Faire autrement pour changer le monde

TELUS[MD]

RAPPORT ANNUEL 2022

Créer un futur meilleur

1–7
Revue de la société
Vocation d'aider nos parties prenantes, faits saillants de 2022 et objectifs pour 2023

8–15
Message de notre chef de la direction
Faire autrement pour changer le monde grâce à notre leadership mondial en socio-capitalisme

16–19
Survol des facteurs ESG
Accent mis sur les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance pour un avenir durable

20–23
Survol des activités
Examen des faits saillants de nos secteurs à présenter

24–30
Équipe de direction
Foire aux questions ainsi que notre équipe de la haute direction et membres du conseil d'administration

31–212
Revue financière
Information financière détaillée, dont un message de notre chef des services financiers

TELUS est une société dynamique spécialisée en technologies des communications et un chef de file mondial dans son secteur, grâce à des produits d'exploitation annuels de plus de 18 milliards de dollars et à 18 millions de connexions clients à ses services mobiles, à ses services de transmission de données et de la voix, à ses services IP et à ses services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité sur nos réseaux primés. Notre vocation sociale a pour but de tirer profit de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain. Notre engagement de longue date à accorder la priorité aux clients transparaît dans toutes nos sphères d'activités et nous a valu de devenir un chef de file indéniable de la fidélisation et de l'excellence du service à la clientèle.

Présente dans 30 pays, TELUS International est un innovateur de premier plan en matière d'expérience client numérique qui conçoit, élabore et offre des solutions de prochaine génération pour des marques mondiales d'entreprises des marchés verticaux à forte croissance. TELUS Santé est un chef de file mondial des soins de santé qui exploite le potentiel des capacités numériques et d'analyse de données et offre un service à la clientèle sans pareil pour améliorer les résultats en santé de 68 millions de personnes situées partout dans le monde. TELUS Agriculture & Biens de consommation favorise une production efficace et durable, depuis les semences jusqu'aux magasins, et permet d'améliorer la salubrité et la qualité des aliments et des autres marchandises.

Notre philosophie de donner où nous vivons a inspiré TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, à donner 1,5 milliard de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes, y compris deux millions de jours de bénévolat depuis 2000. Cette générosité des membres de l'équipe et leur action bénévole ont d'ailleurs fait de TELUS l'entreprise la plus généreuse au monde.

Reconnaissance territoriale
L'équipe TELUS est consciente que ses activités s'étendent sur beaucoup de territoires et de régions visées par un traité. Nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir et les aînés qui sont avec nous aujourd'hui, envers ceux qui étaient là avant nous et envers les jeunes qui nous inspirent. Nous considérons la terre et tout ce qu'elle nous donne comme un acte de réconciliation et exprimons notre gratitude envers ceux sur le territoire desquels nous résidons, travaillons ou visitons, comme le recommandent les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation.

Toute l'information financière est donnée en dollars canadiens, sauf indication contraire.
© TELUS Corporation, 2023. Tous droits réservés. Les mentions MC et MD désignent les marques de commerce appartenant à TELUS Corporation ou à ses filiales utilisées sous licence. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Sur l’ensemble du globe, notre équipe coopère pour changer réellement les choses et permettre de meilleurs résultats sanitaires, sociaux, environnementaux et économiques.

Chaque geste raconte une histoire

Nous sommes présents dans plus de

160 pays

Note : carte donnée à des fins d'illustration seulement.

Nos objectifs :

Combler 100 % de nos besoins en énergie de sources renouvelables d'ici

2025

Devenir une entreprise carboneutre d'ici

2030 ou plus tôt

Devenir une entreprise zéro déchet d'ici

2030

2 millions

de jours de bénévolat offerts par nos membres de l'équipe depuis 2000

1 582

tonnes métriques de déchets électroniques et 244 000 appareils recyclés en 2022

1 218 %

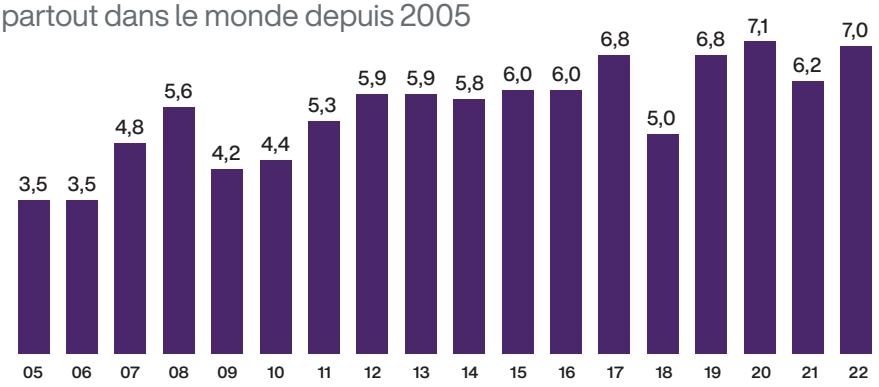
soit le rendement total pour l'actionnaire au cours des 20 dernières années

Nous aidons à répondre à certains des enjeux sociaux mondiaux les plus pressants et à promouvoir un avenir plus durable, car plus nous posons de gestes positifs aujourd'hui, meilleur sera le monde de demain.

100 millions $

(en millions de dollars)

versés par 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS de partout dans le monde depuis 2005



Plus de 900 000

personnes aidées par nos programmes Connectés pour l'avenir et TELUS Averti[MD] depuis 2013

13,7 millions

de jeunes aidés par la Fondation TELUS pour un futur meilleur[MD] depuis 2018

4,5 millions

de membres des soins de santé virtuels ont reçu des services grâce à nos solutions en soins de santé novatrices

68 millions

de personnes couvertes par nos programmes de santé dans 160 pays

1,5 milliard $

donnés par TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes depuis 2000

Nous donnons où nous vivons

Pendant la 17e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS[MD], notre mouvement mondial de bénévolat, plus de 65 000 membres de l'équipe (actuels et retraités) ainsi que leurs parents et amis se sont réunis en 2022 pour redonner et avoir une incidence positive sur nos collectivités.

Sauf indication contraire, toute l'information est donnée en date du 31 décembre 2022.

Nos solides résultats, vecteurs de changement

Exploitation

Produits d'exploitation
2022 : 18,3 milliards $
2021 : 16,8 milliards $
+8,6 %

Bénéfice net
2022 : 1,72 milliard $
2021 : 1,70 milliard $
+1,2 %

BAIIA ajusté[1]
2022 : 6,6 milliards $
2021 : 6,1 milliards $
+9,5 %

Bénéfice par action de base (BPA)
2022 : 1,16 $
2021 : 1,23 $
-5,7 %

BPA de base ajusté[1]
2022 : 1,17 $
2021 : 1,07 $
+9,3 %

Dividendes déclarés par action
2022 : 1,3557 $
2021 : 1,2710 $
+6,7 %

Ressources financières

Total des actifs[2]
2022 : 54,0 milliards $
2021 : 48,0 milliards $
+13 %

Entrées liées aux activités d'exploitation
2022 : 4,8 milliards $
2021 : 4,4 milliards $
+9,6 %

Flux de trésorerie disponibles[1]
2022 : 1,3 milliard $
2021 : 0,8 milliard $
+64 %

Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)
2022 : 3,47 milliards $
2021 : 3,50 milliards $
-0,7 %

Intensité des dépenses d'investissement
2022 : 19 %
2021 : 20 %
-1 pt

Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3]
2022 : 10,1 %
2021 : 11,6 %
-1,5 pt

Connexions[4]

Abonnés des téléphones mobiles
2022 : 9,69 millions
2021 : 9,29 millions
+401 000

Abonnés des appareils mobiles connectés
2022 : 2,47 millions
2021 : 2,13 millions
+334 000

Abonnés à Internet
2022 : 2,41 millions
2021 : 2,27 millions
+142 000

Abonnés au service de télévision
2022 : 1,33 million
2021 : 1,27 million
+60 000

Abonnés aux services de sécurité
2022 : 978 000
2021 : 804 000
+174 000

Personnes couvertes par nos solutions de santé[5]
2022 : 67,7 millions
2021 : 20,6 millions
+47,1 millions

Faits saillants des résultats financiers et d'exploitation de 2022

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	2022	2021	Variation en %
Exploitation			
Produits d'exploitation	**18 292 $**	16 838 $	8,6
Bénéfice d'exploitation	**2 954 $**	3 074 $	(3,9)
Bénéfice net	**1 718 $**	1 698 $	1,2
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA)[1]	**6 406 $**	6 290 $	1,9
BAIIA ajusté[1]	**6 643 $**	6 069 $	9,5
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**36,1**	36,0	–
BPA de base	**1,16 $**	1,23 $	(5,7)
BPA de base ajusté[1]	**1,17 $**	1,07 $	9,3
Dividendes déclarés par action	**1,3557 $**	1,2710 $	6,7
Secteur Solutions technologiques de TELUS (TTech)			
Produits d'exploitation	**15 615 $**	14 528 $	7,5
BAIIA ajusté	**5 874 $**	5 476 $	7,3
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,3**	37,6	–
Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (ECPN)			
Produits d'exploitation	**2 677 $**	2 310 $	15,9
BAIIA ajusté	**769 $**	593 $	29,5
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**23,9**	21,6	–
Situation financière			
Total des actifs[2]	**54 046 $**	47 983 $	12,6
Dette à long terme	**25 037 $**	20 852 $	20,1
Dette nette[1]	**24 152 $**	20 535 $	17,6
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3] (en %)	**10,1**	11,6	–
Situation de trésorerie et sources de financement			
Entrées liées aux activités d'exploitation	**4 811 $**	4 388 $	9,6
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**3 472 $**	3 498 $	(0,7)
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**19**	20	–
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 274 $**	777 $	64,0
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**3,63**	3,17	–
Abonnés aux services de télécommunications et connexions aux soins de santé[4] (en milliers)			
Abonnés des téléphones mobiles	**9 691**	9 290	4,3
Abonnés des appareils connectés	**2 468**	2 134	15,7
Abonnés à Internet	**2 413**	2 271	6,3
Abonnés au service de télévision	**1 325**	1 265	4,7
Abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix	**1 096**	1 123	(2,4)
Abonnés aux services de sécurité	**978**	804	21,6
Personnes couvertes par nos solutions de santé[5]	**67 700**	20 600	n.s.

n.s. – non significatif

1 Mesures non définies par les PCGR et autres mesures financières qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et pourraient ne pas être comparables à celles présentées par d'autres émetteurs. Pour des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion.
2 Les données de 2021 ont été ajustées. Pour plus d'information, consulter la note 18 c) des états financiers consolidés.
3 Bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.
4 Le nombre de certaines connexions clients a été ajusté le 1er janvier 2022. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
5 Au cours du troisième trimestre de 2022, l'acquisition de LifeWorks nous a permis d'ajouter 36,9 millions de personnes couvertes par les services de soins de santé.

Notre objectif, un rendement remarquable

	Objectifs de 2022[1]	Résultats de 2022	Réussite
Produits d'exploitation	Environ 8 %	Hausse de 8,6 %	✔
Bénéfice net[2]	s.o.	Hausse de 1,2 %	s.o.
BAIIA ajusté[3]	Hausse de 9 à 10 %	Hausse de 9,5 %	✔
Entrées liées aux activités d'exploitation[2]	s.o.	4,8 milliards de dollars	s.o.
Flux de trésorerie disponibles[3]	Environ 1,3 milliard de dollars	1,3 milliard de dollars	✔
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 3,475 milliards de dollars	3,472 milliards de dollars	✔

s.o. – sans objet

1 Nos objectifs ont été mis à jour avec la publication de nos résultats du troisième trimestre le 4 novembre 2022.
2 En raison de l'application du Règlement 52–112, ces mesures sont présentées comme étant les mesures financières les plus directement comparables au BAIIA ajusté et aux flux de trésorerie disponibles, respectivement, et ne faisaient pas partie de nos objectifs de 2022.
3 Il s'agit de certaines autres mesures financières. Consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion pour plus d'information.

Résultats de 2022

Chez TELUS, nous estimons qu'en nous fixant des objectifs financiers chaque année, nous arrivons à donner l'heure juste aux investisseurs et à façonner notre rendement. En 2022, nous avons atteint nos quatre objectifs financiers consolidés. Nos résultats financiers reflètent une solide croissance du nombre de clients des services mobiles et fixes et un apport direct supérieur des services mobiles et de données fixes ainsi qu'un apport plus important du secteur ECPN alors que nous poursuivions nos investissements stratégiques visant à améliorer la position de chef de file de notre réseau et notre stratégie de numérisation. Consulter la rubrique 1.4 du rapport de gestion pour une description détaillée de nos résultats.

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs
Le présent rapport annuel contient des énoncés prospectifs portant notamment sur nos objectifs pour 2023, nos objectifs en matière d'environnement et de durabilité, notre rendement prévu ainsi que nos plans pour stimuler notre succès et notre programme pluriannuel de croissance du dividende. Par leur nature, les énoncés prospectifs ne renvoient pas à des faits historiques, exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et fasse des prévisions et peuvent comporter des risques intrinsèques. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs se révèlent inexacts et rien ne garantit que TELUS atteindra ses objectifs, dont ceux de rendement, ou qu'elle maintiendra son programme pluriannuel de croissance du dividende. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs (comme la pandémie de COVID-19, l'évolution de la réglementation et les décisions de gouvernements, la concurrence, la technologie de rupture, les risques liés à la sécurité et à la protection des données, et les risques liés à notre équipe) pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux formulés dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent document est assujetti à la limitation de responsabilité et entièrement sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses sous-jacentes des indications et objectifs annuels de 2023 et concernant les augmentations semestrielles du dividende jusqu'en 2025), des réserves et des facteurs de risque présentés dans le rapport de gestion, plus précisément aux rubriques 9 et 10, du présent rapport et dans d'autres documents de communication de l'information au public de TELUS et documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières du Canada (sur SEDAR, à **sedar.com**) et des États-Unis (sur EDGAR, à **sec.gov**). Sauf si la loi l'y oblige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser ses énoncés prospectifs et se réserve le droit de modifier, en tout temps et à son appréciation, sa pratique actuelle relative à la mise à jour de ses indications et objectifs annuels. Les énoncés portant sur nos objectifs de 2023 sont présentés afin d'aider nos investisseurs et d'autres personnes à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers prévus pour 2023 ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques et nos perspectives commerciales, et de tels renseignements pourraient ne pas être utiles à d'autres fins.

	Objectifs pour 2023[1]
Produits d'exploitation[2]	**Hausse de 11 à 14 %**
BAIIA ajusté[3]	**Hausse de 9,5 à 11 %**
Flux de trésorerie disponibles[3]	**Environ 2,0 milliards de dollars**
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)[4]	**Environ 2,6 milliards de dollars**

1 Nos hypothèses pour 2023 se retrouvent à la rubrique 9.3 du rapport de gestion.
2 Pour 2023, nous sommes guidés par nos produits d'exploitation, qui excluent les autres produits. Les produits d'exploitation pour 2022 s'établissaient à 18 292 millions de dollars.
3 Il s'agit de certaines autres mesures financières. Consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion pour plus d'information.
4 Ne tient pas compte des 75 millions de dollars dédiés à des occasions liées à des projets immobiliers.

Objectifs pour 2023

Nous suivons un certain nombre de politiques, de lignes directrices et d'objectifs financiers à long terme, qui sont présentés en détail à la rubrique 4.3 du rapport de gestion. Compte tenu de ces politiques, nos objectifs financiers consolidés pour 2023, présentés dans le tableau, tiennent compte de nos attentes concernant une solide croissance continue des abonnements pour les services mobiles et fixes ainsi que la poursuite des investissements dans notre réseau d'avant-garde PureFibre et le déploiement continu du réseau 5G.

En 2023, notre profil de croissance peut compter sur nos actifs de croissance uniques et diversifiés, y compris TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation. Notre profil de croissance est renforcé par une culture d'excellence du service à la clientèle et notre quête constante d'efficacité et d'efficience opérationnelles.

Pour plus d'information sur nos objectifs financiers pour 2023 et les hypothèses sous-jacentes, consulter notre communiqué annonçant nos résultats du quatrième trimestre de 2022 et nos objectifs pour 2023 publié le 9 février 2023.

Faire autrement pour changer le monde

Visite du centre humanitaire pour les Ukrainiens de Sofia, en Bulgarie, en compagnie de Zaharina Vetseva, membre dévouée de l'équipe de TELUS International, et de Krumena Kuneva de la Fondation pour le BIEN. En 2022, notre famille TELUS a donné 5,2 millions de dollars en aide humanitaire pour aider les gens touchés par le conflit en Ukraine.

Accorder la priorité à nos clients et collectivités, grâce à nos réseaux de calibre mondial, à notre technologie novatrice et à notre culture mondialement reconnue, facilite le changement transformationnel et change réellement les choses dans le monde entier.

Créer un système d'approvisionnement plus durable pour les aliments et les biens de consommation

Grâce à TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous créons plus de valeur pour toute la chaîne d'approvisionnement en plus d'améliorer la salubrité, la qualité et la durabilité des aliments et des autres marchandises d'une manière traçable et claire pour le consommateur final, notamment en aidant à gérer et à réduire efficacement la quantité déconcertante de marchandises qui ne parvient jamais aux consommateurs en raison du gaspillage, de la détérioration, de problèmes de qualité et de la mauvaise planification.

En 2022, notre équipe TELUS a connu de remarquables succès, ayant développé davantage nos activités mondiales, obtenu des résultats opérationnels constamment inégalés et réaffirmé notre place en tant que chef de file en socio-capitalisme.

En créant des réseaux de calibre mondial et en offrant des services et une expérience client qui nous démarquent de nos concurrents, votre société a mérité la confiance et la fidélité de dizaines de millions de personnes, nous permettant de redonner à l'échelle mondiale. Bref, aucune autre société ne s'implique autant, n'investit autant dans les retombées sociales ou ne réinjecte autant les bénéfices dans nos collectivités que TELUS.

Faire autrement pour changer le monde pour nos clients et collectivités

Votre société a une fois de plus prouvé que lorsque la situation est à son pire, notre équipe TELUS est là pour se dépasser. En 2022, nous avons offert du soutien aux efforts de secours aux sinistrés pour aider les gens touchés par l'ouragan Fiona dans le Canada atlantique, l'ouragan Ian en Floride, les inondations au Pakistan, la crise humanitaire en Ukraine et l'agitation politique en Iran. En tout, TELUS, les membres de notre équipe, nos clients et la Fondation TELUS pour un futur meilleur (FTFM) ont donné 6,6 millions de dollars en aide humanitaire et d'urgence en 2022 au moyen de contributions en espèces et en nature.

Preuve de notre engagement de longue date de donner où nous vivons, TELUS et les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 125 millions de dollars en espèces, en contributions en nature, en temps et en programmes d'aide en 2022 à des organismes caritatifs et communautaires, ce qui représente environ cinq pour cent de notre profit avant impôts, dépassant considérablement la moyenne nord-américaine de un pour cent. De plus, nos Journées du bénévolat de TELUS de 2022 ont mobilisé plus de 65 000 membres de notre famille TELUS, contribuant à la réalisation de 1,44 million d'heures de bénévolat mondialement. Depuis 2000, notre famille TELUS a généreusement fait don de 1,5 milliard de dollars, y compris de deux millions de jours de bénévolat, transposant en gestes notre culture de bienveillance.

Permettre des connexions essentielles grâce à nos réseaux de calibre mondial

Chaque jour, TELUS exploite la puissance de la technologie pour offrir à des millions de gens un accès à une connectivité vitale. Par conséquent, il est primordial que nous continuions d'investir dans nos réseaux de calibre mondial. Depuis 2000, votre société a investi 239 milliards de dollars dans l'infrastructure de réseau, les activités et le spectre, et nous prévoyons investir 70 milliards de dollars supplémentaires jusqu'en 2026. En 2022, nous avons branché 224 000 nouveaux locaux à notre réseau gigabit PureFibre, soit une infrastructure filaire sans pareille mondialement qui offre la technologie des communications la plus rapide et la plus robuste au monde à trois millions de foyers et d'entreprises.

Nous avons également étendu la portée de notre réseau national 5G de prochaine génération pour offrir une couverture à 83 pour cent des Canadiens, alimentant l'économie canadienne et rendant nos vies plus simples, plus sécuritaires et plus saines grâce à des vitesses, à une fiabilité et à une capacité accrues.

Ces investissements ont amélioré la supériorité des réseaux TELUS, lesquels ont remporté des prix sur plusieurs années décernés par des organisations indépendantes pour leurs vitesse, qualité du réseau, expérience client et étendue. Entre autres, la société d'analyse de données mondiales Opensignal a décerné cinq prix de l'industrie à TELUS pour ses réseaux 4G et 5G, faisant de TELUS le réseau le plus primé au Canada par Opensignal pour une 11e fois de suite. De même, TELUS a reçu trois prix de Ookla (États-Unis) en 2022, notamment celui de réseau mobile le plus rapide en Amérique du Nord d'après les résultats de son Speedtest. De plus, Tutela (Canada) a récompensé notre réseau mobile de quatre prix nationaux pour la constance de sa qualité supérieure, la constance de sa qualité moyenne, la constance de sa qualité supérieure (réseau 5G) et la constance de sa qualité moyenne (réseau 5G). De même, pour une troisième année consécutive, notre réseau filaire a également reçu des éloges, nous classant comme le fournisseur de services Internet (FSI) national le plus rapide au Canada parmi les principaux FSI selon PCMag (États-Unis).

Pourquoi est-ce important? Parce que des réseaux fiables sont à la base des économies numériques et nous permettent à tous d'obtenir des résultats positifs. Les réseaux de TELUS, parmi les meilleurs au monde, stimulent la croissance économique, l'innovation et la création d'emplois et garantissent que chacun puisse rester connecté à ce qui est le plus important, comme les soins de santé, les aliments salubres et sains, la formation en ligne, les amis et la famille, et la flexibilité du travail à distance, et ce, avec tous les avantages environnementaux qui en découlent.

Nos réseaux sont le moteur qui alimente notre vocation et donne vie à la promesse de notre marque, *Créons un futur meilleur*. Tous les jours, TELUS aide à augmenter le nombre d'emplois capables de subvenir aux besoins d'une famille, favorise la santé et le mieux-être des gens et fait progresser les collectivités marginalisées. En effet, votre société a connecté 342 000 personnes grâce à ses quatre programmes Connectés pour l'avenir, lesquels offrent de l'aide essentielle aux familles et aux aînés à faible revenu, aux jeunes à risque, aux personnes vivant avec un handicap, aux sans-abri et aux femmes autochtones victimes de violence.

Nouer d'importantes relations avec les collectivités et organisations autochtones

Notre équipe se consacre à favoriser la réconciliation en nouant des relations et en étendant la connectivité aux collectivités autochtones. À ce jour, TELUS a investi plus de 80 millions de dollars pour brancher à notre réseau de calibre mondial PureFibre 144 terres autochtones et plus de 84 000 personnes y vivant.

En 2022, dans le cadre des engagements pris dans notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones, votre société, de concert avec la FTFM, a versé 1 million de dollars pour numériser la Couverture des témoins, installation artistique de 12 mètres de long créée pour dénoncer les atrocités commises dans le régime des pensionnats autochtones du Canada; a créé un comité consultatif autochtone; a lancé un programme en ligne sur la vérité et la réconciliation pour les membres de l'équipe; a officialisé un partenariat de trois ans avec la Campagne Moose Hide, mouvement dirigé par des autochtones qui s'efforce de mettre fin à la violence faite aux femmes et aux enfants; et a enregistré une hausse de 300 pour cent du bénévolat pour soutenir les initiatives et causes autochtones. Notre Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS a versé 300 000 $ à 15 programmes communautaires dirigés par des autochtones depuis son lancement à la fin de 2021.

Investir dans des entreprises durables et des organismes caritatifs

Le Fonds pollinisateur de TELUS, qui en est à sa troisième année, investit dans des entreprises en démarrage à but lucratif qui stimulent le changement social et environnemental pour faire autrement pour changer le monde. En 2022, le portefeuille du Fonds était composé de 26 sociétés et, à ce jour, nous avons investi près de 40 millions de dollars dans ces entreprises socialement novatrices. Plus de 40 pour cent des sociétés qui composent notre portefeuille sont dirigées par des femmes et plus de 50 pour cent par des fondateurs autochtones et issus de groupes raciaux. Aujourd'hui, le Fonds pollinisateur de TELUS est l'un des plus grands fonds de sociétés à vocation sociale au monde, rehaussant la position de TELUS en tant que chef de file mondial en socio-capitalisme.

TELUS continue de redonner par l'intermédiaire de la FTFM, laquelle s'est engagée à verser 10,6 millions de dollars sous forme de dons en espèces à 548 organismes de bienfaisance en 2022, et a réuni 3,3 millions de dollars en plus d'avoir obtenu des investissements de 30 millions de dollars de l'équipe TELUS pour la création de nouvelles bourses. Depuis son lancement en 2018, la FTFM a versé près de 36 millions de dollars aux collectivités, contribuant à l'incroyable travail fait par nos Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada. À l'échelle mondiale, les Comités d'investissement communautaire de TELUS ont fait des dons en espèces de 100 millions de dollars à plus de 8 000 initiatives depuis 2005, offrant ainsi de l'aide aux personnes défavorisées. En 2022, nous avons étendu la portée régionale de trois Comités d'investissement communautaire au Canada et lancé notre premier Comité d'investissement communautaire en Caroline du Nord, aux États-Unis.

Reconnaître que notre équipe passionnée et engagée est au cœur de notre succès

À TELUS, nous avons la chance d'avoir la meilleure équipe au monde. Ces personnes dévouées permettent à votre société de fournir une aide inégalée à nos clients du monde entier. En 2022, nous avons continué d'investir dans notre équipe TELUS et avons lancé un groupe consultatif sur le mieux-être, offert de la formation en santé mentale à plus de 12 000 membres de l'équipe et bonifié nos applications de soins virtuels pour offrir de l'aide continue grâce à LifeWorks.

