vente en gros*, qui vise à s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les distributeurs de radiodiffusion et les services de programmation concurrents; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; le spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination, l'utilisation et le transfert de licences de spectre (p. ex., la bande de fréquence de 3 500 MHz), le coût, la disponibilité et l'échéancier de libération du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et l'attribution du spectre; l'incidence, sur nous ainsi que sur d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, de mesures gouvernementales ou réglementaires ayant trait à certains pays ou fournisseurs, y compris les règlements fédéraux américains relatifs à certaines transactions visant les technologies qui sont réputées constituer des risques pour la sécurité nationale, et l'imposition d'exigences supplémentaires en matière d'octroi de licences liées à l'exportation, à la réexportation et au transfert de biens, de services et de technologies à Huawei Technologies Co. Ltd. et à ses sociétés affiliées non situées aux États-Unis, ainsi que les décisions prises par d'autres gouvernements étrangers, qui pourraient entraîner une pénurie générale des jeux de puces et des autres équipements; les restrictions concernant la propriété et le contrôle d'actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») par des non-Canadiens et la surveillance continue et la conformité à ces restrictions; les modifications imprévues pouvant être apportées à l'actuel régime sur les droits d'auteur; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé. Les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que les contrats que nous concluons [particulièrement ceux de TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »)] exigent que nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*, ci-dessous.

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

cellules pour les services mobiles, la technologie mobile 5G et la disponibilité de ressources et notre aptitude à accroître de façon adéquate la capacité du réseau à large bande]; notre recours à des ententes de partage de réseau mobile, ce qui a facilité le déploiement de nos technologies mobiles; notre choix de fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à l'égard de ces produits, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite de la mise à niveau et de l'évolution de la technologie que nous offrons; les contraintes auxquelles les fournisseurs sont exposés et le taux de concentration et de pénétration sur le marché en ce qui concerne des produits tels que l'équipement pour réseaux, les services TELUS TV^{MD} et les appareils mobiles; notre besoin prévu à long terme d'acquérir du spectre additionnel dans le cadre des futures enchères de spectre et auprès de tiers afin de composer avec la demande croissante visant les services de données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau filaire à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.

- Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles, afin d'améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris pour composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la pandémie de COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre pour les services sans fil que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz qui ont eu lieu en juin et en juillet 2021, l'annonce relative à la mise en place d'une seconde consultation visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui devraient avoir lieu en 2023 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débiter en 2024. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influencer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes patrimoniaux et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; ainsi que notre capacité de gérer efficacement l'expansion de notre infrastructure et de notre équipe.
- La protection des données, y compris les risques que des défaillances ou des actes illicites entraînent l'accès non autorisé aux données, la modification des données ou encore la perte ou la distribution des données, ce qui pourrait compromettre le respect de la vie privée de particuliers et entraîner une perte financière et nuire à notre réputation et à notre marque.
- Les menaces liées à la sécurité, y compris les dommages intentionnels ou l'accès ou les tentatives d'accès non autorisés à nos actifs physiques ainsi qu'à nos systèmes informatiques et réseaux ou à ceux de nos clients ou de nos fournisseurs, ce qui pourrait nous empêcher d'offrir des services fiables ou se traduire par un accès non autorisé aux informations concernant notre société ou nos clients.
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en

demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficacité et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.

- Les activités à l'étranger et notre capacité à gérer avec succès nos activités à l'étranger, y compris la gestion des risques tels que ceux liés aux fluctuations du change, ainsi que l'exposition à divers risques liés à l'économie, au commerce international ou à la politique ainsi que d'autres risques liés au commerce mondial. Se reporter également à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière.*
- Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations techniques et les bris d'infrastructures; les perturbations, les retards et les facteurs économiques liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19 actuelle); l'instabilité politique dans certains pays; les atteintes à la sécurité de l'information et à la vie privée, y compris la perte ou le vol de données; ainsi que l'exhaustivité et l'efficacité des plans et des mesures de continuité des activités et de reprise après sinistre.
- La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière. Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir sa rentabilité, la technologie et les attentes de ses clients évoluant plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International est générée par un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe compétents pour soutenir ses activités; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS International; l'incidence défavorable sur TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux pourraient ternir sa réputation et miner la confiance des clients; l'entreprise pourrait ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; TELUS International n'a pas d'historique d'exploitation en tant que société distincte cotée en bourse. La principale monnaie de présentation de TELUS International est le dollar américain, et l'apport à nos résultats consolidés découlant des résultats positifs tirés de notre secteur ECPN pourrait être neutralisé par l'appréciation du dollar canadien (notre monnaie de présentation) par rapport au dollar américain. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits

nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International. Une réduction du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions à droit de vote multiple de TELUS International détenues par TELUS.

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

violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à valider des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.