Bâtir un avenir meilleur au Guatemala et ailleurs

Plus de 850 volontaires ont pris part à la 14e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS International à Guatemala. Ensemble, le groupe a aidé à construire l'école secondaire Instituto del Norte, la 12e école construite par notre équipe au Guatemala à ce jour, qui pourra accueillir 2 000 élèves et leur famille. Depuis nos premières Journées du bénévolat de TELUS International à Manille en 2007, notre famille élargie TI a eu un impact positif sur la vie de plus de 1,2 million de personnes dans 30 pays, nombre qui grandit de jour en jour.

Ces initiatives ont valu à TELUS deux prix Or d'Excellence Canada en 2022.

Votre société a encore une fois atteint un engagement inégalé des membres de l'équipe, soit de 83 pour cent, ce qui place TELUS dans les 10 premiers pour cent des employeurs canadiens et le premier quartile des employeurs à l'échelle mondiale. Tout aussi importants sont nos efforts continus pour bâtir une culture inclusive. En 2022, nous avons créé un site Web intégré sur la diversité et l'inclusion pour les membres de l'équipe et clients. Nous avons aussi lancé une stratégie d'emploi pour soutenir l'embauche d'Autochtones et offert des cercles d'apprentissage sur l'alliance inclusive à plus de 800 membres de l'équipe. Nous croyons que les progrès en diversité sont essentiels, car de plus en plus de gens choisissent de faire affaire avec des sociétés qui partagent leurs valeurs. En composant une équipe qui reflète la beauté de la diversité de notre société, TELUS a obtenu des résultats sans pareils en croissance et en fidélisation de la clientèle.

Faire croître et servir la clientèle la plus fidèle de l'industrie

Indéniablement, l'engagement de votre société à toujours accorder la priorité à nos clients lui a valu la clientèle la plus fidèle de notre industrie. En 2022, nos taux de désabonnement combinés des services de téléphone mobile, d'Internet PureFibre, de Télé OPTIK, de sécurité et de transmission de la voix étaient tous inférieurs à un pour cent. De plus, notre taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés n'était que de 0,75 pour cent, soit notre neuvième année consécutive de fidélité de la clientèle inégalée dans l'industrie grâce à nos taux de désabonnement inférieurs à un pour cent, une réalisation accomplie par peu de sociétés de télécommunications dans le monde.

TELUS a également enregistré l'ajout de un million de nouveaux clients en 2022, nombre record personnel et supérieur à nos concurrents canadiens. Pour les services mobiles, nous avons ajouté 401 000 nouveaux clients des téléphones mobiles, soit notre meilleure année depuis 2010, et les ajouts nets des appareils connectés ont atteint un niveau record de 368 000. Pour les services fixes, nous avons ajouté 274 000 nouveaux clients, soit notre record et un nombre inégalé dans le secteur, ce qui illustre une forte croissance pour les services Internet, de sécurité et de télévision. De plus, au cours des trois dernières années de pandémie, nous avons ajouté un total de près de 2,8 millions de nouveaux clients, ce qui prouve l'importante valeur économique créée grâce à notre portefeuille de produits supérieurs. Cette croissance sans pareille est le reflet de la puissance constante de notre exécution opérationnelle, de nos offres groupées de produits incomparables pour les services mobiles et résidentiels, et d'une culture des membres de l'équipe axée sur la prestation d'une expérience client exceptionnelle sur nos réseaux PureFibre et 5G de calibre mondial. Nos efforts pour adopter la numérisation et créer des expériences client simplifiées sous-tendent notre succès, démontré par la croissance soutenue de l'utilisation de l'application Mon TELUS et des transactions numériques libre-service.

Atteindre des résultats d'affaires réguliers et durables inégalés

En 2022, votre société a encore une fois obtenu de solides résultats financiers pour l'ensemble de ses activités, comme le prouvent nos produits d'exploitation inégalés et la croissance du BAIIA ajusté de 8,6 et de 9,5 pour cent, respectivement, ainsi que la hausse de 1,2 pour cent du bénéfice net. Quant à eux, les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont enregistré une hausse de 9,6 pour cent et les flux de trésorerie disponibles de 64 pour cent ont été sans pareils. En effet, nous continuons de nous démarquer grâce à nos activités en croissance uniques, notamment TELUS International (TI), Maison connectée de TELUS, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation.

En 2022, nous avons continué d'accroître significativement nos activités en santé, couvrant 68 millions de vies grâce à nos programmes, portant à 4,5 millions les membres des services de soins de santé virtuels et réalisant plus de 580 millions de transactions en santé numérique.

TI a enregistré une solide croissance financière en 2022, obtenant une augmentation à deux chiffres de ses produits, de son bénéfice net et du BAIIA, en plus d'avoir des marges du BAIIA inégalées. Ces excellents résultats prouvent la position de TI à titre de conseiller de confiance en expérience client numérique de premier plan et en services de technologie de l'information pour plus de ses 650 clients mondiaux répartis dans des marchés verticaux clés comme les technologies et les jeux, les communications et les médias, le commerce électronique et la technologie financière, les services bancaires, les services financiers et les assurances, les biens de consommation, les soins de santé et les sciences de la vie, et le voyage et l'hôtellerie. Au début de 2023, TI a conclu son acquisition de WillowTree, fournisseur de produits numériques à service complet, renforçant ainsi notre ambition de faire de TI un actif mondial d'importance et d'envergure. L'acquisition aide également à accélérer la transformation numérique continue de TELUS et le développement de produits clés dans toutes nos activités, particulièrement en santé, en agriculture et en biens de consommation.

Alors que les Canadiens reprenaient leurs habitudes pré-pandémiques en 2022, TELUS a continué d'offrir la tranquillité d'esprit par ses services novateurs en sécurité et en automation et a accueilli 174 000 nouveaux clients aux services de sécurité, nombre inégalé, grâce à une croissance organique et à l'acquisition de Vivint Smart Home. Fait impressionnant, Maison connectée de TELUS a dominé le secteur en 2022 en répondant à 2,3 millions d'alarmes de priorité élevée dans un temps de réponse moyen sous la barre des 60 secondes. Grâce à l'exceptionnel service

Voir au bien-être des membres de l'équipe partout dans le monde

En 2022, TELUS a réalisé l'acquisition de LifeWorks et a accueilli 7 000 membres de l'équipe talentueux et compétents dans notre famille TELUS Santé. La puissante combinaison qui découle du regroupement de nos organisations crée une plateforme de bout en bout dominante dans le domaine des soins de santé primaires et préventifs, de la santé mentale et du mieux-être pour les employés axée sur le numérique offrant des services à des clients dans plus de 160 pays ainsi qu'une couverture à 68 millions de personnes. Les activités nationales et mondiales de TELUS Santé sont soutenues par notre équipe de TELUS International grâce à son expertise prouvée en transformation numérique et en excellence du service à la clientèle.

à la clientèle de notre équipe, nous avons été nommés la marque la plus digne de confiance en sécurité résidentielle au Canada pour la deuxième année de suite par BrandSpark et avons reçu une distinction mondiale aux prix Stevie International Business Awards, l'emportant sur 3 700 autres candidats situés dans 67 pays.

Répondre aux défis en soins de santé et en sécurité alimentaire mondiale

L'amélioration des retombées pour les gens partout dans le monde motive collectivement notre équipe TELUS. En effet, nous ne sommes pas qu'une simple société, mais un mouvement d'êtres humains passionnés par une vocation sociale. En 2022, nous avons apporté des changements concrets dans deux de nos secteurs d'activité, soit TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation.

TELUS Santé a franchi plusieurs étapes importantes dont l'acquisition historique de LifeWorks, chef de file mondial des solutions numériques et en personne qui favorisent la santé mentale et le mieux-être des gens et de leur famille. En 2022, nous avons continué d'accroître l'envergure de nos activités en santé et nous nous sommes rapprochés du jalon du 1 milliard de dollars de produits d'exploitation tirés des services de santé, soit une hausse de 75 pour cent, avons offert une couverture à 68 millions de personnes grâce à nos programmes, portant nos membres des services de soins de santé virtuels à 4,5 millions, et avons réalisé plus de 580 millions de transactions en santé numérique.

Dans nos efforts pour améliorer l'accès aux soins de santé, nous avons lancé notre tout nouveau service de Pharmacie virtuelle TELUS Santé qui permet aux gens de gérer leurs prescriptions en ligne, d'échanger avec un pharmacien par vidéo ou par téléphone et de faire livrer leurs médicaments chez eux. Nous avons également lancé la suite logique et excitante de notre gamme de solutions en soins de santé virtuels, TELUS Health MyPet, qui relie les clients et leurs animaux de compagnie à des vétérinaires pouvant leur donner des conseils de santé via une application mobile. Tout au long de 2023, nous continuerons de concentrer nos efforts sur l'intégration et l'accroissement de nos activités mondiales en santé pour bâtir les collectivités et les milieux de travail les plus sains de la planète sous le leadership de notre nouveau président de TELUS Santé, Sid Kosaraju.

En outre, TELUS Agriculture a évolué pour devenir TELUS Agriculture & Biens de consommation en 2022, alors que notre équipe continue de s'intégrer et d'accroître ces activités mondiales attirantes, réalisant une croissance des produits de 24 pour cent et obtenant des produits annuels de 354 millions de dollars. Nous créons une importante valeur en tant que fournisseur de premier plan mondial de solutions technologiques pour l'agriculture et les biens de consommation, améliorant l'efficacité et l'efficience du secteur, notamment la production d'aliments de qualité, la réduction des déchets, l'exécution relative aux aliments et à la vente au détail, et l'optimisation de la promotion commerciale, et ce, grâce à l'analyse de données.

Aider les sociétés à prospérer dans un monde numérique

Notre équipe TELUS Solutions d'affaires a elle aussi grandement contribué à notre succès en obtenant une solide croissance financière, en étendant nos solutions 5G, d'Internet des objets et d'industrie, et en concluant d'importants contrats et en en renouvelant d'autres auprès des secteurs publics et privés. Pour une deuxième année de suite, TELUS a été reconnue comme l'une des dix meilleures marques interentreprises au Canada et notre équipe continue de rechercher des occasions prometteuses auprès de certaines des meilleures marques au Canada pour aider les entreprises à prospérer dans un monde numérique.

Pour aider nos clients d'affaires, nous avons réinjecté 1 million de dollars dans la campagne #AidonsNosPME, qui met en valeur les propriétaires de petites entreprises. De même, nous avons lancé **MarchédesPME.ca**, plateforme en ligne gratuite où les entrepreneurs peuvent entrer en contact avec les clients qui veulent magasiner localement. En tant que fière supportrice d'entreprises canadiennes, votre société a versé 2,5 millions de dollars depuis 2020 pour outiller les propriétaires.

Surpasser nos concurrents pour obtenir des résultats inégalés pour les actionnaires

Le rendement exceptionnel de TELUS en 2022 a été le résultat de notre effort collectif mis sur l'exécution de notre stratégie de croissance éprouvée dans l'intérêt de toutes les parties prenantes auxquelles nous offrons des services, y compris vous, nos investisseurs.

À compter de 2023, nous visons une baisse des dépenses d'investissement annuelles à environ 2,6 milliards de dollars, soit une baisse importante par rapport à 2022 en raison de la conclusion de notre programme d'investissements accélérés dans nos réseaux à large bande. Nous anticipons que cette baisse donnera lieu à une augmentation importante et durable des flux de trésorerie disponibles, combinée à une forte croissance soutenue de la contribution du BAIIA, et à une création de valeur pour l'ensemble des activités de TI, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation. À cette baisse s'ajouteront d'autres avantages en termes de produits et de coûts tirés de l'omniprésence de la fibre et de la numérisation accrue. De plus, pour 2023, nous avons attribué 75 millions de dollars pour soutenir l'aménagement et la monétisation d'actifs immobiliers excédentaires en raison de la mise hors service des éléments de cuivre.

Nos solides résultats réguliers et les investissements transformationnels permettent à TELUS de créer une valeur à long terme sans égale pour nos actionnaires. Grâce à ces résultats, votre société a maintenu un solide bilan et a fait fructifier le capital des investisseurs. Depuis le début de 2000 jusqu'au 31 janvier 2023, le rendement total pour l'actionnaire de TELUS a été de 705 pour cent. Ce résultat représente le double du rendement de l'indice composé S&P/TSX (TSX) (348 pour cent) de la Bourse de Toronto et dépasse de 699 points le rendement de l'indice mondial services de télécommunications MSCI (5,6 pour cent). De plus, au cours des 10 et des 15 dernières années, TELUS a surpassé le rendement du TSX en moyenne de 114 points de pourcentage.

Créer de la valeur pour les investisseurs et les familles grâce à notre programme de croissance du dividende

La conclusion de notre initiative d'investissements accélérés dans nos réseaux à large bande, combinée au rendement opérationnel et financier de premier ordre continu, augmentera la viabilité à long terme de notre programme de croissance du dividende inégalé dans le secteur, qui en est maintenant à sa 13e année. En effet, en 2022, nous avons annoncé pour la quatrième fois depuis 2011 la reconduite de notre programme de croissance du dividende, ciblant des augmentations annuelles entre 7 et 10 pour cent de 2023 à 2025. De plus, nous avons également annoncé notre 23e hausse du dividende depuis 2011, soit une hausse de nos dividendes annuels déclarés d'environ sept pour cent par rapport à 2021. Depuis 2004, TELUS a versé 23 milliards de dollars aux actionnaires, dont 18 milliards de dollars en dividendes et plus de 5 milliards de dollars en rachat d'actions, ce qui représente 16 $ par action.

Notre équipe a à cœur de protéger la planète dont hériteront nos enfants, comme le prouve notre longue tradition d'atteinte, voire de dépassement, d'objectifs environnementaux ambitieux.

Cela n'est qu'une des façons dont nous soutenons nos investisseurs partout dans le monde, y compris les actionnaires individuels, les organismes de placement collectif et les régimes de retraite ainsi que nos membres de l'équipe TELUS qui, collectivement, représentent notre cinquième plus important actionnaire. Lorsque nous accordons la priorité à nos clients et à nos collectivités, la prospérité qui en découle nous permet d'obtenir de meilleurs résultats pour les familles, retraités et rentiers qui investissent dans TELUS.

Créer une planète plus saine et des collectivités plus dynamiques

L'engagement de TELUS envers le développement durable constitue la base de notre leadership en socio-capitalisme. Notre équipe a à cœur de protéger la planète dont hériteront nos enfants, comme le prouve notre longue tradition d'atteinte, voire de dépassement, d'objectifs environnementaux ambitieux. Ce leadership était évident en 2022 lorsque TELUS a réalisé ses deuxième et troisième placements d'obligations liées au développement durable. Cette structure de financement durable lie le taux d'intérêt effectif à la réalisation de nos objectifs à long terme de réduction des gaz à effet de serre (GES) opérationnels fondés sur des données scientifiques, notamment une réduction de 46 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 des émissions de GES de portées 1 et 2 d'ici 2030. Consolidant davantage cet engagement, nous avons également lancé une campagne pour planter notre millionième

arbre ainsi qu'un programme pour soutenir une économie circulaire, soit la réparation, le recyclage et la réutilisation d'appareils mobiles, détournant ainsi 3,8 millions d'appareils des décharges depuis 2000.

Votre société a atteint plusieurs étapes importantes en matière de durabilité en 2022, notamment l'objectif de se procurer efficacement 90 pour cent de notre électricité de sources renouvelables, occasionnant ainsi des économies de plusieurs millions de dollars. Pareillement, nous avons officiellement ouvert les portes du TELUS Sky de Calgary, l'un des développements les plus novateurs sur le plan technologique et écologiquement durable en Amérique du Nord qui a reçu le prix d'excellence en développement durable aux World Sustainability Awards en Allemagne.

TELUS a pris l'engagement du CEO Water Mandate du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU), mouvement qui encourage les dirigeants d'entreprises à relever les enjeux mondiaux liés à l'eau par des pratiques de gestion de l'eau en partenariat avec les Nations Unies, les gouvernements, les organisations de la société civile et d'autres parties prenantes. En tant que signataire du PMNU, TELUS prend des mesures et communique ses progrès relativement aux pratiques liées aux droits de la personne, aux droits des travailleurs, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, ce qui concrétise notre engagement envers la création de collectivités plus solides et plus durables.

Cet engagement va au-delà du développement durable et inclut le concept de moralité fiscale comme moyen d'investir dans nos collectivités. Depuis 2000, TELUS a versé aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux environ 54 milliards de dollars sous forme d'impôts et de taxes et de droits pour le spectre. Ces fonds financent des projets de travaux publics et des infrastructures nationales essentielles ainsi que des initiatives éducatives, médicales et culturelles qui améliorent le bien-être social et économique de nos collectivités.

Rendre le futur simple pour tous

À TELUS, nous croyons que nous devons tous travailler ensemble pour un futur meilleur. En 2022, nous avons continué d'intégrer concrètement notre vocation sociale à nos efforts de commercialisation et de communication tout en faisant évoluer notre présence sur les médias sociaux, ce qui a fait de TELUS la marque la plus suivie sur les médias sociaux parmi tous nos principaux concurrents.

Les efforts déployés par notre équipe tout au long de l'année ont valu à la marque TELUS une reconnaissance en tant que chef de file mondial en socio-capitalisme. Cela s'est traduit par des distinctions mondiales, y compris d'avoir été nommée la marque de télécommunication ayant le plus de valeur par Brand Finance (10,1 milliards de dollars), l'une des marques les plus authentiques du Canada selon le Gustavson Brand Trust Index, l'une des meilleures marques interentreprises au Canada selon le magazine Report on Business et le fournisseur de services mobiles le plus respecté au Canada selon le public canadien.

Fixer des objectifs sociaux et financiers audacieux pour 2023 et par la suite

Tout au long de 2023, notre équipe progressera en s'appuyant sur notre passion emblématique envers notre vocation, comme l'indiquent nos objectifs audacieux en matière d'impact social, de contributions aux collectivités et de finances.

Premièrement, nous continuerons de donner où nous vivons, guidés par nos objectifs en matière d'impact social de 2023 qui comprennent d'inspirer notre famille TELUS à faire 1,5 million d'heures de bénévolat, d'améliorer les retombées d'un total cumulatif de 430 000 Canadiens à faible revenu par nos programmes Connectés pour l'avenir, de donner 95 millions de dollars à des organismes caritatifs et communautaires, de lancer un programme de bourses annuelles de 1 million de dollars pour aider les étudiants qui veulent poursuivre des études post-secondaires, et d'investir 20 millions de dollars supplémentaires au moyen du Fonds pollinisateur de TELUS pour aider les entreprises en démarrage à vocation sociale novatrices.

Deuxièmement, nous prévoyons que la totalité de nos besoins en électricité seront efficacement comblés par des sources renouvelables ou à faibles émissions d'ici 2025, que nos activités seront carboneutres d'ici 2030 au plus tard, que nous deviendrons une société zéro déchet d'ici 2030, et que notre rendement énergétique sera amélioré de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030.

Finalement, nos objectifs financiers inégalés pour 2023 comprennent une croissance des produits d'exploitation consolidés et du BAIIA ajusté allant jusqu'à 14 et à 11 pour cent, respectivement, des dépenses d'investissement d'environ 2,6 milliards de dollars et des flux de trésorerie disponibles solides d'environ 2 milliards de dollars, soit tout près des 60 pour cent.

Exprimer notre gratitude envers votre soutien indéfectible

Tout au long de 2022, votre société a stimulé des résultats positifs mondialement. Nos plus de 142 000 membres de l'équipe, actuels et retraités, exploiteront le potentiel de cette même passion et de ce même esprit d'équipe en 2023 pour obtenir des résultats opérationnels et financiers sans pareils tout en continuant de toujours accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités. Je vous invite tous à me suivre sur les médias sociaux pour connaître toutes les nouvelles au fil de 2023, car je soulignerai les actions à vocation sociale de notre équipe et féliciterai les membres remarquables de notre équipe. Au nom de toute notre famille TELUS, merci à vous, nos actionnaires, clients et partenaires communautaires, de nous permettre de faire autrement pour changer le monde. Ensemble, continuons de créer un futur meilleur.

Darren Entwistle
Fier membre de l'équipe TELUS depuis plus de deux décennies
17 février 2023

darren_entwistle
darrenentwistle

Créons un monde meilleur

En 2022, l'équipe TELUS a démontré son engagement indéfectible envers notre vocation sociale, soit d'exploiter le potentiel de notre technologie de premier ordre et de notre compassion pour obtenir des changements sociaux et produire des retombées remarquables sur le plan humain. En tant que leader mondial en socio-capitalisme, nous demeurons concentrés sur les initiatives axées sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance qui ont une incidence positive sur nos parties prenantes.

Guidés par notre vocation sociale

En tant que société motivée par sa vocation, notre équipe voit à la connexion de ceux qui en ont le plus besoin, redonne à nos collectivités et aide les citoyens à vivre plus sainement. Pour plus de précisions, consultez **telus.com/ImpactSocial**.

Permettre des connexions humaines et atténuer les inégalités

Tout au long de 2022, nous avons étendu nos programmes Connectés pour l'avenir pour que plus de personnes dans le besoin aient accès à notre technologie de pointe.

En 2022, nous avons continué d'offrir des téléphones mobiles et des forfaits de données gratuits ou subventionnés grâce à notre programme Mobilité pour l'avenir[MD], ajoutant ainsi plus de 10 800 aînés à faible revenu, jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil, femmes autochtones qui sont victimes de violence ou qui risquent de l'être et autres personnes marginalisées partout au pays. Par l'intermédiaire du programme, nous avons également aidé les Ukrainiens dans le besoin à leur arrivée au Canada en remettant gratuitement plus de 3 300 cartes SIM et des bons prépayés de 100 $. Le programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque ou victimes de violence a été porté au-delà des frontières de l'Alberta et de la Colombie-Britannique vers celles de l'Ontario et s'est associé aux Services à l'enfance et à la famille des Premières Nations de Toronto et au Centre de ressources des femmes autochtones de Toronto.

En début d'année, nous avons étendu notre programme Internet pour l'avenir[MD] aux aînés à faible revenu vivant en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Tout au long de l'année, le programme a fourni des accès subventionnés à Internet haute vitesse à 15 500 nouveaux ménages, aidant 46 500 membres de famille et aînés à faible revenu, personnes vivant avec un handicap et jeunes en âge de quitter leur famille d'accueil.

En 2022, nous avons également aidé près de 1 800 personnes vivant avec un handicap au moyen de notre programme Technologies pour l'avenir[MC], en partenariat avec La Marche des dix sous du Canada, et de notre rabais pour accessibilité des services mobiles. Les participants du programme ont eu droit à une aide personnalisée, à des recommandations et à une formation sur les appareils mobiles et les technologies d'assistance connexes.

Redonner à nos collectivités

Faire autrement pour changer le monde dans les collectivités où nous vivons, travaillons et offrons nos services, voilà ce qui passionne notre équipe. Au cours de la 17e édition annuelle des Journées du bénévolat de TELUS, plus de 65 000 membres de l'équipe, retraités, parents et amis ont fait 1,44 million d'heures de bénévolat dans 20 pays. De plus, en 2022, TELUS, les membres de notre équipe, actuels et retraités, ont donné 125 millions de dollars en argent, en contributions en nature, en temps et en programmes à des organismes caritatifs et communautaires.

68 millions
de personnes couvertes par nos programmes de santé

1,44 million
d'heures de bénévolat faites par nos membres de l'équipe, retraités, familles et amis

125 millions $
en dons à des organismes caritatifs et communautaires

342 000
personnes ont bénéficié de nos programmes Connectés pour l'avenir

Pour une planète plus saine

Tout au long de 2022, les membres de l'équipe ont trouvé de nouvelles façons d'aider à créer des collectivités plus fortes et plus saines partout dans le monde, illustrant ainsi notre culture de bienveillance. Notre équipe a notamment participé au nettoyage de rivages afin d'aider à préserver notre planète pour les générations futures et de donner vie à notre vocation sociale.

Également en 2022, la Fondation TELUS pour un futur meilleur et les Comités d'investissement communautaire de TELUS du Canada ont remis 10,6 millions de dollars à 548 projets soumis par des organismes de bienfaisance enregistrés qui font la promotion de la santé et du mieux-être pour les jeunes partout au Canada.

Nous avons créé le Comité d'investissement communautaire de TELUS en Caroline du Nord, soit notre premier comité aux États-Unis et notre 19e comité à l'échelle mondiale, ce qui confie la prise de décision en matière de bienfaisance aux dirigeants locaux et permet d'attribuer des fonds à des organismes locaux qui viennent en aide aux jeunes vulnérables. Le Comité d'investissement communautaire s'appuie sur les efforts de nos membres de l'équipe de la Caroline du Nord, pour lesquels redonner à la collectivité dans tout l'État est une histoire riche en gestes concrets.

Révolutionner les résultats en santé

Nous avons continué d'exploiter le potentiel de notre position de chef de file en matière de solutions en technologies de soins de santé et de mieux-être dans le but d'obtenir de meilleurs résultats en santé et en bien-être pour les citoyens du monde entier.

Nous avons poursuivi l'expansion de notre programme Santé pour l'avenir[MD] en 2022 avec le lancement de la nouvelle clinique mobile, propulsée par TELUS Santé, en partenariat avec le The Alex Community Health Centre de Calgary. Offrant désormais de l'aide dans 23 collectivités partout au pays, Santé pour l'avenir propose des soins de santé primaires et de l'aide en santé mentale aux gens dans le besoin et aux sans-abri. Grâce à nos cliniques mobiles, nous avons réalisé plus de 47 000 consultations en 2022.

La taille et les solutions novatrices en santé de TELUS Santé ont grandement profité de notre acquisition de LifeWorks en 2022. Ensemble, nos deux entreprises permettront aux employeurs de donner à leurs employés et à leur famille les outils dont ils ont besoin pour gérer de façon proactive leurs santé et mieux-être pour mener une vie plus saine et plus productive. Grâce à nos ressources et solutions novatrices en soins de santé, nous offrons collectivement de l'aide en matière de mieux-être à plus de 68 millions de personnes partout dans le monde.

Donner l'exemple en matière de durabilité

Nos stratégies en matière de durabilité font partie intégrante de tous les secteurs de nos activités et nous continuons de trouver des manières innovantes pour réduire notre impact sur l'environnement mondial, notamment par une réduction de notre empreinte environnementale et un approvisionnement alimentaire mondial plus durable. Pour plus d'information, consulter **telus.com/durabilite**.

Nous poursuivons nos efforts en vue d'atteindre nos objectifs en matière d'environnement et de durabilité, dont les suivants :

- D'ici 2025, nous approvisionner de façon efficace de sources d'énergie renouvelable ou à faibles émissions pour combler 100 pour cent de nos besoins en électricité
- D'ici 2030, améliorer de 50 pour cent l'efficacité énergétique par rapport aux niveaux de 2019
- D'ici 2030, devenir une entreprise carboneutre et zéro déchet.

Investir dans les énergies renouvelables

Pour nous aider à atteindre nos objectifs en matière de carbo-neutralité et d'énergie renouvelable, nous avons conclu des accords d'achat d'énergie virtuelle visant des aménagements d'énergies renouvelables en Alberta qui produisent de l'électricité d'origine solaire et éolienne. Ces centrales sont entrées en exploitation en 2022, ce qui signifie que tous nos besoins en électricité en Alberta sont efficacement comblés par de l'énergie solaire ou éolienne. Ces investissements dans des énergies renouvelables nous permettent d'aider la croissance durable de nos activités principales et d'alimenter nos réseaux en électricité provenant de sources d'électricité plus vertes. En fait, 90 pour cent de nos besoins en électricité au Canada de 2022 ont été efficacement comblés au moyen de sources renouvelables ou à faibles émissions.

Lier notre financement au rendement environnemental

En 2022, nous avons réalisé deux placements d'obligations liées au développement durable, liant une fois de plus notre financement directement à la réussite de nos objectifs de durabilité. Les obligations lient notre coût d'emprunt à l'atteinte, par TELUS, de ses objectifs fondés sur des données scientifiques pour réduire de 46 pour cent en valeur absolue les émissions de gaz à effet de serre (GES) de niveaux 1 et 2 par rapport aux émissions de 2019 d'ici 2030. Si nous n'atteignons pas cet objectif, cela fera augmenter les versements d'intérêt restants.

Réduire les déchets électroniques

La réduction, le recyclage et la réutilisation sont au cœur de nos efforts pour devenir une entreprise zéro déchet. Par l'intermédiaire de nos programmes novateurs, les clients peuvent échanger, faire réparer ou donner leurs appareils usagés. En 2022, nous avons suprarecyclé 244 000 appareils dans le cadre de nos programmes Option Retour[MC] et Gagnez à retourner, et avons remis plus de 3 860 appareils dans le cadre du programme Mobilité pour l'avenir, empêchant ainsi l'émission de plus de 40 tonnes métriques de GES.

Faire preuve d'une bonne gouvernance et d'intégrité

Nous travaillons sans relâche pour avoir les meilleures pratiques en matière de gouvernance et garantir davantage de transparence et d'intégrité de toutes nos actions. Pour plus de précisions, consultez **telus.com/gouvernance**.

Progresser dans notre engagement envers la réconciliation

Nous nous consacrons à suivre le chemin de la réconciliation en posant des gestes concrets en partenariat avec les collectivités autochtones. Pour donner une orientation à nos engagements envers la réconciliation, nous avons introduit, en 2022, un comité consultatif autochtone composé de leaders autochtones et d'experts dans leurs domaines.

Nous continuons d'assumer la responsabilité des actions présentées dans notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (PARPA) de 2021. Par exemple, en 2022, nous avons travaillé avec la conseillère Chastity Davis-Alphonse, membre des nations Tla'amin et Tŝilhqot'in, pour mettre au point un programme de formation virtuelle sur la vérité et la réconciliation qui offre aux membres de l'équipe l'occasion d'en apprendre davantage sur l'histoire du Canada du point de vue des Autochtones.

Avant la fin de 2022, plus de 4 000 membres de l'équipe avaient participé à ce programme. Nous avons également lancé la version numérique de la Couverture des témoins en partenariat avec le Musée canadien pour les droits de la personne et l'artiste autochtone Carey Newman (Hayalthkin'geme), ce qui permet aux utilisateurs d'être témoins de ce qu'ont vécu les survivants des pensionnats. En novembre 2021, nous avons également créé le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS et nous nous sommes engagés à verser 300 000 $ à 15 programmes communautaires dirigés par des Autochtones qui font la promotion de la sécurité alimentaire, de la revitalisation culturelle ainsi que de la santé physique et mentale et du mieux-être. Une mise à jour complète de nos engagements dans le cadre du PARPA se trouve dans notre Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones 2022 à l'adresse **telus.com/reconciliation**.

Nous continuons de collaborer avec les gouvernements et organismes autochtones dans le but d'offrir une connectivité à large bande évoluée aux collectivités autochtones de notre zone de service. En 2022, en partenariat avec les gouvernements autochtones, TELUS a branché 12 terres autochtones supplémentaires à notre service Internet à large bande évolué. Désormais, plus de 83 pour cent des résidences, des petites entreprises et des édifices gouvernementaux sur les terres autochtones ont accès à Internet haute vitesse et contribuent aux outils numériques.

Encourager la diversité

Notre engagement envers la diversité et l'inclusion est au cœur de notre culture et la clé de voûte de notre leadership en socio-capitalisme. Nous sommes conscients que dans tous les secteurs de nos activités, différentes perspectives et expériences apportent des façons novatrices de penser qui nous aident à prendre de meilleures décisions, à avoir de meilleures idées et à proposer de meilleures solutions.

Nous continuons d'encourager une culture de diversité et d'inclusion au sein de notre équipe, y compris de notre conseil d'administration. À l'heure actuelle, six de nos 14 administrateurs indépendants sont des femmes (43 pour cent) et trois sont des administrateurs indépendants représentant une minorité visible ou sont des Autochtones.

En 2022, nous avons obtenu un résultat de 85 pour cent pour notre indice d'inclusion, lancé en 2021, ce qui indique un fort sentiment d'inclusion et d'appartenance parmi les membres de l'équipe. Ce résultat illustre notre capacité à encourager, à exploiter et à valoriser la diversité de pensée qui est alimentée par la diversité de nos équipes et notre culture d'équipe inclusive qui permet aux membres de l'équipe de se réaliser pleinement. L'enthousiasme soutenu manifesté par les membres de l'équipe envers les occasions d'apprentissage enrichi offertes dans l'espace d'apprentissage évolué en matière de diversité et d'inclusion que nous avons lancé en 2022, notamment sur des sujets comme le fait d'être plus inclusif, le milieu de travail respectueux, les préjugés inconscients, l'alliance inclusive, les microagressions, l'antiracisme et bien d'autres, a été un élément clé de ce résultat.

Innover en matière de gestion responsable des données

Pour garantir que nous continuons de gérer les données de façon responsable tout en respectant nos normes rigoureuses en matière de vie privée et de gouvernance des données, nous nous efforçons d'appliquer de façon proactive les meilleures pratiques en matière de collecte et de protection des données.

En 2022, nous avons bonifié notre approche en matière d'évaluation de la protection des données et de la sécurité au moyen d'un plan de mise en œuvre des données qui regroupe nos examens des données dans un seul processus. Un élément clé de cette évolution est l'introduction d'une équipe de plus de 300 intendants de données d'entreprise, soit des membres de l'équipe spécialement formés pour venir en aide à leur unité d'affaires. Cette approche de collaboration rend les évaluations des données plus rapides et plus efficaces en plus de permettre aux unités d'affaires de participer de façon dynamique à la mise en œuvre d'une utilisation responsable des données.

Cultiver notre culture de premier plan

Nous croyons que le développement et le maintien d'une culture éthique solide relèvent de l'engagement et de la responsabilité de tous les membres de l'équipe, ce qui garantit que les décisions sont prises avec le plus haut niveau d'intégrité, de transparence et de respect.

En 2022, tous les membres de l'équipe ont dû obtenir l'attestation en intégrité, ce qui prouve leur engagement constant envers l'intégrité et confirme leur compréhension de notre code d'éthique et de conduite ainsi que de nos politiques de respect en milieu de travail, en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

Nous maintenons la LigneÉthique réservée aux questions et aux plaintes anonymes et confidentielles sur le contrôle interne et les questions d'éthique. Ce service, assuré par une entreprise indépendante, est offert dans plusieurs langues, 24 heures sur 24, aux appelants internes et externes. En 2022, pour la 20e année de suite, de tous les appels reçus par le Bureau d'éthique, aucun n'impliquait un dirigeant ni un membre de l'équipe jouant un rôle important dans le contrôle interne de l'information financière.

Connecter les clients et apporter des changements dans le monde

Grâce à l'accent que nous mettons inlassablement à accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités, soutenu par notre service à la clientèle inégalée, nos réseaux supérieurs et notre technologie novatrice, nous avons une fois de plus obtenu, en 2022, un solide rendement opérationnel et financier, ce qui nous a permis de continuer d'être un vecteur de changement significatif pour les clients et collectivités partout dans le monde.

Solutions technologiques de TELUS : offrir des solutions novatrices

Grâce aux solutions technologiques de TELUS (TTech), nous offrons les meilleures solutions en matière de services mobiles et fixes, notamment pour les résidences et entreprises, ainsi que pour les secteurs à forte croissance que sont la santé, l'agriculture et les biens de consommation.

Services mobiles : outiller les clients d'une connectivité primée

Notre engagement indéfectible à accorder la priorité aux clients continue de porter ses fruits au chapitre de la loyauté, comme l'illustre notre taux de désabonnement des téléphones mobiles inégalé de 0,95 pour cent en 2022. Durant l'année, nous avons accueilli de nouveaux clients, 401 000 abonnés des téléphones mobiles et 368 000 abonnés des appareils connectés, ce qui démontre notre constance lorsqu'il est question de garantir aux Canadiens qu'ils seront connectés, divertis et informés.

En 2022, nous avons élargi notre réseau 5G à environ 83 pour cent de la population canadienne, ce qui garantit aux Canadiens fiabilité et vitesse ainsi qu'un faible temps d'attente pour qu'ils puissent obtenir des résultats positifs dans un monde de plus en plus numérique. Une fois de plus, nous avons récolté les honneurs pour la supériorité de notre réseau, conservant notre première position obtenue dans des prix indépendants d'importance, ce qui démontre la valeur de nos investissements générationnels dans nos technologies liées au réseau de calibre mondial.

+6,4 %

Abonnés des téléphones mobiles et des appareils connectés

2022 : 12,16 millions
2021 : 11,42 millions

+6,2 %

Produits tirés du réseau mobile

2022 : 6,59 milliards $
2021 : 6,21 milliards $

Faire évoluer notre stratégie des services mobiles :

- Nous avons amélioré notre réseau fiable et primé en offrant une expérience de technologie 5G de calibre mondial avec une vitesse supérieure, des capacités accrues et une meilleure réactivité
- Nous avons rehaussé l'expérience des clients grâce à notre service à la clientèle hors pair, notre réseau de premier ordre et nos capacités numériques avancées
- Nous nous sommes concentrés sur une croissance rentable des clients de grande qualité grâce à un accès facilité aux plus récents téléphones intelligents par l'intermédiaire d'initiatives novatrices abordables
- Nous avons consolidé nos activités et notre gamme de services publics avec des solutions personnalisées en tirant profit de notre réseau 5G, y compris au moyen d'offres différenciées d'Internet des objets (IdO) dans des marchés verticaux clés
- Nous avons étendu la portée de notre programme Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque ou victimes de violence en partenariat avec d'autres organismes dirigés par des Autochtones partout au Canada.

Services fixes : innover pour une performance supérieure

En 2022, nous avons poursuivi l'élargissement de notre réseau de premier ordre TELUS PureFibre[MD], qui compte désormais environ trois millions de locaux connectés, et avons achevé avec succès notre programme de migration cuivre à fibre optique. À la fin de 2022, le nombre d'abonnés à Internet haute vitesse était en hausse de 2,4 millions. La supériorité et l'omniprésence de notre réseau PureFibre sont d'importants éléments qui permettent à TELUS de se démarquer parmi notre groupe

Atténuer les inégalités

Tout au long de 2022, nous avons continué d'étendre l'empreinte de nos réseaux de calibre mondial, ce qui a permis à plus de collectivités canadiennes d'avoir accès aux technologies liées au réseau les plus évoluées. Motivés par notre vision de connecter tous les citoyens pour un monde meilleur, et propulsés par notre réseau TELUS PureFibre mondial inégalé et notre réseau 5G de prochaine génération, nous donnons aux citoyens un accès aux outils numériques dont ils ont besoin, y compris des téléphones mobiles aux nouveaux Canadiens, pour stimuler des résultats améliorés au chapitre de la santé, de la société et de l'économie.

de référence canadien et mondial, ce qui permet d'atteindre des résultats opérationnels et financiers positifs.

Nous avons accueilli 60 000 nouveaux abonnés au service de télévision grâce à notre offre de produits regroupés supérieure et à notre stratégie de mise en marché axée sur les services mobiles et résidentiels. Le lancement de EnContinu+ témoigne de notre dévouement envers l'innovation continue de l'espace télévisuel par l'offre de produits et de solutions utiles qui satisfont aux besoins émergents des Canadiens. Nous figurons parmi les meilleurs fournisseurs de services de sécurité au Canada et avons ajouté 174 000 consommateurs au service de sécurité et de domotique en 2022, y compris grâce à l'acquisition de Vivint Smart Home, et avons clôturé l'année avec près d'un million de consommateurs partout au pays.

Nous avons continué de proposer des solutions personnalisées de prochaine génération aux entreprises, ce qui nous a permis de faire des progrès dans notre objectif de devenir le fournisseur de technologies axées sur le numérique de choix dans le marché d'affaires en pleine évolution.

Faire évoluer nos solutions pour résidences et entreprises :

- Nous avons connecté un plus grand nombre de résidences et d'entreprises à notre réseau TELUS PureFibre et amélioré ses capacités, sa vitesse et sa fiabilité, rehaussant ainsi la position de chef de file de notre réseau
- Nous avons augmenté notre clientèle des services fixes grâce à une demande soutenue pour notre offre de produits regroupés supérieure pour une gamme diversifiée de produits et de services
- Nous avons prouvé notre supériorité en matière de fidélisation avec un taux de désabonnement inférieur à un pour cent pour les services d'Internet TELUS PureFibre, de Télé OPTIK, de sécurité et de transmission de la voix
- Nous avons stimulé la croissance de nos solutions d'affaires en permettant la transformation numérique des clients au moyen de solutions novatrices de sécurité et d'infonuagique ainsi que d'une connectivité IdO unique
- Nous avons offert un accès Internet haute vitesse à faible coût à plus de Canadiens dans le besoin par l'intermédiaire de notre programme Internet pour l'avenir, nous assurant ainsi que tous les Canadiens puissent participer à notre monde numérique.

Services fixes : soutenir des collectivités plus saines

En 2022, nous avons connu une forte croissance de nos activités liées à la santé en raison de l'adoption continue de notre portefeuille unique et novateur de produits de santé et de mieux-être. Nous avons continué d'exploiter le potentiel des innovations technologiques, de l'intelligence artificielle (IA) et de l'ingéniosité humaine pour obtenir de meilleurs résultats en santé et permettre aux gens de vivre plus sainement. Nous avons continué de voir une forte demande pour notre application axée sur les consommateurs Mes Soins TELUS Santé[MC] ainsi que pour nos services Soins virtuels TELUS Santé souscrits par les employeurs. Dans nos cliniques TELUS Santé au Canada, l'activité sur place a repris lorsque les restrictions liées à la pandémie de COVID-19 ont été levées.

Nous avons réalisé l'acquisition de LifeWorks en septembre, ce qui a consolidé notre position à titre de leader mondial au chapitre des fournisseurs de services de santé et de bien-être. Le regroupement de nos entreprises permet le déploiement rapide des capacités numériques de prochaine génération pour les employeurs en matière de soins de santé primaires et préventifs et de mieux-être, et ce, au profit des employés de partout dans le monde. La collaboration alimente la vision de TELUS Santé d'outiller les personnes par l'unification de solutions axées sur le numérique pour l'ensemble du spectre des soins de santé en proposant aux employés et à leur famille des programmes d'aide ainsi que des solutions en santé mentale et en mieux-être.

Faire progresser notre stratégie en soins de santé :

- Nous avons favorisé des expériences remarquables en santé pour les gens de partout dans le monde grâce à notre technologie et à nos solutions de calibre mondial ainsi qu'à nos membres de l'équipe passionnés
- Nous avons accueilli la talentueuse équipe de LifeWorks, ce qui consolide le positionnement de TELUS Santé comme l'un des plus grands fournisseurs de services et de solutions axés sur le numérique en matière de santé et de mieux-être qui encouragent les personnes à vivre plus sainement
- Nous avons créé un chef de file mondial au chapitre de l'information numérique sur la santé et le mieux-être et donné aux employés un accès à des services de grande qualité et proactifs en soins de santé et en mieux-être mental par l'unification de solutions axées sur le numérique pour l'ensemble du spectre des soins de santé

+6,4 %

Total des abonnés aux services fixes

2022 : 5,81 millions
2021 : 5,46 millions

+5,2 %

Produits tirés des données fixes

2022 : 4,35 milliards $
2021 : 4,14 milliards $

+75 %

Produits d'exploitation tirés des services de santé

2022 : 913 millions $
2021 : 521 millions $

Plus de 47,1 millions

Personnes couvertes par nos solutions de santé

2022 : 67,7 millions
2021 : 20,6 millions

- Nous avons exploité le potentiel de nos réseaux de calibre mondial pour prendre en charge le développement et la livraison d'applications évoluées en matière de soins de santé et de mieux-être dont les Canadiens pourront profiter, et pour améliorer les résultats en santé et en mieux-être
- Nous avons bâti des collectivités plus saines grâce à notre programme Santé pour l'avenir et avons offert aux Canadiens marginalisés des services de soins de santé primaires, de santé mentale et d'aide à la dépendance.

Services fixes : mettre en œuvre un système alimentaire connecté et durable

En 2022, nous avons consolidé davantage notre position en tant que principal fournisseur de technologies aux producteurs alimentaires et aux sociétés de biens de consommation courante. Nous avons également changé notre nom d'entreprise pour celui de TELUS Agriculture & Biens de consommation, ce qui témoigne de notre engagement envers la chaîne de valeur plus étendue. Nous avons procédé au lancement de la plateforme d'échange de données sur l'agriculture, soit une source de données unifiée qui renferme des renseignements agricoles allant des données liées aux champs à celles liées aux magasins. Cela tient compte de nos efforts en vue de fournir des informations numériques qui habilitent et connectent nos clients, depuis les producteurs jusqu'aux consommateurs, partout dans le monde, améliorant ainsi la qualité, la salubrité, la distribution et la durabilité des aliments et des biens de consommation.

Faire progresser notre stratégie agricole et des biens de consommation :

- Nous avons transformé les résultats depuis les producteurs jusqu'aux consommateurs en ciblant les besoins les plus urgents dans la chaîne de valeur
- Nous avons intégré les récentes acquisitions et avons développé une marque unifiée qui appuie intégralement notre intention stratégique de lier les producteurs aux consommateurs
- Nous avons renforcé la chaîne de valeur des aliments et des biens de consommation au moyen de données évoluées et de solutions d'IA qui simplifient les opérations, améliorent la traçabilité, réduisent le gaspillage alimentaire et proposent aux consommateurs des aliments plus sains et des biens de consommation durables
- Nous avons proposé des solutions numériques exploitables et des analyses de données qui créent des liens au sein de la chaîne d'approvisionnement mondiale, ce qui stimule des processus de production plus efficaces et améliore la salubrité, la qualité et la durabilité
- Nous avons financé des projets communautaires qui aident à rendre le monde meilleur au moyen de programmes destinés aux jeunes axés sur l'agriculture et les aliments, la santé, l'éducation, l'environnement et les technologies.

TELUS International : offrir une expérience client numérique supérieure

TELUS International (TI) a obtenu de solides résultats financiers en 2022, y compris une croissance à deux chiffres de ses produits, tel qu'ils sont présentés dans notre segment des solutions d'expérience client propulsée par le numérique (ECPN). Cette croissance a été alimentée par l'accent stratégique que nous avons mis sur les solutions numériques à croissance rapide, y compris les services d'IA et la modération de contenu, ainsi que par les gains d'efficacité axés sur les technologies réalisés pour plus de 650 marques mondiales. TI se démarque à titre de partenaire mondial de premier plan lorsqu'il est question d'aider les marques à concevoir, à élaborer, à mettre en œuvre, à améliorer et à adapter tous les aspects de l'expérience numérique de leurs clients et elle est devenue un partenaire de confiance ainsi qu'un conseiller stratégique pour les clients, ce qui ouvre la porte à des occasions de ventes croisées et de ventes poussées.

En raison de son ambition d'améliorer de façon stratégique les expériences de bout en bout de ses clients partout dans le monde, TI a fait l'acquisition de WillowTree, fournisseur de produits numériques complets de premier plan qui se concentre sur l'expérience de l'utilisateur final. L'acquisition, réalisée au début de 2023, signifie l'ajout de techniciens talentueux clés dans les premières phases du cycle de développement et une diversification du portefeuille de solutions de prochaine génération, ce qui augmente encore plus les capacités de TI en matière de conseils numériques et de développement de logiciels innovants axés sur le client.

Faire progresser la stratégie ECPN :

- Nous avons combiné le potentiel de l'équipe de TI, de ses processus et de ses technologies pour aider les sociétés à répondre à l'ensemble de leurs besoins touchant à la création, à la conception et à la prestation de systèmes d'expérience client intégrés de bout en bout
- Nous avons mis à profit l'acquisition de WillowTree pour diversifier davantage sa clientèle en expansion par l'ajout de nouveaux clients prestigieux et l'augmentation des compétences de ventes croisées à l'échelle mondiale
- Nous avons exploité le potentiel de la culture de bienveillance de TI pour attirer et fidéliser les meilleurs talents à l'échelle mondiale ainsi que pour stimuler les membres de l'équipe à innover, à atteindre une satisfaction de la clientèle supérieure et à obtenir de meilleurs résultats pour les clients et leurs consommateurs
- Nous avons conservé un solide bilan afin de permettre des occasions de croissance stratégique au sein de son portefeuille d'acquisition complet
- Nous avons apporté de réels changements dans les collectivités mondiales puisque les membres de l'équipe de TI ont fait 75 000 heures de bénévolat en 2022.

+24 %

Produits des services agricoles et des biens de consommation

2022 : 354 millions $
2021 : 286 millions $

Plus de 5 400

Clients des secteurs de l'agriculture et des biens de consommation

+ 17 %

Produits d'exploitation d'ECPN

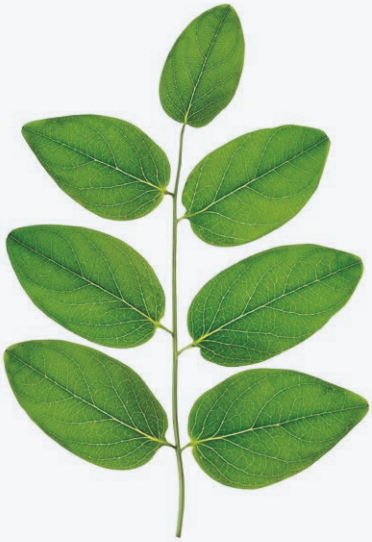
2022 : 3,21 milliards $
2021 : 2,75 milliards $

+30 %

BAIIA ajusté d'ECPN

2022 : 769 millions $
2021 : 593 millions $

Montrer la voie pour de vrais changements



Nous avons demandé à certains de nos membres de la haute direction ce qu'ils pensent de la manière dont TELUS facilite le changement transformationnel et apporte des changements mondiaux pour permettre de meilleurs résultats sanitaires, sociaux, environnementaux et économiques pour les citoyens.

Comment TELUS a-t-elle un effet positif à l'échelle mondiale?

Jill Schnarr
Chef des communications et de la marque

Propulsée par sa vocation, TELUS prouve à notre équipe, à nos clients, à nos partenaires et à nos collectivités de partout dans le monde que réussir en affaires et faire le bien vont de pair, ce que nous appelons le socio-capitalisme. Lorsqu'une société à but lucratif se sert de ses activités principales pour rendre le monde meilleur, cela s'appelle du socio-capitalisme. Il ne s'agit pas de socialisme, de charité ou de philanthropie. C'est plutôt lorsque les sociétés prennent la responsabilité de traiter les enjeux sociaux urgents au moyen de leurs produits et services. Les organisations engagées comme la nôtre réussissent à harmoniser des objectifs liés à la finance, à l'information, aux changements climatiques, à la diversité et autres, et à les intégrer à leurs stratégies et activités, ce qui garantit que nous répondons à la demande d'aujourd'hui et que nous préparons le monde de demain.

À TELUS, notre vocation sociale a pour but d'exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour obtenir des changements sociaux et des retombées remarquables sur le plan humain. En effet, grâce à notre incroyable réseau mondial composé de plus de 142 000 membres de l'équipe, actuels et retraités, nous aidons à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines partout dans le monde.

Par exemple, nous comblons le fossé numérique, aidons au branchement de millions de jeunes, d'aînés, de familles et de personnes vivant avec un handicap à faible revenu grâce à nos programmes Internet pour l'avenir et Mobilité pour l'avenir, et avons réalisé 143 000 consultations pour fournir des soins de santé primaires et en santé mentale grâce à nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir depuis leur création. Nous sommes l'une des plus généreuses sociétés au monde comme le prouvent les 125 millions de dollars donnés et les 1,44 million d'heures de bénévolat faites en 2022. Avec le lancement de TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous utilisons de meilleures données et analyses pour aider à nourrir une population mondiale grandissante tout en transformant la chaîne de valeur, de la ferme à la fourchette. Grâce à l'émission d'obligations liées au développement durable, qui lie notre financement à l'atteinte d'objectifs en matière de durabilité audacieux et fondés sur des données scientifiques, nous réduisons notre empreinte carbone collective et atteindrons l'objectif d'avoir des activités carboneutres et zéro déchet d'ici 2030. À l'aide de TELUS Santé, chef de file mondial en soins de santé, nous permettons à 68 millions de personnes partout dans le monde d'avoir accès à des services de soins virtuels, de santé individuels, de soins préventifs et de gestion de régimes d'assurance maladie.

Ensemble, nous aidons à rendre le monde meilleur.