- La santé, la sécurité et l'environnement, y compris le temps de travail perdu découlant d'une maladie ou d'une blessure; les préoccupations du public relatives aux émissions de radiofréquences; les questions d'ordre environnemental qui touchent nos activités, incluant les risques liés au climat (comme les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles), les déchets et le recyclage des déchets; les risques liés aux systèmes d'alimentation au carburant dans nos immeubles; les attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales et de nos réponses; ainsi que les enjeux liés à des épidémies ou à des pandémies, y compris la pandémie de COVID-19 et notre réponse à cette pandémie, qui pourraient accroître ou accentuer ces facteurs.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la situation économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique et d'autres faits nouveaux à l'étranger, y compris l'issue possible de politiques et de mesures encore inconnues à ce jour pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19 actuelle ainsi que la réponse des secteurs public et privé à cette pandémie; les attentes relatives aux taux d'intérêt futurs; l'inflation; les taux de chômage; l'incidence des fluctuations des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement et la capitalisation des régimes de retraite de même que les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change dans les régions où nous exerçons des activités; les notations de crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale de la dynamique du commerce entre les grandes économies mondiales.
- La consommation d'énergie, y compris : notre capacité à trouver et à mettre en œuvre des solutions pour réduire la consommation d'énergie et adopter des sources d'énergie plus propres; notre capacité à identifier et à réaliser des investissements convenables dans les énergies renouvelables, y compris sous la forme d'accords d'achat d'énergie; notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de GES qui en découlent dans le cadre de nos activités (notamment sous l'effet des programmes et initiatives axés sur nos bâtiments et réseaux); ainsi que d'autres risques liés à la réalisation de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de GES d'ici 2030.

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

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

Les lecteurs sont avertis de ne pas se fier indûment aux énoncés prospectifs. Ces énoncés décrivent nos attentes et s'appuient sur nos hypothèses à la date de publication du document. Ils sont sujets à changer après cette date. À moins que la loi ne l'exige, nous n'avons ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs contenus dans le présent document.

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

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

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

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

Rapprochement du bénéfice net rajusté

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le 30 septembre		
	2021	2020	Variation
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	345	307	38
Ajouter (déduire) :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices	44	43	1
Redressements d'impôt	(5)	(2)	(3)
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	—	8	(8)
Prime de remboursement anticipé de la dette à long terme, après l'impôt sur les bénéfices	8	—	8
Bénéfice net rajusté	392	356	36

Rapprochement du BPA de base rajusté

En dollars canadiens	Trimestre clos le 30 septembre		
	2021	2020	Variation
BPA de base	0,25	0,24	0,01
Ajouter :			
Coûts de restructuration et autres coûts, après l'impôt sur les bénéfices, par action	0,03	0,03	—
Quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières, par action	—	0,01	(0,01)
Prime de remboursement anticipé de la dette à long terme, après l'impôt sur les bénéfices, par action	0,01	—	0,01
BPA de base rajusté	0,29	0,28	0,01

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

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

Rapprochement du BAIIA

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le 30 septembre	
	2021	2020
Bénéfice net	358	321
Coûts de financement	194	187
Impôts sur les bénéfices	140	109
Dépréciation	530	540
Amortissement des immobilisations incorporelles	274	233
BAIIA	1 496	1 390
Ajout des coûts de restructuration et autres coûts inclus dans le BAIIA	63	58
BAIIA, excluant les coûts de restructuration et autres coûts	1 559	1 448
Ajout de la quote-part des pertes se rapportant aux coentreprises immobilières	—	8
BAIIA rajusté	1 559	1 456

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

Calcul du flux de trésorerie disponible

En dollars canadiens et en millions	Trimestre clos le 30 septembre	
	2021	2020
BAIIA	1 496	1 390
Déduction des gains hors trésorerie découlant de la vente de biens, d'installations et d'équipement	—	(1)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	21	(5)
Effets des actifs sous contrat, de leur acquisition et de leur exécution (incidence de la norme IFRS 15) et du programme de financement d'appareil Paiements faciles	(13)	(59)
Effets du montant en capital des obligations locatives (incidence de la norme IFRS 16)	(124)	(90)
Contrats de location anciennement comptabilisés comme contrats de location-financement (incidence de la norme IFRS 16)	—	16
Éléments des états consolidés intermédiaires condensés des flux de trésorerie :		
Rémunération nette fondée sur des actions	36	25
Charges nettes liées aux régimes à prestations déterminées des employés	30	25
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations déterminées des employés	(10)	(10)
Intérêts payés	(192)	(195)
Intérêts reçus	12	4
Dépenses en immobilisations, excluant les licences de spectre ¹	(991)	(741)
Flux de trésorerie disponible avant impôt sur les bénéfices	265	359
Impôt sur les bénéfices payé, déduction faite des remboursements	(62)	(198)
Flux de trésorerie disponible	203	161

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

À propos de TELUS

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

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

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

Relations avec les investisseurs

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

Relations médiatiques

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