À TELUS, notre vocation sociale a pour but d'exploiter le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour obtenir des changements sociaux et des retombées remarquables sur le plan humain. En effet, grâce à notre incroyable réseau mondial composé de plus de 142 000 membres de l'équipe, actuels et retraités, nous aidons à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines partout dans le monde.

Comment améliorez-vous la position de chef de file du réseau de TELUS pour continuer d'obtenir des résultats sociaux et commerciaux positifs?

Tony Geheran
Vice-président à la direction (VPD) et chef de l'exploitation

Guidés par notre vocation sociale, nous continuons d'étendre la portée de la 5G et des réseaux à large bande PureFibre primés de TELUS, ce qui contribue à stimuler l'économie numérique canadienne, à encourager l'innovation et à fournir la connectivité essentielle aux collectivités du Canada. Depuis 2013, nous avons connecté trois millions de résidences et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au réseau TELUS PureFibre, soit la technologie à large bande la plus évoluée du monde, et notre réseau 5G ultrarapide est désormais offert à environ 83 pour cent de la population, révolutionnant la façon de travailler et de jouer des gens.

En offrant des réseaux haute vitesse et fiables dans les régions éloignées, nous permettons aux gens de prospérer dans leurs collectivités et aidons à obtenir des résultats concrets sur les plans médical, éducatif, économique et culturel pour les générations à venir.

Connue pour sa vitesse et sa fiabilité supérieures de téléversement et de téléchargement symétriques, la technologie TELUS PureFibre est également la technologie Internet la plus durable au Canada puisqu'elle nécessite jusqu'à cinq fois moins de watts par gigabit que le cuivre. Puisque nous avons pris l'engagement de réduire nos émissions de gaz à effet de serre, nous accélérons notre stratégie visant à mettre hors service l'ancien réseau à câbles de cuivre dans les collectivités couvertes par la technologie TELUS PureFibre. En plus d'améliorer grandement l'expérience client, notre programme de mise hors service des éléments en cuivre permet de réaliser d'importants gains d'efficacité opérationnelle et des économies, notamment en permettant l'accélération de l'entrée de nos produits dans les résidences, en offrant des capacités accrues de libre-service numérique et en obtenant de meilleurs résultats en fidélisation des clients et des coûts de service inférieurs.

De plus, alors que nous continuons de mettre hors service notre ancien réseau à câbles de cuivre et de réduire l'ensemble de nos besoins en couverture du réseau, nous tirons profit de façon active de ce territoire dégagé, ce qui nous permet de réaménager et de monétiser certains actifs immobiliers au sein de notre couverture. À la fin, notre portefeuille immobilier sera composé de sites commerciaux, locatifs résidentiels et industriels, ce qui aidera à améliorer le dynamisme des collectivités et à optimiser l'utilisation et le développement durable des voisinages où les gens vivent et travaillent. Il s'agit là d'un autre exemple de la façon dont nous utilisons la transformation numérique pour créer un travail en synergie pour l'ensemble de nos activités tout en optimisant les investissements et en obtenant des résultats concrets pour nos collectivités.

Pour ceux qui vivent à l'extérieur de la couverture du réseau TELUS PureFibre, nous continuons de nous battre pour une politique relative au spectre responsable et efficace qui nous permettra d'apporter une connectivité mobile de pointe aux régions rurales, éloignées et autochtones. En offrant des réseaux haute vitesse et fiables dans les régions éloignées, nous permettons aux gens de prospérer dans leurs collectivités et aidons à obtenir des résultats concrets sur les plans médical, éducatif, économique et culturel pour les générations à venir.

Sur quels secteurs vous concentrez-vous pour appuyer la croissance continue des solutions consommateurs?

Zainul Mawji
VPD et présidente, Solutions consommateurs

TELUS permet aux Canadiens de vivre des expériences exceptionnelles grâce à notre réseau primé qui les garde connectés à ce qui est le plus important grâce à des solutions simples, personnalisées et fiables. Accorder la priorité à nos clients et faire évoluer nos produits et services en tirant profit de notre technologie de calibre mondial pour stimuler des changements sociaux et obtenir des retombées remarquables sur le plan humain, voilà ce qui passionne notre équipe.

Il n'a jamais été aussi important de fournir une connectivité fiable à tous les Canadiens, peu importe qui ils sont et où ils vivent. La connectivité est le principal atout qui permet de combler le fossé numérique, de soutenir la diversification économique et de stimuler l'innovation socio-économique dans cet âge d'hyperconnectivité. Nos solutions intégrées offrent non seulement de nouvelles possibilités pour le travail et les études depuis notre maison, elles permettent aussi d'aborder les défis sociaux les plus pressants et de fournir à plus de Canadiens un accès à des services de renommée mondiale en matière de soins de santé, de sécurité, d'automation, de divertissement et bien plus encore.

Alors que nous approchons la fin de la construction de notre principal réseau PureFibre, nous continuerons d'investir dans son expansion, notamment dans les collectivités rurales et autochtones. TELUS PureFibre est la technologie Internet la plus durable au Canada, car elle nécessite moins d'énergie par gigabit que le cuivre. Tandis que nous opérons la transition des clients vers notre réseau solide et fiable PureFibre et que nous

procédons à la mise hors service de notre infrastructure à câbles de cuivre, nous recyclons et réaffectons des millions de livres de cuivre, réduisant ainsi le besoin d'exploiter de nouveaux gisements. Réunies, ces activités renforcent notre engagement d'améliorer notre efficacité énergétique de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2030 et améliorent notre position comme l'une des sociétés les plus durables au monde.

Il n'a jamais été aussi important de fournir une connectivité fiable à tous les Canadiens, peu importe qui ils sont et où ils vivent. La connectivité est le principal atout qui permet de combler le fossé numérique, de soutenir la diversification économique et de stimuler l'innovation socio-économique dans cet âge d'hyperconnectivité.

Pendant ce temps, la puissance de la 5G continue d'alimenter et d'inspirer de futurs investissements dans les produits et les forfaits différenciés pour services mobiles et résidentiels, ce qui augmente la valeur pour nos clients et permet une nouvelle croissance de nos activités. Grâce aux compétences et à la passion des membres de notre équipe, nos solutions de réseaux primées combinées sont aujourd'hui fièrement offertes à 18 millions d'abonnés sur l'ensemble de notre portefeuille de produits mobiles et fixes. Nos télécommunications existantes nous ont menés à innover dans de nouveaux marchés verticaux en croissance axés sur le numérique, y compris en agriculture, en santé et en sécurité, appuyant la prospérité à long terme dans l'économie numérique pour les clients et bâtissant des collectivités plus fortes partout dans le monde.

Comment prévoyez-vous accélérer la croissance du marché des solutions d'affaires compte tenu de l'environnement économique actuel?

Navin Arora
VPD et président,
Solutions d'affaires

TELUS Solutions d'affaires a d'excellents antécédents de résultats positifs et cela demeure vrai, peu importe le climat économique. Nous avons l'une des plus solides marques de commerce électronique interentreprises au Canada et notre stratégie nous permet de passer au travers des vents contraires de l'économie et de l'industrie tout en contribuant concrètement au succès de TELUS.

Pendant les temps difficiles ou d'incertitude économique, nos solutions et services sont essentiels pour nos clients et leur permettent de relever ces défis et d'utiliser notre technologie pour simplifier les processus, gagner en efficacité et en productivité, et améliorer les expériences qu'ils offrent à leurs propres clients.

Au fil des ans, notre résilience s'est accrue par la diversification réussie de nos activités dans plusieurs régions géographiques et segments de clientèle, ce qui nous a permis de nous démarquer grâce à une exécution solide et constante, à une expérience client simplifiée et à nos réseaux de calibre mondial. Nous avons également soutenu les entreprises canadiennes par l'intermédiaire de notre programme primé #AidonsNosPME et, plus récemment, de notre initiative MarchédesPME.ca, qui permet aux Canadiens de magasiner localement et facilement auprès de centaines de petites entreprises partout au pays.

Notre équipe nationale aide les entreprises et les industries à tirer le meilleur parti de la technologie pour qu'elles puissent prospérer dans un monde numérique, et nous croyons fermement que lorsque les entreprises prospèrent, les Canadiens prospèrent, ainsi que notre économie et notre capacité concurrentielle à l'échelle mondiale. Notre gamme de produits et de services principaux, ainsi que notre technologie 5G, nos solutions d'Internet des objets (IdO) et nos solutions d'industrie, sont plus importantes que jamais pour transformer la façon de faire de nos clients et elles sont le moteur de résultats financiers et opérationnels réguliers et exponentiels pour TELUS.

Au fil des ans, notre résilience s'est accrue par la diversification réussie de nos activités dans plusieurs régions géographiques et segments de clientèle, ce qui nous a permis de nous démarquer grâce à une exécution solide et constante, à une expérience client simplifiée et à nos réseaux de calibre mondial.

La solide diversification de TELUS dans des marchés verticaux clés, y compris en soins de santé, en agriculture, en commerce de détail et en énergie, permet d'obtenir de puissants résultats au sein de plusieurs organisations et industries. Par exemple, TELUS met à l'essai des solutions connectées pour ambulances qui combinent des dispositifs médicaux portables, un réseautage sécurisé et des logiciels, ce qui permettrait à des organismes de santé de partout au Canada de créer de nouvelles façons de délivrer des soins aux patients. De plus, TELUS a été choisie comme fournisseur exclusif de connectivité 5G et de solutions d'IdO pour le Projet Arrow, soit le premier véhicule à zéro émission du Canada, un effort entièrement canadien mené par l'Association des fabricants de pièces d'automobile du Canada.

Il y a de bonnes possibilités de croissance à venir et, tandis que nous procédons à des synergies dans l'ensemble de nos activités, nous sommes bien positionnés pour continuer d'être le chef de file dans l'avenir. En bref, nous croyons avoir la responsabilité de soutenir le succès de chaque entreprise. Nous nous attendons à obtenir, une fois de plus, de solides résultats financiers en 2023 et par la suite, mais, sur une note tout aussi importante, nous nous attendons à ce que nos efforts stimulent d'importants résultats sociaux, économiques et environnementaux.

Quelles occasions TELUS Santé veut-elle saisir pour permettre de meilleurs résultats en santé partout dans le monde?

Michael Dingle
Chef des opérations,
TELUS Santé

Pendant 15 ans, TELUS Santé a fait des investissements essentiels et stratégiques pour mettre au point un ensemble de capacités d'innovation qui réinventent les expériences des services de santé et la façon dont ils sont fournis. Notre mission puise sa source dans notre vocation sociale et nous croyons qu'un futur meilleur en est un où les gens du monde entier ont accès aux meilleures solutions en matière de santé préventive et de mieux-être. Grâce à l'ajout des importantes capacités de LifeWorks, nous avons solidement positionné TELUS Santé à titre de fournisseur de calibre mondial en santé et en mieux-être, ce qui comprend la santé physique, mentale et financière.

À une époque où la demande pour des services de santé et de mieux-être explose, la combinaison de TELUS Santé et de LifeWorks améliore les résultats en santé et propose de meilleures expériences en santé préventive et en mieux-être aux gens de partout dans le monde. TELUS Santé apporte la solidité de notre technologie et de la prestation des soins de santé alors que LifeWorks apporte sa gamme complète de solutions en santé préventive et en mieux-être axées sur l'employeur. Ensemble, nous offrons des expériences inégalées en santé à 68 millions de personnes partout dans le monde et occupons une place de choix pour aider nos clients et traiter certains des enjeux les plus pressants auxquels font face en ce moment les citoyens, les patients, les professionnels de la santé, les employeurs et les employés.

À une époque où la demande pour des services de santé et de mieux-être explose, la combinaison de TELUS Santé et de LifeWorks améliore les résultats en santé et propose de meilleures expériences en santé préventive et en mieux-être aux gens de partout dans le monde.

Essentiellement, la valeur des relations internationales de LifeWorks, à laquelle s'ajoutent la portée et l'expertise prouvée de TELUS International en matière de transformation numérique et d'excellence du service à la clientèle ainsi que son importante clientèle et ses grandes équipes de livraison, permettra à TELUS Santé de proposer des solutions en santé et en mieux-être aux clients de partout dans le monde.

Équipe de la haute direction

Notre équipe de la haute direction a toujours eu à cœur d'aider nos collectivités. Voici comment elle croit que TELUS réussit à faire autrement pour changer nos collectivités à l'échelle mondiale, et des photos qui illustrent certains des moyens qu'elle a utilisés pour donner au suivant.

Navin Arora
Vice-président à la direction (VPD) et président, Solutions d'affaires
Lieu : Calgary (Alb.)
Au service de TELUS depuis : 1999
Titres de TELUS : 360 721

Nous outillons les entreprises de notre technologie de calibre mondial pour qu'elles soient plus concurrentielles, pour rendre notre approvisionnement alimentaire plus durable, pour améliorer l'accès aux soins de santé et pour combler le fossé numérique dans le but de rendre le futur meilleur ici, au Canada, et partout dans le monde.

Tony Geheran
VPD et chef de l'exploitation
Lieu : Vancouver (C.-B.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 387 836

De la connexion des collectivités au lancement de programmes qui permettent des changements sociaux durables et une capacité concurrentielle viable au sein de l'économie numérique, notre équipe TELUS change de façon significative la vie de millions de gens partout dans le monde.

Sandy McIntosh
VPD, Personnes et culture, et chef des Ressources humaines
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2007
Titres de TELUS : 254 966

Partout au Canada et dans le monde, les membres de notre équipe aident avec passion nos clients et redonnent aux collectivités dans lesquelles nous offrons nos services d'une manière significative et concrète, car ils sont mus par nos objectifs communs d'innover et d'améliorer la qualité de vie des gens.

Doug French
VPD et chef des services financiers
Lieu : Whitby (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2000 (Clearnet : 1996)
Titres de TELUS : 327 712

En combinant notre leadership en tant qu'émetteur d'obligations liées au développement durable au Canada à la détermination de notre équipe à rendre notre planète plus sécuritaire et plus saine, nous nous concentrons sur un futur plus durable et plus inclusif.

Zainul Mawji
VPD et présidente, Solutions consommateurs
Lieu : Edmonton (Alb.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 282 866

TELUS a non seulement les réseaux les plus solides et les plus fiables au Canada, mais aussi l'équipe la plus généreuse au monde. Les membres de l'équipe sont quotidiennement sur place dans les collectivités, connectant les Canadiens à ce qui est le plus important et créant des innovations technologiques et ont fait plus de 1,44 million d'heures de bénévolat en 2022.

Jeffrey Puritt
Président et chef de la direction de TELUS International
Lieu : Las Vegas (Nev.)
Au service de TELUS depuis : 2001

Grâce aux efforts en responsabilité sociale d'entreprise de TELUS International partout dans le monde, les membres de notre équipe donnent de leur temps et se donnent aussi corps et âme à des causes importantes dans les collectivités où nous vivons, travaillons et élevons nos familles.

John Raines
Président, TELUS Agriculture & Biens de consommation
Lieu : St. Louis (Mo.)
Au service de TELUS depuis : 2021

Notre vocation sociale est intégrée à tout ce que fait TELUS Agriculture & Biens de consommation. La création de notre nouveau Comité d'investissement communautaire de TELUS en Caroline du Nord, où les membres de notre équipe ont toujours pris soin de leurs collectivités, est la suite logique de notre mission.

Jim Senko
VPD et chef des produits
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2001
Titres de TELUS : 215 456

Grâce à nos importants programmes de recyclage d'appareils et de suprarecyclage intégré présents dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement des solutions mobiles, nous réduisons réellement les émissions de carbone et progressons vers notre objectif collectif de rendre la planète plus saine.

Jill Schnarr
Chef des communications et de la marque
Lieu : Vancouver (C.-B.)
Au service de TELUS depuis : 1992
Titres de TELUS : 70 730

En tant que chef de file mondial en socio-capitalisme, nous exploitons le potentiel de notre technologie, de notre compassion et de notre incroyable réseau mondial comptant plus de 142 000 membres de l'équipe, actuels et retraités, pour donner où nous vivons, ce qui aide à bâtir des collectivités plus fortes et plus saines partout dans le monde.

Andrea Wood
Chef des services juridiques et de la gouvernance
Lieu : Toronto (Ont.)
Au service de TELUS depuis : 2013
Titres de TELUS : 166 625

La vocation sociale de TELUS est si intégrée à notre culture qu'elle est au cœur de chaque décision que nous prenons. Je suis extrêmement fière que nous utilisions notre technologie pour changer les choses tant dans nos collectivités au Canada qu'ailleurs dans le monde.

Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Plus d'information figure à la page 30.

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions incessibles détenues au 31 décembre 2022. La participation en actions de Jeffrey Puritt n'est pas inscrite puisqu'il détient principalement des actions de TELUS International. En tant que résident des États-Unis, John Raines n'a pu participer aux régimes de rémunération fondée sur des actions de TELUS qu'à la fin de 2022.

Pour plus de précisions, visitez le site telus.com/HauteDirection

Conseil d'administration

R.H. (Dick) Auchinleck
président du conseil de TELUS
Administrateur depuis : 2003
Titres de TELUS : 581 031

Raymond T. Chan
Administrateur depuis : 2013
Comités de TELUS : Personnes, culture et rémunération; et président, Retraite
Titres de TELUS : 125 524

Hazel Claxton
Administratrice depuis : 2021
Comités de TELUS : Audit; et Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 17 170

Lisa de Wilde
Administratrice depuis : 2015
Comités de TELUS : Retraite; et présidente, Gouvernance
Titres de TELUS : 69 736

Victor Dodig
Administrateur depuis : 2022
Titres de TELUS : 7 955

Darren Entwistle
Administrateur depuis : 2000
Titres de TELUS : 1 318 086

Thomas E. Flynn
Administrateur depuis : 2020
Comités de TELUS : Audit; et Retraite
Titres de TELUS : 39 690

Mary Jo Haddad
Administratrice depuis : 2014
Comités de TELUS : Gouvernance; et présidente, Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 96 789

Kathy Kinloch
Administratrice depuis : 2017
Comités de TELUS : Gouvernance; et Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 63 977

Christine Magee
Administratrice depuis : 2018
Comités de TELUS : Retraite; et Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 48 681

John Manley
Administrateur depuis : 2012
Comités de TELUS : Gouvernance; et Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 136 778

David Mowat
Administrateur depuis : 2016
Comité de TELUS : Président, Audit
Titres de TELUS : 74 052

Marc Parent
Administrateur depuis : 2017
Comités de TELUS : Retraite; et Personnes, culture et rémunération
Titres de TELUS : 62 058

Denise Pickett
Administratrice depuis : 2018
Comités de TELUS : Audit; et Gouvernance
Titres de TELUS : 45 611

W. Sean Willy
Administrateur depuis : 2021
Comités de TELUS : Audit; et Gouvernance
Titres de TELUS : 14 198

Les titres de TELUS représentent la totalité des actions ordinaires et des unités d'actions différées (des unités d'actions incessibles dans le cas de Darren Entwistle) détenues au 31 décembre 2022.

Pour plus de précisions, visitez le site telus.com/**conseil**

Revue financière

Table des matières

32–33

Message de notre chef des services financiers
Coup d'œil sur notre performance financière et nos démarches pour créer de la valeur pour nos actionnaires

34–39

Statistiques financières et opérationnelles
Information financière et données opérationnelles, annuelles et trimestrielles

40–143

Rapport de gestion
Présentation de notre situation financière et de notre performance financière

144–206

États financiers consolidés
États financiers consolidés et notes annexes

207–Couverture arrière

Ressources supplémentaires pour les investisseurs
Glossaire, renseignements à l'intention des investisseurs et raisons d'investir dans TELUS

Stimuler la valeur grâce à une approche différenciée

À titre de cadre délégué à l'échelle mondiale de Spectrum, notre groupe de ressources pour les membres de la communauté LGBTQ2+ à TELUS, Doug croit qu'il est important que les membres de l'équipe puissent être pleinement eux-mêmes au travail et démontre son engagement en participant au défilé de la fierté chaque année avec sa famille.

En 2022, notre gamme d'actifs unique et diversifiée nous a valu des résultats d'exploitation et financiers inouïs. La création de valeur pour l'actionnaire et notre engagement envers notre vocation sociale découlent de notre esprit de croissance et de notre excellence opérationnelle pour des résultats remarquables dans les collectivités mondiales.

Atténuation des inégalités et obtention de résultats concrets

À la suite de notre placement inaugural d'obligations liées au développement durable en 2021, nous avons procédé à deux placements additionnels de ce type d'obligations en 2022, dont notre premier aux États-Unis. Ces placements d'obligations appuient l'engagement de TELUS envers la durabilité de l'environnement en liant notre financement à la réussite de nos ambitieux objectifs environnementaux. En tant qu'un des principaux émetteurs d'obligations liées au développement durable au Canada, TELUS est à l'avant-garde des pratiques en matière de développement durable, et exploite le potentiel du financement axé sur le comportement pour faire progresser ses objectifs en matière de durabilité et accueillir de nouveaux investisseurs qui se concentrent sur les enjeux ESG.

Investissements de transformation

Dans la dernière décennie, notre équipe a su tirer profit du contexte historique de taux d'intérêt peu élevé et y a vu une occasion d'accélérer notre stratégie de croissance, y compris de nos investissements générationnels dans TELUS PureFibre. En 2022, nous avons poursuivi notre quête d'excellence, d'accessibilité et de fiabilité du réseau en procédant à des investissements stratégiques dans l'expansion de nos réseaux PureFibre et 5G et en achevant le déploiement accéléré de notre réseau à large bande. Nous avons investi près de 3,5 milliards de dollars en 2022, consolidant encore plus notre position concurrentielle tout en stimulant une solide croissance rentable de la clientèle, en augmentant l'efficacité opérationnelle et en atteignant des flux de trésorerie qui seront viables à long terme.

Différenciation grâce à nos marchés verticaux axés sur la technologie à forte croissance

À TELUS, notre solidité financière est appuyée par la puissance de notre gamme d'actifs grandement différenciés et mise en évidence par notre détermination à vouloir traiter les enjeux sociaux mondiaux les plus pressants. Au début de 2023, le portefeuille de services numériques de TELUS International a été grandement bonifié par l'acquisition de WillowTree, ce qui a considérablement élargi sa capacité à soutenir et à accélérer notre transformation numérique en cours ainsi que le développement de produits clés, plus particulièrement en ce qui concerne les activités liées à la santé ainsi qu'à l'agriculture et aux biens de consommation.

En santé, nous continuons d'accroître significativement l'envergure de nos activités par l'exploitation du potentiel de notre gamme de solutions numériques novatrices en santé et de nos services cliniques dans l'objectif d'améliorer les retombées pour les citoyens grâce à un accès à de meilleurs renseignements sur la santé et d'aider les gens à vivre plus sainement. Les produits d'exploitation tirés des services de santé ont connu une hausse de 75 pour cent en 2022 et notre acquisition de LifeWorks en septembre, d'un montant de 2,2 milliards de dollars, a permis d'alimenter notre vision de transformation des soins de santé axés sur l'employeur. En tant que l'un des principaux fournisseurs mondiaux de services numériques axés sur la santé et le mieux-être, TELUS Santé est maintenant en mesure d'aider les sociétés clientes dans plus de 160 pays et offre actuellement une couverture à 68 millions de personnes partout dans le monde. En 2023, nous nous concentrerons sur l'intégration de LifeWorks à TELUS Santé. Nous nous attendons à réaliser d'importantes synergies et nous envisageons de tirer profit des grandes capacités numériques et de la clientèle de TELUS International pour accélérer le profil de croissance de TELUS Santé.

En 2022, nous avons étendu la portée de nos activités agricoles pour nous concentrer également sur les biens de consommation, démontrant ainsi notre stratégie concurrentielle plus vaste visant à fournir des données et des solutions numériques aux producteurs de biens de consommation et aux consommateurs de l'ensemble de la chaîne de valeur. En obtenant une croissance des produits de 24 pour cent en 2022 et en augmentant rapidement ses actifs et capacités, ce secteur d'activité crée une importante valeur pour TELUS en tant que fournisseur mondial de premier plan de solutions technologiques pour les secteurs de l'agriculture et des biens de consommation. TELUS Agriculture & Biens de consommation est désormais bien positionnée pour relier les participants de toute la chaîne de valeur, depuis les producteurs de semences jusqu'aux détaillants en alimentation et de biens de consommation, et leur permet de prendre des décisions d'affaires informées et opportunes appuyées par des analyses de données.

Fidélisation inégalée de la clientèle

La croissance de la clientèle est demeurée solide en 2022 grâce à un record de 1 043 000 nouvelles connexions d'abonnés aux services mobiles et fixes. Nous sommes également heureux de déclarer des résultats sans pareils en matière de fidélisation de la clientèle, comme le prouve notre taux de désabonnement sans précédent de moins de un pour cent pour les services de téléphone mobile, d'Internet PureFibre, de Télé OPTIK, de sécurité et de transmission de la voix. Depuis le début de 2020, nous avons ajouté près de 2,8 millions de nouvelles connexions clients, surpassant notre concurrent le plus proche de près de deux fois, ce qui est le reflet de la supériorité de notre portefeuille de solutions regroupées, de notre fidélisation remarquable de la clientèle et de notre engagement de longue date envers nos collectivités.

Création de valeur pour nos actionnaires

En 2022, nous avons obtenu de solides résultats financiers qui correspondaient à nos objectifs annuels. Effectivement, nos produits d'exploitation ont enregistré une croissance de 8,6 pour cent pour s'établir à 18,3 milliards de dollars, le bénéfice net s'est accru de 1,2 pour cent pour s'établir à 1,7 milliard de dollars et le BAIIA ajusté a enregistré une hausse de 9,5 pour cent pour s'établir à 6,6 milliards de dollars. En outre, les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation ont enregistré une hausse de près de 10 pour cent pour s'établir à 4,8 milliards de dollars et les flux de trésorerie disponibles ont quant à eux augmenté de 64 pour cent pour s'établir à près de 1,3 milliard de dollars, dépassant ainsi notre objectif initial de 2022.

Notre bon rendement opérationnel et financier régulier repose sur notre solide bilan et notre position de liquidité. Nous avons un excellent calendrier des échéances de la dette, avec une durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme maintenant de plus de 12 ans, et seulement 500 millions de dollars seront exigibles en 2023. Plus important encore, le coût moyen de notre dette à long terme est demeuré bas, soit 4,03 pour cent, et 86 pour cent de notre dette est à taux fixe. Notre bilan sera davantage renforcé en 2023 par une importante hausse des flux de trésorerie disponibles qui découle d'une forte croissance du BAIIA et d'une réduction majeure des dépenses d'investissement. Notre solide bilan et notre profil de croissance de calibre mondial soutiennent notre programme de croissance du dividende bien établi qui en est maintenant à sa 13e année. Au cours de 2022, nous avons augmenté notre dividende deux fois, comme prévu, et reconduit notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2025, et ce, ciblant un taux de croissance annuel entre sept et 10 pour cent.

À TELUS, notre solidité financière est appuyée par la puissance de notre gamme d'actifs grandement différenciés et mise en évidence par notre détermination à vouloir traiter les enjeux sociaux mondiaux les plus pressants.

Regard vers l'avenir

Nous demeurons très confiants dans notre stratégie à long terme et notre trajectoire de croissance durable. Nous avons fixé des objectifs financiers consolidés ambitieux pour 2023, dont une croissance des produits d'exploitation entre 11 et 14 pour cent, un BAIIA ajusté entre 9,5 et 11 pour cent, des dépenses d'investissement d'environ 2,6 milliards de dollars et des flux de trésorerie disponibles d'environ 2,0 milliards de dollars. Nous avons en outre l'intention d'investir 75 millions de dollars en 2023 vers la réalisation de notre stratégie d'aménagement de certains actifs immobiliers qui composent notre empreinte. Notre capacité à entreprendre cette initiative est le reflet des exploits réalisés au début de notre programme de mise hors service de l'infrastructure à câbles de cuivre, et nous prévoyons que notre portefeuille de biens immobiliers augmentera au fil du temps lorsque nous aménagerons un ensemble d'emplacements commerciaux, locatifs résidentiels et industriels.

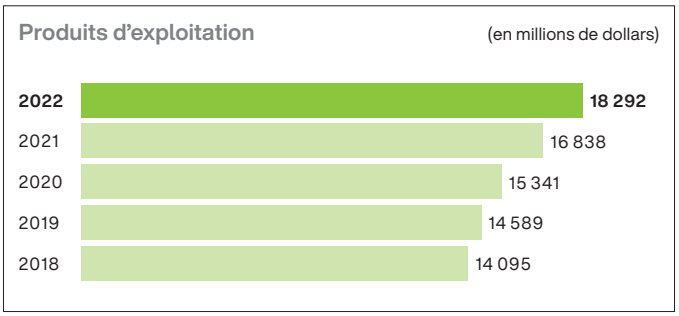
Notre leadership mondial en socio-capitalisme et notre engagement indéfectible envers la création de valeur pour les actionnaires, ainsi que le profil de croissance ambitieux pour TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, nous permettrons de continuer à faire autrement pour changer le monde pour nos clients, nos investisseurs et nos collectivités partout dans le monde en 2023 et par la suite.

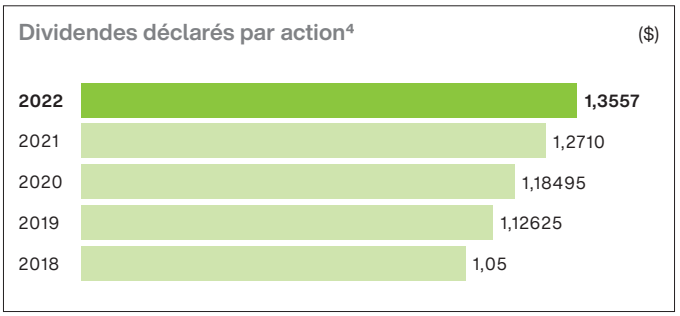
Cordialement,

Doug French
Vice-président à la direction et
chef des services financiers
Le 17 février 2023

Information financière annuelle consolidée

	Incluant l'incidence d'IFRS 16				Excluant l'incidence d'IFRS 16
État du résultat net (en millions)	2022	2021	2020	2019	2018
Produits d'exploitation	18 292 $	16 838 $	15 341 $	14 589 $	14 095 $
Autres produits[1,2]	120	420	122	69	273
Produits d'exploitation et autres produits[1,2]	18 412 $	17 258 $	15 463 $	14 658 $	14 368 $
Achat de biens et services	7 107	6 699	6 268	6 070	6 368
Charge au titre des avantages du personnel	4 899	4 269	3 701	3 034	2 896
Amortissements	3 452	3 216	3 012	2 577	2 267
Bénéfice d'exploitation[1,2]	2 954 $	3 074 $	2 482 $	2 977 $	2 837 $
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	632	786	753	705	627
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	–	10	18	28	34
Bénéfice avant impôt[1,2]	2 322 $	2 278 $	1 711 $	2 244 $	2 176 $
Charge d'impôt sur le résultat	604	580	451	468	552
Bénéfice net[1,2]	1 718 $	1 698 $	1 260 $	1 776 $	1 624 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires[1,2]	1 615 $	1 655 $	1 207 $	1 746 $	1 600 $
BAIIA[1,2,3]	6 406 $	6 290 $	5 494 $	5 554 $	5 104 $
BAIIA ajusté[3]	6 643 $	6 069 $	5 701 $	5 693 $	5 250 $
Information sur les actions[4]	2022	2021	2020	2019	2018
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	1 396	1 346	1 275	1 204	1 193
Nombre d'actions en circulation en fin d'exercice (en millions)	1 431	1 370	1 291	1 209	1 197
Bénéfice par action (BPA) de base[1,2]	1,16 $	1,23 $	0,95 $	1,45 $	1,34 $
Dividendes déclarés par action	1,3557	1,2710	1,18495	1,12625	1,05
Situation financière (en millions)	2022	2021	2020	2019	2018
Total des actifs[5]	54 046 $	47 983 $	43 273 $	37 985 $	33 057 $
Dette à long terme (comprend la tranche à court terme)	25 037	20 852	20 288	18 474	14 101
Dette nette[3]	24 152	20 535	19 826	18 199	13 770
Capitaux propres	17 658	16 059	12 568	10 659	10 341



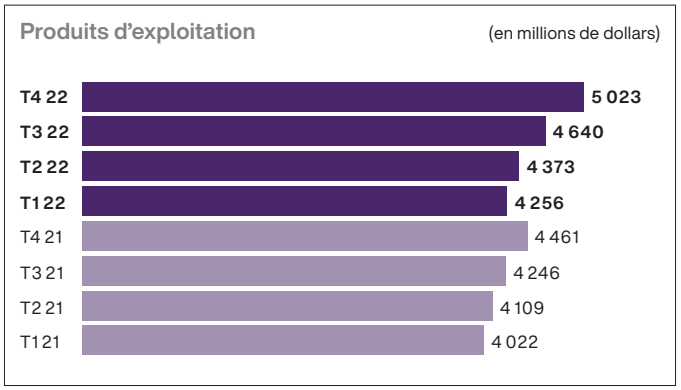


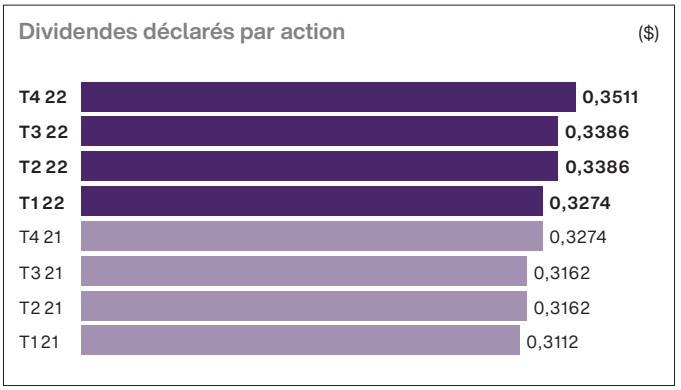
Information financière trimestrielle consolidée

	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
État du résultat net (en millions)	**T4 2022**	**T3 2022**	**T2 2022**	**T1 2022**	T4 2021	T3 2021	T2 2021	T1 2021
Produits d'exploitation	**5 023 $**	**4 640 $**	**4 373 $**	**4 256 $**	4 461 $	4 246 $	4 109 $	4 022 $
Autres produits[1]	**35**	**31**	**28**	**26**	411	5	2	2
Produits d'exploitation et autres produits[1]	**5 058 $**	**4 671 $**	**4 401 $**	**4 282 $**	4 872 $	4 251 $	4 111 $	4 024 $
Achat de biens et services	**2 082**	**1 794**	**1 637**	**1 594**	1 882	1 660	1 609	1 548
Charge au titre des avantages du personnel	**1 378**	**1 231**	**1 171**	**1 119**	1 108	1 095	1 051	1 015
Amortissements	**929**	**850**	**831**	**842**	830	804	793	789
Bénéfice d'exploitation[1]	**669 $**	**796 $**	**762 $**	**727 $**	1 052 $	692 $	658 $	672 $
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**322**	**34**	**97**	**179**	192	184	203	207
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	**–**	**–**	**–**	–	10	–	–
Bénéfice avant impôt[1]	**347 $**	**762 $**	**665 $**	**548 $**	860 $	498 $	455 $	465 $
Charge d'impôt sur le résultat	**82**	**211**	**167**	**144**	197	140	111	132
Bénéfice net[1]	**265 $**	**551 $**	**498 $**	**404 $**	663 $	358 $	344 $	333 $
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires[1]	**248 $**	**514 $**	**468 $**	**385 $**	644 $	345 $	335 $	331 $
BAIIA[1,3]	**1 598 $**	**1 646 $**	**1 593 $**	**1 569 $**	1 882 $	1 496 $	1 451 $	1 461 $
BAIIA ajusté[3]	**1 689 $**	**1 724 $**	**1 622 $**	**1 608 $**	1 517 $	1 559 $	1 490 $	1 503 $

Information sur les actions	**T4 2022**	**T3 2022**	**T2 2022**	**T1 2022**	T4 2021	T3 2021	T2 2021	T1 2021
Nombre moyen pondéré total de base d'actions en circulation (en millions)	**1 429**	**1 398**	**1 381**	**1 376**	1 368	1 361	1 355	1 298
Nombre d'actions en circulation en fin de période (en millions)	**1 431**	**1 420**	**1 381**	**1 376**	1 370	1 361	1 355	1 349
BPA de base[1]	**0,17 $**	**0,37 $**	**0,34 $**	**0,28 $**	0,47 $	0,25 $	0,25 $	0,25 $
Dividendes déclarés par action	**0,3511**	**0,3386**	**0,3386**	**0,3274**	0,3274	0,3162	0,3162	0,3112

1 Comprend un gain avant impôt de 410 millions de dollars réalisé à la disposition de nos activités Solutions en finances au quatrième trimestre de 2021.
2 En 2018, nous avons comptabilisé un bénéfice de 171 millions de dollars lié à la participation découlant des coentreprises immobilières issu de la vente de TELUS Garden.
3 Mesures autres que des mesures financières. Pour des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion dans le présent rapport.
4 Les données sont ajustées en fonction du fractionnement d'actions à raison de deux pour une qui a pris effet le 17 mars 2020.
5 Les données de 2021 ont été ajustées. Pour plus d'information, consulter la note 18 c) des états financiers consolidés.

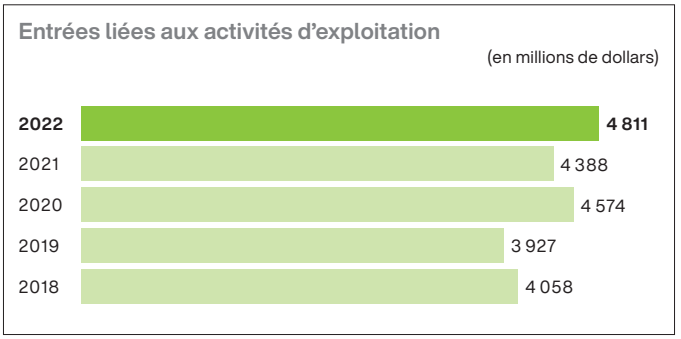


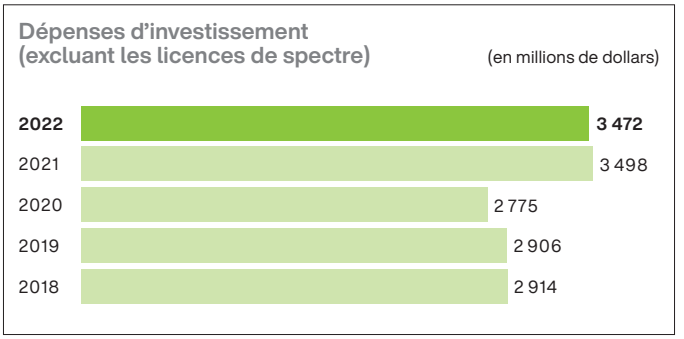


Statistiques opérationnelles annuelles

	Incluant l'incidence d'IFRS 16				Excluant l'incidence d'IFRS 16
	2022	2021	2020	2019	2018
Information tirée de l'état des flux de trésorerie					
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	4 811 $	4 388 $	4 574 $	3 927 $	4 058 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	(5 408)	(5 466)	(6 165)	(5 044)	(2 977)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	848	953	1 904	1 238	(1 176)
Ratios de rentabilité					
Ratio de dividendes déclarés par rapport aux entrées liées aux activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)[1]	142 %	192 %	84 %	133 %	s.o.
Ratio de distribution, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes[1,2]	95 %	140 %	67 %	115 %	s.o.
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3]	10,1 %	11,6 %	10,1 %	16,7 %	16,4 %
Ratios d'endettement et de couverture					
Ratio de couverture par le bénéfice	3,6	3,9	3,2	4,0	4,4
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[2]	7,8	8,4	7,3	7,5	8,4
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	3,63	3,17	3,45	3,20	2,54
Autres mesures					
Flux de trésorerie disponibles[2] (en millions)	1 274 $	777 $	1 435 $	932 $	1 207 $
BAIIA[4], moins les dépenses d'investissement (en millions)	3 174 $	2 978 $	2 978 $	2 782 $	2 507 $
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	3 472 $	3 498 $	2 775 $	2 906 $	2 914 $
Intensité des dépenses d'investissement[5]	19 %	20 %	18 %	20 %	20 %
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	–	2 219 $	–	942 $	1 $
Total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications[6] (en milliers)	17 971	16 887	15 943	15 166	13 947
Information liée aux employés					
Total des salaires et des avantages[4] (en millions)	5 438 $	4 775 $	4 200 $	3 493 $	3 254 $
Total de l'effectif actif[7]	108 500	90 800	78 100	65 600	58 000
Effectif en équivalent temps plein	107 400	90 000	77 200	64 600	56 900

s.o. – sans objet

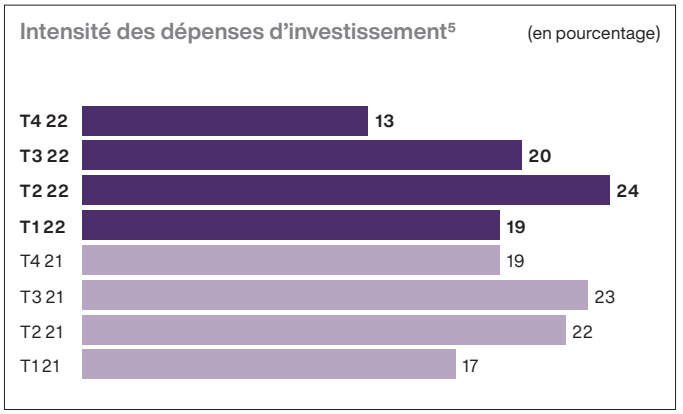


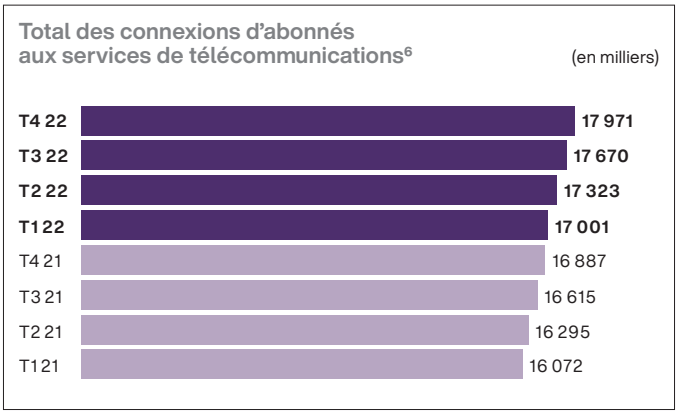


Statistiques opérationnelles trimestrielles

	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
	T4 2022	**T3 2022**	**T2 2022**	**T1 2022**	T4 2021	T3 2021	T2 2021	T1 2021
Information tirée de l'état des flux de trésorerie								
Entrées liées aux activités d'exploitation (en millions)	**1 126 $**	**1 300 $**	**1 250 $**	**1 135 $**	896 $	1 309 $	1 244 $	939 $
Sorties liées aux activités d'investissement (en millions)	**(854)**	**(1 917)**	**(1 438)**	**(1 199)**	(1 989)	(1 464)	(860)	(1 153)
Entrées (sorties) liées aux activités de financement (en millions)	**(738)**	**1 675**	**(204)**	**115**	(48)	(164)	(104)	1 269
Ratios de rentabilité								
Ratio de dividendes déclarés par rapport aux entrées liées aux activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**142 %**	**215 %**	**224 %**	**187 %**	192 %	126 %	138 %	101 %
Ratio de distribution, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes[2]	**95 %**	**120 %**	**133 %**	**129 %**	140 %	110 %	111 %	80 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires[3]	**10,1 %**	**12,9 %**	**12,1 %**	**11,4 %**	11,6 %	9,3 %	9,4 %	9,3 %
Ratios d'endettement et de couverture								
Ratio de couverture par le bénéfice	**3,6**	**4,4**	**4,2**	**4,0**	3,9	3,3	3,2	3,1
Ratio de couverture des intérêts par le BAIIA[2]	**7,8**	**9,1**	**8,9**	**8,6**	8,4	7,6	7,4	7,3
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]	**3,63**	**3,44**	**3,23**	**3,18**	3,17	3,19	3,11	3,15
Autres mesures								
Flux de trésorerie disponibles[2] (en millions)	**323 $**	**331 $**	**205 $**	**415 $**	43 $	203 $	210 $	321 $
BAIIA[4], moins les dépenses d'investissement (en millions)	**1 032 $**	**799 $**	**568 $**	**775 $**	1 017 $	568 $	576 $	817 $
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**660 $**	**925 $**	**1 054 $**	**833 $**	909 $	991 $	913 $	685 $
Intensité des dépenses d'investissement[5]	**13 %**	**20 %**	**24 %**	**19 %**	19 %	23 %	22 %	17 %
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre (en millions)	**–**	**–**	**–**	**–**	1 558 $	389 $	21 $	251 $
Total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications[6] (en milliers)	**17 971**	**17 670**	**17 323**	**17 001**	16 887	16 615	16 295	16 072
Information liée aux employés								
Total des salaires et des avantages[4] (en millions)	**1 495 $**	**1 365 $**	**1 319 $**	**1 259 $**	1 230 $	1 215 $	1 185 $	1 145 $

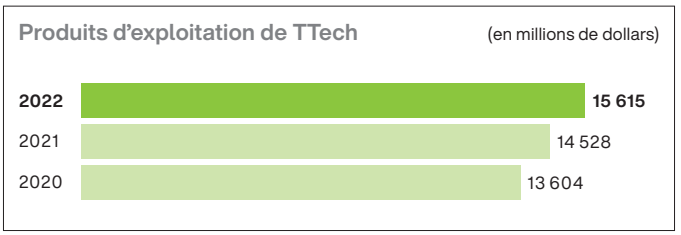
1 À compter de 2020, nous avons révisé la méthode de calcul de ces mesures. Les périodes qui précèdent 2019 n'ont pas été reformulées conformément à ces calculs révisés. Se reporter à la note 3 des états financiers consolidés.
2 Il s'agit de certaines autres mesures financières. Consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion.
3 Le bénéfice net attribuable aux actions de participation sur 12 mois, divisé par la moyenne des capitaux propres attribuables aux actions ordinaires pour la période de 12 mois.
4 Exclut les coûts de restructuration et autres coûts.
5 Les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre), divisées par les produits d'exploitation et autres produits.
6 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils connectés, d'abonnés à Internet, d'abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes sources. Pour plus d'information, consulter la rubrique 1.3 du rapport de gestion.
7 À l'exclusion de l'effectif de TELUS International, le total de l'effectif actif était de 35 400 en 2022, de 28 700 en 2021, de 28 400 en 2020, de 27 600 en 2019 et de 25 700 en 2018.

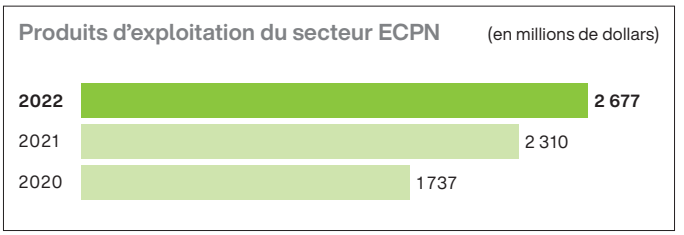




Statistiques annuelles par secteur

	Incluant l'incidence d'IFRS 16		
	2022	2021	2020
Secteur Solutions technologiques de TELUS (TTech)			
Produits d'exploitation (en millions)	15 615 $	14 528 $	13 604 $
Autres produits[1] (en millions)	120	420	19
Produits intersectoriels (en millions)	17	18	13
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	15 752 $	14 966 $	13 636 $
BAIIA[1] (en millions)	5 697 $	5 735 $	4 976 $
Marge du BAIIA[1,2]	36,2 %	38,3 %	36,5 %
BAIIA ajusté (en millions)	5 874 $	5 476 $	5 177 $
Marge du BAIIA ajusté[2]	37,3 %	37,6 %	37,9 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	3 337 $	3 372 $	2 675 $
Ajouts nets au nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications (en milliers)	1 043	960	777
Abonnés des téléphones mobiles[3] (en milliers)	9 691	9 290	8 923
Abonnés des appareils connectés[4] (en milliers)	2 468	2 134	1 796
Abonnés à Internet[5] (en milliers)	2 413	2 271	2 138
Abonnés aux services de télévision (en milliers)	1 325	1 265	1 215
Abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix (en milliers)	1 096	1 123	1 164
Abonnés aux services de sécurité[6] (en milliers)	978	804	707
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés[2,3]	58,10 $	57,07 $	57,41 $
Taux de désabonnement mensuel combiné[3]	0,95 %	0,91 %	0,96 %
Nombre de membres des services de soins de santé virtuels (en millions)	4,5	2,8	1,7
Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé[7] (en millions)	67,7	20,6	16,9
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques (en millions)	580,5	551,1	534,9
Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (ECPN)			
Produits d'exploitation (en millions)	2 677 $	2 310 $	1 737 $
Autres produits (en millions)	–	–	103
Produits intersectoriels (en millions)	537	444	416
Produits d'exploitation et autres produits (en millions)	3 214 $	2 754 $	2 256 $
BAIIA (en millions)	709 $	555 $	518 $
Marge du BAIIA[2]	22,1 %	20,2 %	22,9 %
BAIIA ajusté (en millions)	769 $	593 $	524 $
Marge du BAIIA ajusté[2]	23,9 %	21,6 %	24,0 %
Dépenses d'investissement (en millions)	135 $	126 $	100 $





Statistiques trimestrielles par secteur

	Incluant l'incidence d'IFRS 16							
	T4 2022	**T3 2022**	**T2 2022**	**T1 2022**	T4 2021	T3 2021	T2 2021	T1 2021
Secteur TTech								
Produits d'exploitation (en millions)	**4 329 $**	**3 973 $**	**3 701 $**	**3 612 $**	3 823 $	3 659 $	3 559 $	3 487 $
Autres produits[1] (en millions)	**35**	**31**	**28**	**26**	411	5	2	2
Produits intersectoriels (en millions)	**4**	**5**	**4**	**4**	3	5	5	5
Produits d'exploitation et autres produits[1] (en millions)	**4 368 $**	**4 009 $**	**3 733 $**	**3 642 $**	4 237 $	3 669 $	3 566 $	3 494 $
BAIIA[1] (en millions)	**1 423 $**	**1 457 $**	**1 417 $**	**1 400 $**	1 721 $	1 355 $	1 323 $	1 336 $
Marge du BAIIA[1,2]	**32,6 %**	**36,3 %**	**37,9 %**	**38,4 %**	40,6 %	37,0 %	37,1 %	38,3 %
BAIIA ajusté (en millions)	**1 479 $**	**1 524 $**	**1 436 $**	**1 435 $**	1 348 $	1 410 $	1 353 $	1 365 $
Marge du BAIIA ajusté[2]	**33,9 %**	**38,0 %**	**38,4 %**	**39,4 %**	35,2 %	38,4 %	37,9 %	39,1 %
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions)	**627 $**	**892 $**	**1 016 $**	**802 $**	866 $	962 $	882 $	662 $
Ajouts nets au nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications (en milliers)	**301**	**347**	**247**	**148**	272	320	223	145
Abonnés des téléphones mobiles[3] (en milliers)	**9 691**	**9 579**	**9 429**	**9 336**	9 290	9 178	9 043	8 954
Abonnés des appareils connectés[4] (en milliers)	**2 468**	**2 362**	**2 238**	**2 146**	2 134	2 053	1 943	1 859
Abonnés à Internet[5] (en milliers)	**2 413**	**2 371**	**2 335**	**2 301**	2 271	2 231	2 185	2 155
Abonnés aux services de télévision (en milliers)	**1 325**	**1 308**	**1 290**	**1 275**	1 265	1 247	1 237	1 226
Abonnés aux services résidentiels de transmission de la voix (en milliers)	**1 096**	**1 100**	**1 106**	**1 113**	1 123	1 133	1 144	1 154
Abonnés aux services de sécurité[6] (en milliers)	**978**	**950**	**925**	**830**	804	773	743	724
Produits mensuels moyens par appareil d'abonné (PMAA) combinés[2,3]	**58,69 $**	**59,48 $**	**57,74 $**	**56,45 $**	57,45 $	58,13 $	56,56 $	56,10 $
Taux de désabonnement mensuel combiné[3]	**1,22 %**	**0,95 %**	**0,81 %**	**0,81 %**	1,04 %	0,90 %	0,81 %	0,89 %
Nombre de membres des services de soins de santé virtuels (en millions)	**4,5**	**4,0**	**3,6**	**3,3**	2,8	2,3	2,2	2,0
Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé[7] (en millions)	**67,7**	**60,4**	**22,4**	**21,9**	20,6	19,3	18,1	17,5
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques (en millions)	**152,3**	**143,2**	**145,4**	**139,6**	142,8	137,9	137,1	133,3
Secteur ECPN								
Produits d'exploitation (en millions)	**694 $**	**667 $**	**672 $**	**644 $**	638 $	587 $	550 $	535 $
Autres produits (en millions)	**–**	**–**	**–**	**–**	–	–	–	–
Produits intersectoriels (en millions)	**161**	**136**	**125**	**115**	119	113	108	104
Produits d'exploitation et autres produits (en millions)	**855 $**	**803 $**	**797 $**	**759 $**	757 $	700 $	658 $	639 $
BAIIA (en millions)	**175 $**	**189 $**	**176 $**	**169 $**	161 $	141 $	128 $	125 $
Marge du BAIIA[2]	**20,4 %**	**23,6 %**	**22,2 %**	**22,2 %**	21,4 %	20,0 %	19,6 %	19,5 %
BAIIA ajusté (en millions)	**210 $**	**200 $**	**186 $**	**173 $**	169 $	149 $	137 $	138 $
Marge du BAIIA ajusté[2]	**24,5 %**	**24,9 %**	**23,4 %**	**22,7 %**	22,5 %	21,1 %	20,9 %	21,6 %
Dépenses d'investissement (en millions)	**33 $**	**33 $**	**38 $**	**31 $**	43 $	29 $	31 $	23 $

1 Comprend un gain de 410 millions de dollars réalisé à la disposition de nos activités Solutions en finances au quatrième trimestre de 2021.
2 Mesures non définies par les PCGR et autres mesures financières qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et pourraient ne pas être comparables à celles présentées par d'autres émetteurs. Pour des renseignements supplémentaires, consulter la rubrique 11.1 du rapport de gestion.
3 Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, et avec application rétrospective au 1er janvier 2020, conformément aux changements visant notre structure de présentation de l'information sectorielle, nous avons apporté un ajustement sur une base rétrospective de manière à retrancher les produits tirés des services de réseau internes ainsi qu'environ 29 000 abonnés du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des statistiques opérationnelles connexes (les PMAA et le taux de désabonnement). Les produits tirés des services de réseau internes se composent des produits internes tirés des abonnés des téléphones mobiles et des abonnés des appareils connectés qui, dans les deux cas, ne contribuent aucunement au nombre d'abonnés retraités.
4 Avec prise d'effet le 1er janvier 2022, par suite d'un examen approfondi de notre définition d'« abonné », nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des appareils connectés de manière à retrancher 34 000 abonnés dans un système patrimonial de présentation de l'information.
5 Avec prise d'effet le 1er janvier 2021, par suite d'un examen approfondi des comptes de clients dans un système patrimonial de prestation de services aux abonnés qui doit être mis hors service, nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés à nos services Internet de manière à retrancher 16 000 abonnés.
6 Au cours du deuxième trimestre de 2022, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés à nos services de sécurité de manière à ajouter environ 75 000 abonnés aux services de sécurité par suite de l'acquisition d'une entreprise.
7 Au cours du troisième trimestre de 2022, l'acquisition de LifeWorks nous a permis d'ajouter 36,9 millions de personnes couvertes par les services de soins de santé.

Rapport de gestion

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

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

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

Par leur nature, les déclarations prospectives sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques et elles se fondent sur des hypothèses, incluant des hypothèses concernant la conjoncture économique future et les plans d'action. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes; en conséquence, nos résultats ou d'autres événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans les déclarations prospectives. Nos perspectives générales et nos hypothèses pour l'exercice 2023 sont présentées à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, du présent rapport de gestion.

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

- **La pandémie de COVID-19**, y compris son incidence sur nos clients, nos fournisseurs, les membres de notre équipe et nos collectivités, ainsi que les changements engendrés par la pandémie dans notre entreprise et nos activités.
- **Les questions de réglementation**, y compris les modifications au régime de réglementation en vertu duquel nous exerçons nos activités (dont le calendrier d'annonce ou de mise en œuvre fait l'objet d'incertitudes) ou l'issue des instances, des cas ou des enquêtes liés à son application, lesquels comprennent, sans s'y limiter, ce qui est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*, du présent rapport de gestion, notamment : la possibilité que le gouvernement permette le regroupement de concurrents dans notre industrie ou, à l'inverse, que le gouvernement intervienne dans le but d'accroître davantage la concurrence, notamment par l'intermédiaire de l'accès de gros obligatoire; les interventions supplémentaires possibles du gouvernement relatives aux tarifs; les lois fédérales et provinciales en matière de protection des consommateurs; des nouvelles instructions au CRTC; le dépôt au Parlement d'un nouveau projet de loi fédéral sur la protection de la vie privée qui pourrait sensiblement étendre ou altérer la portée des droits des consommateurs en matière de protection de la vie privée, imposer d'importantes sanctions administratives pécuniaires et créer un droit privé d'action, et prévoir la mise en œuvre d'un nouveau régime de réglementation régissant l'utilisation de l'intelligence artificielle (« IA ») dans le secteur privé et conférant un important pouvoir de contrainte; 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'imposer des balises visant à protéger la concurrence comme la règle du *statu quo* et le *Code sur la vente en gros*, dont l'objectif est de s'assurer que les entreprises intégrées verticalement traitent de façon équitable les concurrents exerçant leurs activités à la fois en tant que distributeurs de radiodiffusion et fournisseurs de services de programmation; les mesures réglementaires prises par le Bureau de la concurrence ou par d'autres organismes de réglementation; l'attribution du spectre et la conformité aux licences, y compris la conformité aux conditions de licence; les modifications apportées aux droits d'utilisation des licences de spectre et les décisions de politique concernant le spectre, notamment les restrictions concernant l'acquisition, la vente, la subordination, l'utilisation et le transfert de licences de spectre, le coût et la disponibilité du spectre et l'échéancier d'attribution du spectre, ainsi que les consultations en cours et futures et les décisions concernant les cadres de délivrance de licences de spectre et de la politique du spectre, les enchères de spectre et l'attribution du spectre; un projet de loi qui permettrait au gouvernement d'interdire l'utilisation, sur les réseaux de télécommunications, d'équipement fabriqué par des sociétés désignées expressément, y compris possiblement Huawei et ZTE; un projet de loi imposant de nouvelles exigences en matière de signalement des incidents liés à la cybersécurité; la demande du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie qui enjoint aux fournisseurs de services de télécommunications, y compris TELUS, d'améliorer la résilience du réseau; 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, lesquelles pourraient avoir une incidence sur les obligations des fournisseurs de services Internet ou des entreprises de radiodiffusion; et notre capacité à nous conformer aux règlements complexes et évolutifs visant le secteur des soins de santé et des appareils médicaux dans les provinces et territoires où nous exerçons des activités, notamment à titre d'exploitant de cliniques de santé. Les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que les contrats que nous concluons [particulièrement les contrats conclus par TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »)], exigent que nous nous conformions ou que nous facilitions la conformité de nos clients à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, à l'échelle tant locale qu'internationale. Se reporter à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*, ci-dessous.
- **L'environnement concurrentiel**, y compris notre capacité à assurer la rétention des clients en leur offrant une expérience client améliorée qui se différencie de celle qu'offrent nos concurrents, incluant le déploiement et l'exploitation des infrastructures de réseau en évolution; l'intense concurrence, y compris la capacité des concurrents au sein de l'industrie à conjuguer les nouveaux services qu'ils offrent, dans certains cas, moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services patrimoniaux; le succès remporté par les nouveaux produits et services et les systèmes de soutien comme la sécurité domotique et les services Internet des objets (« IdO ») en ce qui a trait aux appareils connectés à Internet; l'intense concurrence soutenue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications, les câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services par contournement qui, entre autres choses, exerce des pressions sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA »), les frais d'acquisition et de rétention et les taux de désabonnement liés à tous les services actuels et futurs, 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 programmes d'aide aux employés et à la famille, de solutions d'administration des avantages du personnel, de dossiers médicaux électroniques et de produits de gestion d'officine, aux agents d'indemnisation, aux fournisseurs de services d'intégration de systèmes et de services de santé, y compris les concurrents qui offrent une gamme intégrée verticalement de prestation de services de santé, des solutions de TI et des services connexes, aux fournisseurs mondiaux qui pourraient accroître leur présence au Canada, ainsi qu'aux fournisseurs 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 & Biens de consommation, notre capacité à livrer concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO.
- **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, tenant en partie au piratage de contenu et au vol de signaux, de la prestation accrue aux consommateurs de services vidéo directs par contournement et de l'accroissement des plateformes de distribution de programmation vidéo multichaîne virtuelle; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles ou par Internet; la baisse potentielle 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 pour des 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 aux technologies de l'information et notre capacité à rationaliser continuellement nos systèmes patrimoniaux; le déploiement et l'évolution continue 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, les technologies de réseau de télécommunications et les initiatives liées aux réseaux à large bande [telles que le déploiement de la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP »), le déploiement de petites cellules pour les services mobiles et la technologie mobile 5G]; la disponibilité de ressources et notre aptitude à déployer 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 pour des données et notre capacité à utiliser le spectre que nous acquérons; le déploiement et l'exploitation de nouvelles technologies de réseau fixe à large bande à un coût raisonnable et la disponibilité des nouveaux produits et services lancés à l'aide de ces technologies de réseau ainsi que le succès remporté par ces nouveaux produits et services; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; notre déploiement d'outils d'autoapprentissage et d'automatisation, qui pourraient modifier notre façon d'interagir avec les clients.

  Le niveau des dépenses d'investissement et les décaissements possibles aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre d'enchères ou de l'achat de ces licences auprès de tiers ont une incidence sur les facteurs suivants et sont touchés par ces facteurs : nos initiatives liées aux services à large bande, y compris le branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques; notre déploiement continu de plus récentes technologies mobiles, y compris la technologie des petites cellules pour les services mobiles pouvant améliorer la couverture et la capacité; les investissements dans la technologie de réseau qui sont nécessaires pour assurer la conformité aux lois et règlements visant la sécurité des cybersystèmes, y compris les interdictions d'utiliser les produits et services de certains fournisseurs; les investissements dans la résilience et la fiabilité du réseau, y compris les mesures visant à composer avec les variations des niveaux d'utilisation découlant des restrictions imposées en réponse à la pandémie de COVID-19; l'attribution de ressources pour les acquisitions et les futures enchères de spectre que doit tenir Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), y compris l'annonce relative à la mise en place d'une seconde consultation visant les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, qui devraient avoir lieu en 2023 selon le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, et les enchères de spectre des ondes millimétriques, qui devraient débuter en 2024. Si nous n'atteignons pas nos objectifs au chapitre des résultats d'exploitation et des résultats financiers ou que des modifications sont apportées à notre contexte réglementaire, cela pourrait influer sur les niveaux de nos dépenses d'investissement.
- **Les risques liés à la performance opérationnelle et aux regroupements d'entreprises**, y compris notre dépendance à l'égard des systèmes patrimoniaux et notre capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services ainsi que les activités commerciales au moment opportun; notre capacité à gérer les exigences liées aux ententes avec de grandes entreprises; notre capacité à assurer une gestion efficace des changements liés au remplacement et à la mise à niveau des systèmes, à la réingénierie des processus et à l'intégration des activités (comme notre capacité à effectuer et à intégrer des acquisitions au sein de nos activités et de notre culture, à procéder à des dessaisissements ou à établir des partenariats de manière fructueuse et au moment opportun, et à concrétiser les avantages stratégiques prévus, notamment ceux liés à la conformité aux ordonnances réglementaires); notre capacité à identifier et à gérer les nouveaux risques inhérents aux nouveaux services que nous pouvons offrir, y compris ceux découlant des acquisitions, qui pourraient nuire à notre marque, à nos activités dans un domaine donné ou à nos activités en général, et nous exposer à d'autres litiges ou d'autres instances réglementaires; notre capacité de gérer

efficacement la croissance de notre infrastructure et d'intégrer de nouveaux membres au sein de notre équipe; ainsi que notre dépendance à l'égard des services infonuagiques fournis par des tiers auxquels nous avons recours pour offrir nos services de TI.

- **La sécurité et 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 notre réseau 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.

  Les événements touchant la continuité des activités, y compris notre capacité à maintenir notre service à la clientèle et à exploiter notre réseau en cas d'erreurs humaines ou de menaces liées aux interventions humaines, telles que les cyberattaques et les pannes d'équipement susceptibles d'entraîner diverses interruptions du réseau; les perturbations techniques et les bris d'infrastructures; les perturbations, les retards et l'augmentation des coûts liés à la chaîne d'approvisionnement, notamment ceux découlant de restrictions de la part des gouvernements ou de mesures commerciales; les menaces de catastrophes naturelles; les phénomènes météorologiques extrêmes; les épidémies; les pandémies (y compris la pandémie de COVID-19); l'instabilité politique dans certains pays, y compris les guerres et les autres événements géopolitiques; 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.
- **Notre équipe**, y compris l'embauche, la rétention et la formation appropriée du personnel dans une industrie hautement concurrentielle (y compris la rétention des membres de l'équipe par suite des importantes acquisitions effectuées récemment dans des domaines d'activité émergents pour nous) et le niveau d'engagement de nos employés ainsi que l'incidence sur le niveau d'engagement, sur d'autres aspects de nos activités ou sur toutes les conventions collectives non résolues [notamment l'issue prochaine des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), Section locale 1944 des Métallos portant sur une convention qui a expiré à la fin de 2021], 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, de même que la santé physique et mentale des membres de notre équipe, qui est essentielle pour assurer leur engagement et leur productivité.
- **L'environnement, la santé et la sécurité**, 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, 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 consommation d'énergie, y compris notre capacité à trouver, à acquérir 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 virtuels; notre capacité à continuer de réaliser des réductions importantes de notre consommation d'énergie en valeur absolue et des émissions de gaz à effet de serre (« GES ») qui en découlent dans le cadre de nos activités (notamment sous l'effet des programmes et initiatives axés sur nos bâtiments et réseaux); ainsi que d'autres risques liés à la réalisation de nos objectifs de carboneutralité et de réduction de nos émissions de GES d'ici 2030.
- **Les questions liées aux biens immobiliers**, y compris les risques liés à nos placements immobiliers comme les risques de financement et l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement pendant la pandémie de COVID-19.
- **Les exigences en matière de financement, d'endettement et de dividendes**, 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. 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 2025 ainsi que tout autre programme de croissance du dividende. Ce programme pourrait être touché par des facteurs comme l'environnement concurrentiel, les fluctuations de l'économie canadienne ou de l'économie mondiale, notre bénéfice et nos flux de trésorerie disponibles, le niveau de nos dépenses d'investissement et l'acquisition de licences de spectre, les acquisitions, la gestion de notre structure du capital, les décisions et les faits nouveaux en matière de réglementation, ainsi que les événements touchant la continuité des activités. Les décisions concernant les dividendes trimestriels sont assujetties à une évaluation et à une détermination effectuées par le conseil d'administration en fonction de notre situation financière et de nos perspectives. Nous pouvons racheter des actions ordinaires en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, au moment souhaité et si nous estimons que cela représente une bonne occasion, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Il n'existe aucune certitude que notre programme de croissance du dividende ou que notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités seront maintenus ni qu'ils ne feront pas l'objet de modifications ou seront menés à terme.
- **Les questions fiscales**, y compris les interprétations de lois fiscales complexes au pays et à l'étranger par les administrations fiscales compétentes qui pourraient différer de nos interprétations; la nature des produits et des déductions et le moment auquel sont comptabilisés les produits ainsi que les déductions telles que l'amortissement et les charges d'exploitation; les crédits d'impôt ou autres attributs; les modifications apportées aux lois fiscales, y compris les taux d'imposition; les charges d'impôt qui 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.
- **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 futures pouvant être adoptées par des gouvernements étrangers et la pandémie de COVID-19, 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 de la volatilité des prix du pétrole; l'incidence des faibles dépenses des entreprises (notamment une réduction des investissements et de la structure de coûts); le rendement des régimes de retraite et les facteurs ayant une incidence sur les obligations au titre des prestations de retraite, la capitalisation et les taux d'actualisation relatifs à la solvabilité; les fluctuations des taux de change des monnaies des différents pays où nous exerçons des activités; les notations du crédit des dettes souveraines et leur incidence sur le coût d'emprunt; l'incidence des tarifs pour le commerce entre le Canada et les États-Unis; ainsi que les répercussions à l'échelle mondiale dans la dynamique des relations commerciales entre les grandes économies mondiales.

  La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration et autres coûts, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et en s'assurant que ces initiatives n'aient pas d'incidence négative sur les activités commerciales. Les exemples de ces initiatives comprennent notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers; l'intégration des activités; la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes; l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires; les activités de délocalisation et de réorganisation; les initiatives d'approvisionnement; ainsi que la rationalisation de biens immobiliers.
- **Les litiges et les questions d'ordre juridique**, y compris notre capacité à donner suite avec succès aux enquêtes et aux instances réglementaires; notre capacité à bien assurer notre défense dans le cadre des réclamations et des poursuites actuelles et possibles (y compris les réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle et les recours collectifs fondés sur des réclamations faites par des consommateurs, des infractions aux données personnelles, à la vie privée et à la sécurité, ainsi que la responsabilité sur le marché secondaire), ou à négocier et à exercer des droits en matière d'indemnités ou d'autres protections relativement à ces réclamations et à ces poursuites; de même que le caractère complexe que revêt la conformité aux lois au pays et à l'étranger, y compris le respect des lois sur la concurrence, des lois anticorruption et des lois concernant les pratiques de corruption à l'étranger.
- **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 *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*, et à *La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière*.
- **La performance financière de TELUS International, qui se répercute sur notre performance financière.** Les facteurs susceptibles de se répercuter sur la performance financière de TELUS International sont décrits dans les documents publics déposés par cette dernière sur les sites SEDAR et EDGAR, et comprennent notamment ce qui suit : la vive concurrence de la part de sociétés qui offrent des services semblables à ses services; la capacité de TELUS International à attirer et à retenir des membres de l'équipe qualifiés pour soutenir ses activités; la capacité de TELUS International à accroître et à maintenir la rentabilité, si la technologie ou les attentes de ses clients évoluent plus rapidement que sa gamme de services et le rythme auquel elle met au point ses outils et ses processus internes; le maintien par TELUS International de sa culture au fur et à mesure qu'elle prend de l'expansion; l'incidence de la conjoncture économique et géopolitique sur les entreprises de ses clients et la demande pour ses services; le fait qu'une partie importante des produits d'exploitation de TELUS International qui est tributaire d'un nombre restreint de clients importants; la consolidation continue dans plusieurs des marchés verticaux dans lesquels TELUS International offre des services pourrait entraîner la perte d'un client; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur les activités et les résultats financiers de TELUS International; l'incidence défavorable sur les activités de TELUS International, advenant le cas où certains contractuels seraient considérés comme des employés, et les coûts liés à la défense, au règlement ou à la résolution de toute poursuite future (y compris les demandes d'arbitrage) liée au classement des contractuels indépendants; la capacité de TELUS International à trouver et à saisir des occasions d'acquisition, à intégrer les entreprises acquises et à réaliser les avantages de telles acquisitions et à gérer les risques connexes; des cyberattaques ou la communication non autorisée d'informations qui donnerait accès à des informations et données sensibles ou confidentielles des clients de TELUS International ou de leurs clients finaux, ce qui pourrait ternir sa réputation et miner la confiance des clients; les activités de TELUS International pourraient ne pas croître comme TELUS International l'anticipe actuellement à la suite de réactions négatives du public concernant l'impartition de ses services à l'étranger, de la législation proposée ou pour une autre raison; des facteurs indépendants de la volonté de TELUS International pourraient nuire à sa capacité à répondre aux attentes des clients quant à ses services de modération de contenu, et les membres de son équipe responsable de la modération de contenu pourraient être aux prises avec des troubles émotionnels ou cognitifs dans le cadre de leur travail; le court historique d'exploitation de TELUS International en tant que société distincte cotée en bourse. La principale monnaie fonctionnelle et de présentation de TELUS International est le dollar américain, et l'apport à nos résultats consolidés découlant des résultats positifs tirés de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN ») pourrait être neutralisé par l'appréciation du dollar canadien (notre monnaie de présentation) par rapport au dollar américain, à l'euro, au peso philippin et aux monnaies des autres pays dans lesquels TELUS International exerce ses activités. Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (les « actions à droit de vote subalterne de TELUS International ») pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs indépendants de sa volonté, y compris des variations réelles ou anticipées de la rentabilité; des faits nouveaux généraux d'ordre économique, social ou politique; des variations des conditions au sein de l'industrie; des modifications de la réglementation en matière de gouvernance; l'inflation; un faible volume de négociation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait choisir de publier ses cibles ou de fournir d'autres projections relatives à ses activités et elle pourrait être incapable d'atteindre ces cibles, ce qui pourrait entraîner un recul du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International. Un recul 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.

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

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

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

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

Le 9 février 2023

Rubrique		Page
1	**Introduction**	**43**
1.1	Préparation du rapport de gestion	43
1.2	Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités	43
1.3	Faits saillants de 2022	45
1.4	Objectifs au chapitre de la performance (mesures clés de performance)	48
2	**Activités principales et stratégie**	**50**
2.1	Activités principales	50
2.2	Impératifs stratégiques	50
3	**Priorités de la société**	**51**
4	**Capacités**	**56**
4.1	Principaux marchés et concurrents	56
4.2	Ressources opérationnelles	60
4.3	Situation de trésorerie et sources de financement	64
4.4	Contrôles et procédures de communication de l'information, changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière et limitation de l'étendue de la conception	67
5	**Analyse des résultats d'exploitation**	**67**
5.1	Généralités	67
5.2	Sommaire des résultats trimestriels consolidés, tendances et compte rendu des résultats du quatrième trimestre	69
5.3	Résultats d'exploitation consolidés	72
5.4	Secteur Solutions technologiques de TELUS	75
5.5	Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International	81
6	**Évolution de la situation financière**	**83**
7	**Situation de trésorerie et sources de financement**	**85**
7.1	Aperçu	85
7.2	Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	85
7.3	Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	86
7.4	Flux de trésorerie provenant des activités de financement	87
7.5	Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement	88
7.6	Facilités de crédit	90
7.7	Vente de créances clients	91
7.8	Notations du crédit	91
7.9	Instruments financiers, engagements et passifs éventuels	91
7.10	Information sur les actions en circulation	93
7.11	Transactions entre parties liées	93

Rubrique		Page
8	**Questions comptables**	**94**
8.1	Estimations comptables critiques et jugements	94
8.2	Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	97
9	**Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires**	**97**
9.1	Industrie des télécommunications en 2022	97
9.2	Perspectives générales et tendances au sein de l'industrie des télécommunications	100
9.3	Hypothèses de TELUS pour 2023	103
9.4	Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications	105
10	**Risques et gestion des risques**	**110**
10.1	Aperçu	110
10.2	Risques principaux et occasions	111
10.3	Questions de réglementation	114
10.4	Environnement concurrentiel	117
10.5	Technologie	120
10.6	Sécurité et protection des données	121
10.7	Notre environnement	123
10.8	Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises	125
10.9	Service à la clientèle	126
10.10	Nos systèmes et processus	128
10.11	Notre équipe	129
10.12	Fournisseurs	131
10.13	Questions liées aux biens immobiliers	132
10.14	Financement, dette et dividendes	133
10.15	Questions fiscales	134
10.16	L'économie	135
10.17	Litiges et questions d'ordre juridique	136
11	**Définitions et rapprochements**	**137**
11.1	Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées	137
11.2	Indicateurs opérationnels	143

1 Introduction

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

1.1 Préparation du rapport de gestion

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de notre situation financière et de notre performance financière consolidées pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, qui doit être lue conjointement avec nos états financiers consolidés audités au 31 décembre 2022, à savoir les états du résultat net et du résultat global, les états de la situation financière, les états des variations des capitaux propres et les tableaux des flux de trésorerie ainsi que les notes annexes (collectivement, les « états financiers consolidés»). Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») que nous utilisons sont les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB ») ainsi que les PCGR du Canada. L'utilisation du terme normes IFRS dans le présent rapport de gestion fait référence à ces normes. Dans notre analyse, nous utilisons également certaines mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières présentées pour évaluer notre performance, pour surveiller le respect des clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Ces mesures sont définies clairement et font l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables, conformément au Règlement 52-112 sur l'information concernant les mesures financières non conformes aux PCGR et d'autres mesures financières, à la *rubrique 11.1*. Sauf indication contraire, tous les montants en devises sont présentés en dollars canadiens.

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

Nos contrôles et procédures de communication de l'information sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que des décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. Le présent rapport de gestion et les états financiers consolidés ont été revus par notre comité d'audit, et notre conseil d'administration (le « conseil ») a autorisé leur publication le 9 février 2023.

Sauf indication contraire, les résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2022 présentés dans le présent rapport de gestion sont comparés aux résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

1.2 Environnement au sein duquel nous exerçons nos activités

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

Croissance de l'industrie canadienne des télécommunications en 2022

Pourcentage estimé de **4 %**

Produits d'exploitation et autres produits de TELUS en 2022

18,4 milliards de dollars

Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications de TELUS

18,0 millions

Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation en 2022 et croissance par action

1,9 milliard de dollars

6,7 %

COVID-19

La pandémie de COVID-19, qui a débuté au premier trimestre de 2020, a continué d'avoir des répercussions à l'échelle mondiale tout au long de 2022. Nous nous attendons à ce que la pandémie continue de se répercuter sur nos activités au moins jusqu'à la fin du premier trimestre de 2023, et peut-être même plus longtemps. Le tout dépendra de facteurs à l'échelle nationale et à l'échelle internationale, comme les taux de vaccination et les doses de rappel, ainsi que la prolifération potentielle de variants préoccupants de la COVID-19. Nous nous sommes engagés à prioriser la santé et la sécurité des membres de notre équipe et de nos clients.

En ce qui a trait à TELUS International, nous nous attendons actuellement à ce que la majorité des membres de l'équipe retrouvent, au fil du temps, un environnement de travail traditionnel dans les bureaux et les sites de prestation de services pour autant que les autorités gouvernementales et sanitaires locales estiment que cela puisse se faire de façon sécuritaire. L'ampleur et le rythme de ce retour en personne devraient toutefois varier considérablement dans chaque secteur géographique, de même que dans chaque bureau et site de prestation de services selon les pratiques qui y seront adoptées.

Industrie canadienne des télécommunications

À mesure que la pandémie s'est prolongée, les Canadiens ont continué de s'adapter aux nouvelles normes, notamment les changements touchant les modèles d'affaires et les comportements des consommateurs, et la croissance économique s'est poursuivie en 2022. Tout au long de l'exercice, la connectivité offerte par l'industrie des télécommunications a joué un rôle important dans le maintien des activités économiques et sociales, générant des retombées positives pour le Canada. Selon nos estimations, les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 4 % en 2022, les produits tirés des services de réseau mobile ayant connu une hausse estimative d'environ 6,8 %. Les produits tirés des services mobiles ont continué de compter pour la majeure partie des produits enregistrés par l'industrie des télécommunications, les Canadiens

ayant consommé plus de données mobiles que jamais auparavant grâce à la vitesse et à la portée des réseaux mobiles. Selon nos estimations, le nombre net de nouveaux abonnés s'est chiffré à environ 1,7 million en 2022 dans l'industrie des téléphones mobiles au Canada, comparativement à environ 1,2 million en 2021. En ce qui a trait aux produits et services fixes, nous estimons que le taux de pénétration des services Internet haute vitesse lié aux consommateurs au Canada s'est accru d'environ 1 point de pourcentage et s'est établi à 91 % en 2022, et nous nous attendons à ce que la croissance du nombre d'abonnés demeure stable. La croissance des produits de l'industrie des services Internet s'est poursuivie, alors que bon nombre de Canadiens se sont tournés vers l'Internet haute vitesse pour travailler et se divertir à la maison et qu'ils ont accru la vitesse de leurs forfaits de services. En revanche, les Canadiens n'ont pas cessé d'abandonner les services de télévision traditionnelle en faveur d'autres types de médias. Des pressions concurrentielles ont continué de toucher le marché d'affaires et le marché aux consommateurs en ce qui concerne les produits et services fixes, et la baisse des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux générant des marges plus élevées s'est poursuivie, situation qui découle essentiellement du remplacement de la technologie. (Se reporter à la *rubrique 9*, *« Tendances générales, perspectives et hypothèses, et faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires »*, à la *rubrique 10.4*, *« Environnement concurrentiel »*, et à la *rubrique 10.16*, *« L'économie »*.)

Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)

Au sein du secteur TTech, nous misons sur nos technologies de pointe et notre compassion pour provoquer des changements sociaux et engendrer des retombées remarquables sur le plan humain. Nous nous attachons depuis longtemps à accorder la priorité aux clients dans toute notre gamme de solutions, lesquelles couvrent les services mobiles, les services de données et de voix, les services IP et les services de télévision, de divertissement, de vidéo, et de sécurité offerts sur l'ensemble de nos réseaux primés, et grâce à notre engagement, nous sommes devenus un chef de file incontestable en matière d'excellence du service à la clientèle et de fidélisation des clients. Les distinctions que nous ont décernées des sociétés indépendantes reconnues pour leur expertise en matière de réseau au fil des années mettent en valeur la vitesse, la fiabilité et la capacité d'expansion de nos réseaux de premier ordre et renforcent notre détermination à offrir aux Canadiens un accès à des technologies supérieures qui nous relient aux gens, aux ressources et à l'information qui comptent le plus. Le secteur des soins de santé poursuit sa transition vers la numérisation des fonctions quotidiennes dans cet écosystème. Au Canada et ailleurs, nous aidons les gens à vivre plus sainement en mettant à contribution des technologies qui permettent d'accéder à des renseignements sur la santé et produisent de meilleurs résultats en matière de santé grâce à des solutions comme les soins de santé offerts par l'entremise des employeurs. En outre, nous développons des solutions technologiques novatrices qui contribuent à approvisionner le monde en nourriture et mettent les données au service des clients qui exercent leurs activités dans les secteurs de l'agriculture, de l'alimentation et des biens de consommation. Cette collaboration efficiente et efficace nous permet d'assurer la qualité et la salubrité des aliments et des biens de consommation.

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

La technologie transforme la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients et cette transformation gagne en vitesse et en ampleur; de ce fait, à l'échelle des industries, l'expérience client est devenue un facteur de différenciation concurrentielle extrêmement important. Les clients du secteur ECPN, de même que leurs propres clients, disposent de plus d'informations et de plus de choix que jamais auparavant, et leurs attentes en ce qui a trait à une expérience de marque et à la rapidité avec laquelle les entreprises doivent traiter les interactions avec la clientèle et répondre aux demandes de celle-ci évoluent rapidement. En raison de la prolifération d'appareils mobiles, de plateformes de médias sociaux et d'autres moyens d'interaction numérique, les clients ont accès à l'information 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et peuvent communiquer avec les entreprises par l'entremise de multiples canaux numériques. La pandémie de COVID-19 a d'autant plus intensifié le recours aux canaux numériques en tant que premier, et parfois seul, point d'interaction avec les clients. En effet, les clients accordent de la valeur à une expérience cohérente et personnalisée sur chaque canal où ils interagissent avec les entreprises qui les servent. Celles-ci subissent des pressions et doivent communiquer avec leurs clients à l'aide de canaux numériques et humains, et cherchent à le faire en alliant la technologie à une expérience humaine authentique qui laisse transparaître un engagement sincère à l'égard de la satisfaction des clients.

Estimations concernant l'économie

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

	Croissance de l'économie (points de pourcentage)			**Chômage** (points de pourcentage)			**Mises en chantier d'habitations** (en milliers d'unités)		
	Taux de croissance estimé du produit intérieur brut (PIB)		Notre estimation du taux de croissance du PIB[1]	Taux de chômage – Pour le mois de		Notre estimation du taux de chômage annuel[1]	Nombre annuel désaisonnalisé des mises en chantier d'habitations[2] – Pour le mois de		Notre estimation du nombre annuel de mises en chantier d'habitations sur une base non ajustée[1]
	2023	2022	**2023**	**Décembre 2022[3]**	Décembre 2021[3]	**2023**	**Décembre 2022**	Décembre 2021	**2023**
Canada	**1,0[4]**	3,6[4]	**0,6**	**5,0**	5,9	**6,1**	**249**	236	**212**
C.-B.	**1,5[5]**	3,2[5]	**0,4**	**4,2**	5,3	**5,6**	**59**	55	**34**
Alberta	**2,7[5]**	4,8[5]	**1,5**	**5,8**	7,3	**5,9**	**27**	31	**31**
Ontario	**0,5[5]**	2,6[5]	**0,3**	**5,3**	6,0	**6,6**	**109**	70	**71**
Québec	**0,7[5]**	3,1[5]	**0,5**	**4,0**	4,6	**5,5**	**33**	52	**50**

1 Les hypothèses sont présentées au 31 octobre 2022 et sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources.
2 Source : Statistique Canada. Tableau 34-10-0158-01; Société canadienne d'hypothèques et de logement, logements mis en chantier, toutes les régions, pour le Canada et les provinces, désaisonnalisé au taux annuel, mensuel (x 1 000).
3 Source : Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada en décembre 2022 et en décembre 2021, respectivement.
4 Source : Rapport sur la politique monétaire de janvier 2023 publié par la Banque du Canada.
5 Source : ministère des Finances de la Colombie-Britannique, First Quarterly Report, septembre 2022; Conseil du Trésor et ministère des Finances de l'Alberta, 2022-23 Mid-year Fiscal Update and Economic Statement, novembre 2022; ministère des Finances de l'Ontario, Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2022 – Le Plan de l'Ontario pour bâtir : Progrès à ce jour, novembre 2022; ministère des Finances du Québec, Le point sur la situation économique et financière du Québec – Automne 2022, décembre 2022, respectivement.

1.3 Faits saillants de 2022

Acquisition de Fully Managed Inc.
Le 1er janvier 2022, nous avons acquis une participation de 100 % dans Fully Managed Inc. pour une contrepartie éventuelle en trésorerie de 124 millions de dollars. Fully Managed Inc. est un fournisseur de services de soutien en matière de technologies de l'information gérées, de stratégies fondées sur la technologie et de services de gestion de réseau. Cette acquisition a pour objectif d'accroître nos capacités de bout en bout de manière à soutenir les clients des petites et moyennes entreprises.

Acquisition de Vivint Smart Home, Inc.
Le 8 juin 2022, nous avons acquis pour 104 millions de dollars les activités, les clients et les actifs au Canada de Vivint Smart Home, Inc. (« Vivint »), une entreprise de sécurité dont les produits et services viennent compléter nos lignes d'activité existantes. L'investissement a pour objectif de tirer parti de notre infrastructure de télécommunications et de notre expertise pour continuer d'améliorer les services de maison connectée, les services aux entreprises, ainsi que les services de sécurité et de santé que nous offrons à nos clients.

Acquisition de LifeWorks Inc.
Le 1er septembre 2022, nous avons annoncé la clôture de notre acquisition de la totalité des actions ordinaires émises et en circulation de LifeWorks Inc. (« LifeWorks ») pour un montant de 2,2 milliards de dollars. Chef de file mondial des solutions numériques et en personne qui favorisent le mieux-être global – mental, physique, financier et social – des gens, LifeWorks vient consolider la position de TELUS Santé en tant que l'un des plus importants fournisseurs de services et de solutions de santé et de mieux-être axés sur le numérique qui donnent aux gens les moyens de vivre le plus sainement possible. L'acquisition a immédiatement ouvert la possibilité d'offrir et d'élargir les services de soins de santé à l'échelle internationale en tirant parti des relations de longue date établies avec des sociétés de partout dans le monde, les domaines essentiellement priorisés étant les programmes de santé et de mieux-être des employés, les solutions en matière de santé mentale et physique, la gestion des régimes de retraite et des avantages du personnel et les solutions de retraite.

Cette transaction permet la création d'une offre intéressante à l'intention des employeurs qui leur donnera la possibilité d'offrir à leurs employés la meilleure expérience en matière de mieux-être afin de renforcer l'acquisition et la rétention de talents, tout en améliorant la performance de l'entreprise. Elle procurera également des solutions de bout en bout complémentaires, qui seront soutenues par notre infrastructure robuste de réseaux de premier ordre et par la meilleure expérience client qui soit. L'intégration de LifeWorks à TELUS Santé permettra à notre organisation de profiter de cet élargissement pour être aussi un chef de file mondial de solutions numériques en matière de santé et de mieux-être, fournissant aux employés un accès à des services préventifs de soins de santé et de mieux-être mental de grande qualité. Nous unifions les solutions axées sur le numérique dans tout le continuum de soins, de sorte que nous serons bien positionnés pour améliorer la vie et les résultats en matière de santé des gens partout dans le monde. Par ailleurs, cette acquisition favorise une innovation continue ainsi qu'une croissance soutenue de notre part de marché grâce au soutien financier solide dont nous disposons, en plus de générer d'importantes synergies de ventes croisées entre nos organisations respectives, y compris TELUS International.

Acquisition d'entreprise – événement postérieur à la date de clôture de l'exercice 2022
Le 27 octobre 2022, nous avons annoncé une entente définitive visant l'acquisition de WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. Le 3 janvier 2023, une fois respectées les conditions de clôture habituelles, WillowTree a été acquise par l'entremise de TELUS International et elle sera consolidée dans notre secteur ECPN. En vertu de l'entente, WillowTree a été acquise pour une contrepartie d'achat d'environ 1,1 milliard de dollars US (environ 1,5 milliard de dollars selon les taux de change à la date de l'état de la situation financière), déduction faite de la dette reprise. La contrepartie d'achat se compose de trésorerie, de 125 millions de dollars US d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International et de provisions liées aux options de vente position vendeur.

Émission de titres de créance à long terme
Le 28 février 2022, nous avons annoncé la clôture de notre deuxième émission de billets liés à la durabilité à ce jour (qui était également notre première émission de billets liés à la durabilité aux États-Unis), lesquels ont été émis en vertu du cadre de référence des billets liés à la durabilité que nous avons annoncé le 14 juin 2021. Les billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 3,40 % libellés en dollars américains d'un montant de 900 millions de dollars US arriveront à échéance le 13 mai 2032. Cette émission de billets renforce notre engagement à l'égard de la durabilité de l'environnement en liant notre coût de financement à l'atteinte d'objectifs ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance (« ESG »). Le produit net de cette émission a servi au remboursement de l'encours de la dette, y compris le remboursement du papier commercial, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.

Le 8 septembre 2022, nous avons annoncé une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,25 % de série CAG d'un montant de 1,1 milliard de dollars, qui arriveront à échéance le 15 novembre 2032; des billets de premier rang non garantis à 5,65 % de série CAH d'un montant de 550 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2052; et des billets de premier rang non garantis à 5,00 % de série CAI d'un montant de 350 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2029. Le produit net de l'émission en trois tranches a servi à rembourser l'encours de la dette, y compris le papier commercial, à réduire les montants en trésorerie en cours en vertu d'une fiducie de titrisation sans lien de dépendance, ainsi qu'aux autres fins générales de la société.

Les billets de série CAG ont été émis en vertu du cadre de référence des billets liés à la durabilité annoncé le 14 juin 2021, ce qui lie notre coût de financement à notre performance sur le plan environnemental. Il s'agit de notre troisième émission de billets en vertu du cadre de référence. Notre deuxième émission de billets liés à la durabilité au Canada, et troisième à l'échelle mondiale, consolide notre statut à titre de l'un des plus importants émetteurs de billets liés à la durabilité au Canada et raffermit du même coup notre position en tant que chef de file en matière de sociocapitalisme.

Programme pluriannuel de croissance du dividende
Le 6 mai 2022, nous avons annoncé que nous comptons effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant entre 7 % et 10 % entre 2023 et la fin de 2025. Cette annonce donne de nouveau lieu à la prolongation de notre programme de dividende, lequel avait été annoncé initialement en mai 2011 et a été prolongé pour trois années supplémentaires en mai 2013, en mai 2016 et en mai 2019. Les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2025. Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Notre conseil d'administration
Lors de notre assemblée générale annuelle 2022 tenue le 6 mai 2022, les personnes mises en nomination dans la circulaire d'information 2022 de TELUS ont été élues au poste d'administrateur de TELUS, notamment une nouvelle personne mise en nomination, soit M. Victor Dodig.

M. Dodig occupait le poste de président et chef de la direction du groupe de sociétés CIBC depuis septembre 2014. Ayant notamment dirigé les unités d'affaires Gestion des avoirs, Gestion d'actifs et Services bancaires de détail de la Banque CIBC, il met à profit la vaste expérience commerciale et bancaire qu'il cumule depuis plus de 25 ans. Au cours de sa carrière, M. Dodig a également dirigé plusieurs unités d'affaires chez UBS et Merrill Lynch, au Canada et à l'étranger, en plus d'avoir été conseiller en gestion chez McKinsey & Company. Il siège au conseil d'administration de l'Institut C.D. Howe et du Conseil canadien des affaires. M. Dodig est un ardent défenseur de l'inclusion en milieu de travail. Il est président du Conseil des leaders de la diversité et de l'intégration de la Banque CIBC et co-président de l'Initiative BlackNorth. Auparavant, il était président du conseil consultatif de Catalyst Canada et président du 30% Club Canada. En 2017, M. Dodig a reçu un prix honorifique de Catalyst Canada pour son leadership dans l'avancement de la diversité des genres.

Faits saillants – données consolidées

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les notes et sauf indication contraire)	2022	2021	Variation
États consolidés du résultat net			
Produits d'exploitation et autres produits	**18 412**	17 258	6,7 %
Bénéfice d'exploitation	**2 954**	3 074	(3,9)%
Bénéfice avant impôt	**2 322**	2 278	1,9 %
Bénéfice net	**1 718**	1 698	1,2 %
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 615**	1 655	(2,4)%
Bénéfice net ajusté[1]	**1 640**	1 430	14,7 %
Bénéfice par action de base (BPA) (en dollars)			
BPA de base	**1,16**	1,23	(5,7)%
BPA de base ajusté[1]	**1,17**	1,07	9,3 %
BPA dilué	**1,15**	1,22	(5,7)%
Dividendes déclarés par action ordinaire (en dollars)	**1,3557**	1,2710	6,7 %
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, de base (en millions)	**1 396**	1 346	3,7 %
Tableaux consolidés des flux de trésorerie			
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 811**	4 388	9,6 %
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 408)**	(5 466)	(1,1)%
Acquisitions	**(1 547)**	(468)	n.s.
Dépenses d'investissement[2]	**(3 472)**	(3 498)	(0,7)%
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**848**	953	(11,0)%
Autres faits saillants			
Nombre de connexions d'abonnés aux services de télécommunications[3] (en milliers)	**17 971**	16 887	6,4 %
Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements[1] (« BAIIA »)	**6 406**	6 290	1,9 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**34,8**	36,4	(1,6) pt
Coûts de restructuration et autres coûts	**240**	186	29,0 %
BAIIA ajusté[1]	**6 643**	6 069	9,5 %
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**36,1**	36,0	0,1 pt
Flux de trésorerie disponibles[1]	**1 274**	777	64,0 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,63**	3,17	0,46

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

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

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

3 Le total du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, d'abonnés des appareils connectés, d'abonnés aux services Internet, d'abonnés aux services de voix résidentiels, d'abonnés aux services de télévision et d'abonnés aux services de sécurité qui sont actifs à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide d'informations tirées du système de facturation et d'autres systèmes sources. Avec prise d'effet le 1er janvier 2022, par suite d'un examen approfondi de notre définition d'« abonné », nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des appareils connectés de manière à retrancher 34 000 abonnés dans un système patrimonial de présentation de l'information. Au cours du deuxième trimestre de 2022, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés à nos services de sécurité de manière à ajouter environ 75 000 abonnés aux services de sécurité par suite de l'acquisition d'une entreprise.

Faits saillants de l'exploitation

- Les **produits d'exploitation et autres produits consolidés** ont augmenté de 1,2 milliard de dollars en 2022.

  Les produits tirés des services se sont accrus de 1,4 milliard de dollars en 2022. La croissance des produits tirés des services du secteur TTech découle de la croissance des produits tirés des services de santé, de l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, de la hausse des produits tirés des services de données, et de la croissance des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation. La hausse des produits du secteur ECPN est attribuable à la croissance provenant à la fois de l'accroissement des services offerts aux clients existants et des nouveaux clients.

  Les produits tirés de l'équipement ont augmenté de 33 millions de dollars en 2022 en raison de l'augmentation des produits tirés de l'équipement fixe, partiellement contrebalancée par la diminution des produits tirés de l'équipement mobile.

  Les autres produits ont diminué de 300 millions de dollars en 2022, ce qui reflète essentiellement le caractère non récurrent d'un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021. En excluant l'incidence de cette cession, les autres produits ont augmenté de 110 millions de dollars en 2022, ce qui reflète une reprise de provisions pour une contrepartie éventuelle liée à des acquisitions d'entreprises, une diminution des provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises, un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks, et l'augmentation des profits liés aux placements.

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

- Le **bénéfice d'exploitation** a diminué de 120 millions de dollars en 2022. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

  Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières et le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, a augmenté de 116 millions de dollars en 2022.

  Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières et le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, a augmenté de 574 millions de dollars en 2022.

Ce résultat reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile; ii) la hausse des produits tirés des services de données fixes; iii) l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN; iv) l'augmentation des autres produits, excluant le profit à la cession de nos activités de solutions en finance enregistré à l'exercice précédent; et v) l'apport provenant de l'acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel; ii) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques; iii) la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux; iv) la diminution des marges liées aux services de télévision; et v) le retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie en raison des pressions macroéconomiques par rapport à la période précédente où elles avaient touché un creux historique. (Se reporter à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*, pour de plus amples renseignements.)

- Le **bénéfice avant impôt** a augmenté de 44 millions de dollars en 2022 en raison de la baisse des coûts de financement, qui a plus que contrebalancé la baisse du bénéfice d'exploitation. La diminution des coûts de financement résulte de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et des intérêts sur la dette à long terme qui ont été capitalisés au titre des licences de spectre visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz. (Se reporter à *« Coûts de financement »*, à la *rubrique 5.3*.)
- La charge d'**impôt sur le résultat** a augmenté de 24 millions de dollars en 2022. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 25,5 % à 26,0 % en 2022, en raison essentiellement des ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.
- Le **bénéfice net attribuable aux actions ordinaires** a diminué de 40 millions de dollars en 2022, ce qui reflète l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et la baisse des coûts de financement.

  Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, et du profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le bénéfice net ajusté a augmenté de 210 millions de dollars, ou 14,7 %, en 2022.
- Le **BPA de base** a diminué de 0,07 $, ou 5,7 %, en 2022, ce qui reflète l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et la baisse des coûts de financement, ainsi que l'incidence de la hausse du nombre d'actions ordinaires en circulation.

  Le BPA de base ajusté exclut l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, et du profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le BPA de base ajusté a augmenté de 0,10 $, ou 9,3 %, en 2022.
- Les **dividendes déclarés par action ordinaire** se sont établis à 1,3557 $ en 2022, ce qui représente une hausse de 6,7 % par rapport à 2021. Le 8 février 2023, le conseil a déclaré un dividende pour le premier trimestre de 0,3511 $ par action sur nos actions ordinaires émises et en circulation, payable le 3 avril 2023 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2023. Le dividende déclaré pour le premier trimestre reflète une augmentation de 0,0237 $ par action, ou 7,2 %, par rapport au dividende par action de 0,3274 $ déclaré à l'exercice précédent, ce qui est conforme à notre programme pluriannuel de croissance du dividende décrit à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
- En 2022, le total du nombre de **connexions d'abonnés aux services de télécommunications** a augmenté de 1 084 000, ou 6,4 %. Cette augmentation reflète une hausse de 4,3 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, une hausse de 15,7 % du nombre d'abonnés des appareils connectés, une hausse de 6,3 % du nombre d'abonnés aux services Internet, une hausse de 4,7 % du nombre d'abonnés aux services de télévision et une hausse de 21,6 % du nombre d'abonnés aux services de sécurité, partiellement contrebalancées par une baisse de 2,4 % du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels. (Se reporter à la *rubrique 5.4*, « Secteur Solutions technologiques de TELUS », pour de plus amples renseignements.)

Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement

- Les **flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation** ont augmenté de 423 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement de la croissance du BAIIA, de la diminution des paiements d'impôt sur le résultat et des autres variations du fonds de roulement, facteurs neutralisés en partie par la hausse des paiements d'intérêts. (Se reporter à la *rubrique 7.2*, *« Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation »*.)
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont diminué de 58 millions de dollars en 2022, en raison surtout de l'incidence des paiements effectués au quatrième trimestre de 2021 au titre des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz acquises dans le cadre des enchères de spectre tenues en 2021. Ce facteur a été partiellement contrebalancé par i) la hausse des paiements en trésorerie relativement aux acquisitions d'entreprises; ii) la hausse des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre; et iii) l'incidence du produit de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021. Les acquisitions ont augmenté de 1 079 millions de dollars en 2022, ce qui reflète principalement l'acquisition de LifeWorks. Les dépenses d'investissement ont diminué de 26 millions de dollars en 2022, ce qui s'explique pour l'essentiel par le ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques, conformément à notre objectif de déploiement annuel. (Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.)
- Les **flux de trésorerie provenant des activités de financement** ont diminué de 105 millions de dollars en 2022, ce qui reflète surtout l'incidence de l'émission de titres de capitaux propres au premier trimestre de 2021 et le produit du premier appel public à l'épargne de TELUS International au premier trimestre de 2021, facteurs contrebalancés en partie par la hausse de nos émissions de titres de créance à long terme, déduction faite des remboursements par anticipation et à l'échéance. (Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant des activités de financement »*.)
- Le ratio de la **dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** au 31 décembre 2022 était de 3,63 fois, soit une hausse par rapport à 3,17 fois au 31 décembre 2021, puisque l'incidence de l'augmentation de la dette nette a excédé l'incidence de l'augmentation du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, compte non tenu des répercussions de la pandémie de COVID-19 qui ont entraîné une baisse du BAIIA. Au 31 décembre 2022, l'acquisition de licences de spectre a donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,47. Les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont quant à elles donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,20, tandis que les cessions d'entreprises durant la même période ont donné lieu à une diminution du ratio d'environ 0,28. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 497 millions de dollars en 2022, ce qui reflète pour l'essentiel la hausse du BAIIA et la baisse des paiements d'impôt sur le résultat. Ces facteurs ont été en partie contrebalancés par l'augmentation des intérêts payés en trésorerie, par le moment auquel ont eu lieu le remboursement du financement des appareils et la comptabilisation des produits connexes, ainsi que par notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS[MD]. Les changements de méthodes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, tels que IFRS 15 et IFRS 16, n'ont pas d'incidence sur notre définition des flux de trésorerie disponibles, pour laquelle il n'existe aucune définition analogue dans l'industrie.

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

En 2022, nous avons atteint nos quatre objectifs consolidés au chapitre des indications financières. Nous avons annoncé nos objectifs initiaux le 10 février 2022. Le 4 novembre 2022, nous avons mis à jour nos objectifs au chapitre des indications financières pour tenir compte de l'acquisition de LifeWorks conclue le 1er septembre 2022, de la baisse des produits tirés de l'équipement mobile, ainsi que des perspectives actualisées de TELUS International.

Nous avons atteint notre objectif consolidé au chapitre des produits d'exploitation. La croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et des appareils connectés et l'amélioration des PMMA ont contribué à l'atteinte de cet objectif. Nous avons également enregistré une augmentation des produits tirés des services de données fixes découlant de la hausse des produits tirés des services Internet et des services de données, ainsi qu'une croissance du nombre d'abonnés aux services Internet, du nombre d'abonnés aux services de sécurité et du nombre d'abonnés aux services de télévision, en plus de faire des acquisitions d'entreprises. Les produits d'exploitation du secteur ECPN ont augmenté, résultat qui s'explique par l'accroissement des services offerts aux clients existants et de la croissance découlant des nouveaux clients. Bien que les produits tirés de l'équipement mobile aient diminué, les produits tirés de l'équipement fixe ont quant à eux augmenté grâce aux volumes de ventes plus élevés. Les produits tirés des services de santé se sont aussi accrus en raison des acquisitions d'entreprises, y compris LifeWorks, ainsi que de la croissance interne.

Nous avons atteint notre objectif au chapitre du BAIIA ajusté en raison de l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, ce qui reflète la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés ainsi que l'amélioration des PMMA. La hausse des produits tirés des services de données fixes a également contribué à l'atteinte de cet objectif en raison de la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet, du nombre d'abonnés aux services de sécurité et du nombre d'abonnés aux services de télévision, ainsi que des acquisitions d'entreprises. En outre, l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN de même que l'apport provenant de l'acquisition de LifeWorks ont favorisé l'atteinte de l'objectif.

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

Nos dépenses d'investissement en 2022 ont atteint notre objectif consolidé, car nous avons poursuivi nos investissements dans nos réseaux à large bande afin de procéder au branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre infrastructure à fibres optiques, ce qui nous a permis d'élargir encore davantage notre infrastructure à large bande, notamment dans de nombreuses collectivités rurales et autochtones. Nous avons également accéléré nos investissements dans notre réseau 5G et avons ainsi pu porter la couverture de la population canadienne à environ 83 % au 31 décembre 2022. Les autres dépenses d'investissement nous ont permis de prendre en charge la croissance soutenue du nombre d'abonnés, de mettre en œuvre notre stratégie de numérisation, de diversifier nos offres de produits, et de rehausser la fiabilité de nos systèmes et notre efficience opérationnelle.

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

Le tableau suivant illustre la performance de TELUS par rapport à nos objectifs consolidés pour 2022.

Carte de pointage		**Performance pour 2022**	
	Objectifs consolidés[1] et croissance	**Résultats réels et croissance**	Résultat
Produits d'exploitation	Environ 8 %[1a]	**18,3 milliards de dollars** **8,6 %**	✓
Bénéfice net[2]	s.o.	**1,7 milliard de dollars** **1,2 %**	s.o.
BAIIA ajusté	Croissance de 9 % à 10 %[1b]	**6,6 milliards de dollars** **9,5 %**	✓
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation[2]	s.o.	**4,8 milliards de dollars** **9,6 %**	s.o.
Flux de trésorerie disponibles	Environ 1,3 milliard de dollars[1c]	**1,3 milliard de dollars**	✓
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	Environ 3,475 milliards de dollars[1d]	**$3,472 milliards de dollars**	✓

1 Représente les objectifs révisés pour l'exercice 2022 que nous avons annoncés le 4 novembre 2022 afin de refléter la prise en compte de l'acquisition de LifeWorks, la baisse des produits tirés de l'équipement mobile et les perspectives actualisées de TELUS International.
   a. L'objectif initial au chapitre des produits d'exploitation consistait en une croissance de 8 % à 10 %.
   b. L'objectif initial au chapitre du BAIIA ajusté consistait en une croissance de 8 % à 10 %.
   c. L'objectif initial au chapitre des flux de trésorerie disponibles était de l'ordre de 1,0 milliard de dollars à 1,2 milliard de dollars.
   d. L'objectif initial au chapitre des dépenses d'investissement se chiffrait à environ 3,4 milliards de dollars.

2 En raison de l'application du Règlement 52-112, ces mesures sont présentées à titre de mesures financières les plus directement comparables et les plus semblables au BAIIA ajusté et aux flux de trésorerie disponibles, respectivement, et ne faisaient pas partie de nos objectifs pour 2022.

✓ Objectif atteint

s.o. – sans objet

Nous avons formulé les principales hypothèses suivantes lorsque nous avons annoncé les objectifs pour 2022, en février 2022.

Hypothèses relatives aux objectifs pour 2022 et résultats

- Nos estimations concernant l'économie sont basées sur une combinaison d'estimations formulées par des banques canadiennes et d'autres sources. Nos hypothèses initiales en matière de croissance de l'économie pour 2022 étaient les suivantes : croissance de l'économie de 4,3 % au Canada, de 4,2 % en Colombie-Britannique, de 4,4 % en Alberta, de 4,5 % en Ontario, et de 3,7 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2022, nous avons révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie pour 2022 comme suit : croissance de l'économie de 3,9 % au Canada, de 4,1 % en Colombie-Britannique, de 5,1 % en Alberta, de 3,8 % en Ontario, et de 3,1 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant la croissance de l'économie pour 2022 comme suit : croissance de l'économie de 3,2 % au Canada, de 2,9 % en Colombie-Britannique, de 4,7 % en Alberta, de 3,1 % en Ontario, et de 3,4 % au Québec.
- En ce qui a trait aux taux de chômage annuels, nos hypothèses initiales pour 2022 étaient les suivantes : taux de chômage de 6,1 % au Canada, de 5,2 % en Colombie-Britannique, de 7,1 % en Alberta, de 6,1 % en Ontario, et de 5,3 % au Québec.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2022, nous avons révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels pour 2022 comme suit : taux de chômage de 5,4 % au Canada, de 4,8 % en Colombie-Britannique, de 6,4 % en Alberta, de 5,8 % en Ontario, et de 4,4 % au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses concernant les taux de chômage annuels pour 2022 comme suit : taux de chômage de 5,4 % au Canada, de 4,9 % en Colombie-Britannique, de 5,8 % en Alberta, de 5,7 % en Ontario, et de 4,5 % au Québec.
- En ce qui a trait au nombre de mises en chantier d'habitations au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec, sur une base non ajustée, nos hypothèses initiales pour 2022 se chiffraient à 224 000 unités, à 39 000 unités, à 30 000 unités, à 83 000 unités et à 55 000 unités, respectivement.

  Dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2022, nous avons révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations pour 2022, sur une base non ajustée, serait de 240 000 unités au Canada, de 40 000 unités en Colombie-Britannique, de 32 000 unités en Alberta, de 87 000 unités en Ontario et de 59 000 unités au Québec. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avons de nouveau révisé nos hypothèses et estimions que le nombre de mises en chantier d'habitations pour 2022, sur une base non ajustée, serait de 258 000 unités au Canada, de 39 000 unités en Colombie-Britannique, de 37 000 unités en Alberta, de 87 000 unités en Ontario et de 61 000 unités au Québec.
- Notre hypothèse initiale pour 2022 concernant les coûts de restructuration et autres coûts se chiffrait à environ 150 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avons révisé notre hypothèse pour refléter la prise en compte de l'acquisition de LifeWorks et des autres coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises et estimions que les coûts de restructuration et autres coûts pour 2022 se chiffreraient à environ 200 millions de dollars. Les coûts de restructuration et autres coûts réels se sont chiffrés à 240 millions de dollars en 2022, résultat qui tient aux coûts plus élevés que prévu que nous avons engagés au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle continues, des initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.

Hypothèses confirmées :

- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS. Se reporter à la *rubrique 9.4* pour de plus amples renseignements.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, en raison du fait que les clients recherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les produits mensuels moyens par abonné (les « PMMA ») combinés. Les produits tirés des services d'itinérance découlant des déplacements des clients d'affaires et des consommateurs ont renoué avec les niveaux d'avant la pandémie.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, qui dépendent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients, ainsi que de la croissance soutenue des appareils connectés.
- Croissance continue des produits tirés des produits et services de données fixes, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et de services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels, en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA du secteur ECPN en raison de l'accroissement des services offerts aux clients existants et des nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Notre hypothèse initiale concernant le montant net des intérêts payés en trésorerie pour 2022 prévoyait une fourchette d'environ 700 millions de dollars à 750 millions de dollars. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avons révisé notre hypothèse pour refléter la prise en compte de l'acquisition de LifeWorks et estimions que le montant net des intérêts payés en trésorerie pour 2022 s'établirait dans une fourchette d'environ 790 millions de dollars à 810 millions de dollars. Le montant net réel des intérêts payés en trésorerie pour 2022 s'est élevé à 799 millions de dollars.
- Hypothèses concernant les régimes de retraite à prestations définies du personnel pour 2022, telles que nous les avons révisées dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022 : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 98 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel et charges d'intérêts d'environ 8 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 4,95 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 3,10 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 41 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.

  Les résultats réels sont les suivants : coût des services rendus au cours de l'exercice de 96 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, coût des services passés de 3 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel, et charges d'intérêts de 8 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 5,05 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 5,05 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de l'exercice au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; et montant de 44 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Notre hypothèse concernant l'amortissement des immobilisations incorporelles pour 2022 prévoyait une fourchette d'environ 3,45 milliards de dollars à 3,55 milliards de dollars. L'amortissement réel des immobilisations incorporelles pour 2022 s'est chiffré à 3,45 milliards de dollars.

Hypothèses relatives aux objectifs pour 2022 et résultats

- Notre hypothèse concernant l'impôt sur le résultat pour 2022 prévoyait l'application d'un taux d'imposition prévu par la loi de 25,2 % à 25,8 % et des paiements d'impôt en trésorerie d'environ 500 millions de dollars à 580 millions de dollars. Nos résultats réels reflètent un taux d'imposition prévu par la loi de 25,6 % et des paiements d'impôt en trésorerie au titre du bénéfice net de 519 millions de dollars.
- Notre hypothèse initiale prévoyait une stabilisation du taux de change moyen du dollar américain par rapport au dollar canadien : le taux de change par rapport au dollar américain s'est établi à 1,00 $ US:1,25 $ CA en 2021. Dans notre rapport de gestion du troisième trimestre de 2022, nous avions fait l'hypothèse de fluctuations moyennes continues du taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain. Le taux de change moyen du dollar américain par rapport au dollar canadien s'est établi à 1,00 $ US:1,30 $ CA en 2022, et était de 1,00 $ US:1,35 $ CA au 31 décembre 2022, comparativement à 1,00 $ US:1,27 $ CA au 31 décembre 2021.
- Les répercussions négatives de la pandémie ont continué de se faire sentir sur les petites et moyennes entreprises (« PME ») principalement au cours du premier trimestre, mais également tout au long de l'exercice.
- Les créances douteuses ont renoué avec leur niveau enregistré avant la pandémie, en raison des pressions macroéconomiques conjuguées à l'assouplissement des programmes de financement gouvernementaux qui ont soutenu la capacité des consommateurs à payer.
- Nous avons été en mesure d'exploiter nos magasins de détail de la même manière qu'avant la pandémie, en servant nos clients en personne, et utilisé les capacités numériques qui nous ont permis de continuer à servir nos clients durant la pandémie.
- Nous avons enregistré une croissance continue des produits tirés des services de santé et de l'apport au BAIIA généré par les acquisitions d'entreprises stratégiques, y compris LifeWorks, qui ont élargi notre gamme de produits de soins de santé. Depuis le tout début de la pandémie, nos activités internes de TELUS Santé ont connu une lente reprise.
- Nos activités internationales ont été touchées par les reprises d'autres économies à l'échelle mondiale, en fonction de la disponibilité, de la distribution et de l'efficacité des vaccins au sein de leurs populations respectives, ainsi que des mesures de confinement régionales, ainsi que par les fluctuations des taux de change. Nous avons également continué de faire face à une incertitude macroéconomique.
- Nous avons continué d'élargir les activités de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'une croissance interne.
- Nous avons poursuivi nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier la façon dont nos clients font affaire avec nous, nous avons offert de nouveaux produits et services, nous avons répondu aux besoins des clients et des marchés, et nous avons fourni un service d'une haute fiabilité.

2 Activités principales et stratégie

2.1 Activités principales

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

2.2 Impératifs stratégiques

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

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

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

3 Priorités de la société

Nous confirmons nos priorités ou en établissons de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser nos impératifs stratégiques à long terme (se reporter à la *rubrique 2.2*) et de nous pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Une analyse des activités et des initiatives liées aux priorités de la société pour 2022 est présentée dans le tableau ci-dessous.

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

- En novembre 2022, le bureau de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision a publié son rapport annuel pour la période de 12 mois allant du 1er août 2021 au 31 juillet 2022; une fois de plus, TELUS a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients par rapport à toutes les autres entreprises nationales, et Koodo[MD] a fait l'objet du plus faible nombre de plaintes de clients présentées relativement aux marques complémentaires au pays. En outre, parmi toutes les entreprises de télécommunications nationales, TELUS a affiché le plus haut taux de résolution des plaintes, soit 89,7 %.
- Chaque année, nous effectuons un sondage L'heure juste auprès des membres de notre équipe, qui sert à recueillir des informations confidentielles concernant le milieu de travail qu'offre TELUS, dans le but d'évaluer les progrès que nous avons accomplis aux fins de la création d'une culture fondée sur l'excellence du rendement. Les dirigeants partagent les résultats de chaque sondage avec les membres de l'équipe; ils ont recours à un processus équitable pour mettre en place et perfectionner des plans d'action axés sur les questions hautement prioritaires nécessitant des améliorations d'après les résultats du sondage. En 2022, l'indice de participation s'est établi à 83 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous travaillons, et renforce la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Réitérant constamment notre engagement à accorder la priorité à nos clients et à nos collectivités, nous avons rendu possible, en 2022, la collecte de dons communautaires totalisant 6,6 millions de dollars afin d'offrir un secours humanitaire et d'urgence à l'échelle mondiale. Ces dons ont pris la forme de dons en argent et d'apports en nature de la part de TELUS, des membres de notre équipe et de nos clients, ainsi que de la Fondation TELUS pour un futur meilleur. En 2022, nous avons apporté une aide aux quatre coins du monde, notamment aux personnes touchées par l'ouragan Fiona dans le Canada atlantique, l'ouragan Ian en Floride, les inondations au Pakistan, la crise humanitaire en Ukraine et le mouvement de protestations en Iran.
- Au cours de 2022, nous avons continué de tirer parti de nos programmes Connectés pour l'avenir afin de soutenir les personnes marginalisées. Respectant notre engagement à favoriser les connexions humaines et à combler le fossé numérique, nous avons offert un soutien à 342 000 personnes depuis le lancement de nos programmes.
  - Au cours de l'exercice, notre programme Internet pour l'avenir a accueilli 15 500 nouveaux foyers. Ainsi, depuis le lancement du programme en 2016, plus de 46 500 foyers et près de 150 000 membres de familles et personnes âgées à faible revenu, personnes dans le besoin vivant avec un handicap et jeunes adultes quittant leur famille d'accueil ont eu accès à un service Internet subventionné.
    - En janvier et en février 2022, nous avons élargi le programme Internet pour l'avenir pour offrir à des milliers de personnes âgées à faible revenu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec les ressources et la connectivité dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs.
  - Dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous offrons des téléphones intelligents et des forfaits pour téléphones mobiles gratuits ou subventionnés à tous les jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil, ainsi qu'aux personnes âgées à faible revenu admissibles au Canada. En 2022, nous avons offert ce programme à plus de 10 800 jeunes adultes, personnes âgées et autres Canadiens marginalisés. Depuis que nous l'avons lancé en 2017, notre programme Mobilité pour l'avenir a offert du soutien à 43 000 personnes.
    - Pour agir face à la crise humanitaire qui secoue l'Ukraine, et avec le concours d'organismes partenaires qui soutiennent les nouveaux arrivants en provenance de ce pays, le programme Mobilité pour l'avenir a offert plus de 3 300 cartes SIM gratuites jumelées à des cartes de service prépayé de 100 $ à des Ukrainiens récemment arrivés au Canada qui composaient avec des obstacles financiers.
    - En partenariat avec deux organismes dirigés par des Autochtones, soit The Native Women's Resource Centre of Toronto et Native Child and Family Services of Toronto, nous avons élargi, au quatrième trimestre de 2022, le programme Mobilité pour l'avenir aux femmes autochtones qui sont victimes de violence ou risquent de l'être afin de l'offrir en Ontario. Depuis le lancement du programme en 2021, nous avons pu venir en aide à près de 1 000 femmes.
  - Nos cliniques mobiles Santé pour l'avenir, qui desservent actuellement 23 collectivités partout au Canada, ont pris en charge plus de 47 000 visites de patients au cours de l'exercice. Ces cliniques ont pris en charge plus de 143 000 visites de patients depuis la création de notre programme, ce qui nous a permis d'offrir des soins de santé primaires et de santé mentale aux personnes en situation d'itinérance.
    - Au deuxième trimestre de 2022, nous avons lancé, en partenariat avec The Alex, une nouvelle clinique mobile Santé pour l'avenir à Calgary.
  - Au cours de l'exercice, notre programme Technologies pour l'avenir nous a permis de donner à près de 1 800 Canadiens vivant avec un handicap la possibilité d'obtenir individuellement de la formation et du soutien sur mesure, des recommandations personnalisées en matière d'appareils mobiles et de technologie d'assistance connexe, ainsi qu'un rabais sur des forfaits d'appareils mobiles. Depuis la création du programme, nous avons offert une assistance professionnelle à 6 500 Canadiens vivant avec un handicap pour les aider à utiliser ou à contrôler de façon autonome leur appareil mobile et/ou le rabais pour accessibilité de TELUS.
- En 2022, la Fondation TELUS pour un futur meilleur et les Comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada ont apporté leur soutien financier aux initiatives caritatives qui viennent en aide aux jeunes et aux personnes marginalisées. Au cours de son exercice 2022, la Fondation a eu une incidence directe sur la vie de plus de un million de jeunes adultes en versant 10,6 millions de dollars à 548 projets réalisés par des organismes de bienfaisance enregistrés. Depuis sa création en 2018, la Fondation a fait des dons en trésorerie destinés à nos collectivités qui ont totalisé près de 36 millions de dollars, aidant 13,7 millions de jeunes adultes à réaliser leur plein potentiel.
- Les Comités d'investissement communautaire de TELUS confient aux dirigeants locaux la responsabilité de formuler des recommandations quant à l'octroi des subventions dans leurs collectivités. Ces subventions soutiennent les organismes de bienfaisance enregistrés qui offrent des programmes de santé, d'éducation ou de technologie favorisant la réussite des jeunes.
  - Au premier trimestre de 2022, nous avons élargi nos comités d'investissement communautaire dans l'Ouest canadien. Ainsi, le Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver, qui englobe désormais les collectivités côtières de Vancouver, a été renommé Comité d'investissement communautaire de TELUS à Vancouver et dans la région côtière; le Comité d'investissement communautaire de TELUS dans la région de Thompson Okanagan, qui englobe désormais les municipalités de Dawson Creek, de Fort St. John, de Prince George, de Quesnel et de Cranbrook, ainsi que les collectivités environnantes, a été renommé Comité d'investissement de TELUS dans le nord et l'intérieur de la Colombie-Britannique; et le Comité d'investissement de TELUS au Manitoba, qui englobe désormais la Saskatchewan, a été renommé Comité d'investissement de TELUS au Manitoba et en Saskatchewan.
  - En décembre 2022, nous avons mis sur pied le Comité d'investissement communautaire de TELUS en Caroline du Nord. Celui-ci poursuit sur la lancée des membres de l'équipe TELUS Agriculture & Biens de consommation qui s'investissent dans les collectivités de cet État depuis plus de 20 ans. Au cours des quatre prochaines années, le Comité affectera des subventions directes totalisant plus de 1 million de dollars US à des programmes qui s'adressent aux jeunes adultes et mettent l'accent sur la santé, l'éducation, l'environnement et la technologie.

  - Depuis 2005, les 19 Comités d'investissement communautaire de TELUS à l'échelle mondiale ont affecté des dons en trésorerie de 100 millions de dollars à plus de 8 000 initiatives, fournissant des ressources et du soutien aux citoyens défavorisés, en particulier les jeunes, partout dans le monde.
- En 2022, nous avons continué de contribuer à la sécurité des gens dans notre monde numérique grâce à notre programme TELUS Averti. Au cours de l'exercice, plus de 112 000 personnes au Canada et ailleurs dans le monde ont participé à nos ateliers et événements virtuels TELUS Averti afin d'accroître leur littératie numérique et d'adopter des comportements plus sécuritaires en ligne, portant le nombre total de participants au programme à plus de 563 000 personnes depuis son lancement en 2013.
- En mars 2022, nous avons été reconnus par Brand Finance comme la marque de télécommunications ayant la valeur la plus élevée au Canada, la valeur de notre marque ayant augmenté de 23 % pour s'établir à 10,1 milliards de dollars selon le rapport *Brand Finance Canada 100 2022*.
- En mai 2022, les consommateurs canadiens, par l'entremise du Gustavson Brand Trust Index présenté par la Peter B. Gustavson School of Business de l'Université de Victoria, ont désigné notre société comme étant la marque de télécommunications la plus digne de confiance au Canada pour la quatrième année consécutive.
- Également en mai, nous avons reçu pour la 17e année de suite le prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel; notre organisation est ainsi devenue la seule à avoir reçu ce prix 17 fois.
- En mai, motivés par la passion et la générosité de notre équipe TELUS, nous avons tenu la 17e édition annuelle de nos Journées du bénévolat de TELUS dans 20 pays. Au total, plus de 65 000 membres de notre équipe, retraités, membres de la famille et amis ont participé au mouvement partout dans le monde, nous aidant à cumuler 1,44 million d'heures de bénévolat à l'échelle mondiale cette année.
- Pour la deuxième année consécutive, TELUS a été nommée le fournisseur de services mobiles le plus respecté au pays dans le cadre du classement Canada's Most Respected, et s'est classée au premier rang des 13 fournisseurs de services mobiles au pays. Koodo, pour sa part, s'est classée au deuxième rang globalement. Le prix décerné à notre société confirme sa réputation en matière d'excellence du service à la clientèle, de dons communautaires, de culture d'équipe, de diversité, d'équité et d'inclusion et de confiance globale du public canadien envers la marque.
- Depuis son lancement en 2020, le Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur^MC a investi près de 40 millions de dollars dans des titres de créance et de capitaux propres de 26 jeunes entreprises novatrices et socialement responsables, dont 42 % sont dirigées par des femmes et 58 % sont dirigées par des fondateurs autochtones ou racisés. Rien qu'en 2022, le Fonds a conclu des investissements dans 13 jeunes entreprises novatrices et socialement responsables à but lucratif qui transforment les soins de santé, prennent soin de notre planète, soutiennent l'agriculture responsable et favorisent l'inclusion dans les collectivités.
  - En mai 2022, le Fonds a été retenu parmi les finalistes des 2022 World Changing Ideas Awards de Fast Company.
- En juillet 2022, nous avons célébré l'ouverture de TELUS Sky, notre nouveau siège social de pointe situé au centre-ville de Calgary. TELUS Sky s'élève sur 60 étages, occupe une superficie de 750 000 pieds carrés comprenant des locaux pour bureaux et pour commerce de détail, y compris 326 logements locatifs, et a été construit conformément aux normes Leadership in Energy and Environmental Design (« LEED ») platines. Compte tenu de l'achèvement de TELUS Sky, nous couvrons désormais la plus grande aire certifiée LEED en Amérique du Nord, incluant TELUS Garden à Vancouver, TELUS Harbour à Toronto, la Place TELUS à Ottawa et la Place TELUS au Québec.
- En novembre 2022, notre société a été choisie par Excellence Canada comme récipiendaire Or dans le cadre du programme Prix Canada pour l'excellence de 2022, remportant des prix dans deux catégories, soit Santé au travail et Santé mentale au travail. Nous sommes la seule société de télécommunications à s'être fait décerner, au cours de la même année, une récompense dans ces deux catégories, ce qui témoigne de notre leadership et de notre engagement organisationnel à l'égard de la santé mentale et du mieux-être en milieu de travail.
- Le Fonds pour les collectivités autochtones de TELUS a été lancé en novembre 2021 et offre des subventions destinées à des programmes dirigés par des Autochtones qui répondent à des besoins sociaux, sanitaires et communautaires. Depuis sa création, le Fonds s'est engagé à verser des dons en trésorerie de 300 000 $ à 15 programmes communautaires dirigés par des Autochtones qui contribuent à la sécurité alimentaire, à la revitalisation culturelle, de même qu'à la santé physique, à la santé mentale et au mieux-être.
- En novembre 2022, nous avons publié notre quatrième *Rapport sur la réconciliation et la connectivité des collectivités autochtones*, assumant nos responsabilités à l'égard des mesures que nous avions présentées dans notre plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones (« PARI ») de 2021 et décrivant en détail les façons dont nous intégrons la réconciliation dans nos activités. Nous y racontons aussi des histoires inspirantes démontrant que la connectivité et la technologie moderne produisent des résultats transformateurs pour les peuples autochtones.
- En plus d'avoir poursuivi le déploiement de notre réseau au sein de communautés autochtones, nous avons continué de faire des avancées considérables vers la réalisation de notre PARI, notamment en mettant sur pied un Conseil consultatif autochtone composé initialement de quatre membres; en établissant un partenariat de trois ans avec la Campagne Moose Hide; en augmentant de 300 % le bénévolat fait auprès d'Autochtones par rapport à 2021; et, par l'entremise d'un engagement de 1 million de dollars de la part de TELUS et de la Fondation TELUS pour un futur meilleur, en participant à la numérisation de la Couverture des témoins afin d'amplifier les vérités des survivants des pensionnats autochtones.
- Au cours de l'exercice, notre société a été reconnue pour son leadership mondial en matière de durabilité, de responsabilité sociale, de vocation sociale, et d'information environnementale et sociale.
  - En janvier 2022, nous avons compté parmi les 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de 2022 par Corporate Knights; il s'agit de notre dixième nomination depuis la création de cette liste en 2005. En juin 2022, nous avons figuré également dans le classement des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights pour la 16e fois, et nous avons amélioré notre position au classement, figurant parmi les 10 meilleures entreprises.
  - En septembre 2022, nous avons remporté le Loyalty360 Best in Class Award pour l'excellence de notre responsabilité sociale d'entreprise et de notre programme de retombées sociales.
  - Dans le cadre des World Sustainability Awards 2022, qui se sont tenus à Munich au quatrième trimestre de 2022, nous avons reçu le Sustainability Excellence Award pour le leadership et l'engagement dont nous faisons preuve à l'échelle mondiale pour bâtir un avenir meilleur et plus durable.
  - Nous avons été reconnus lors des Global Good Awards 2022 à Londres, au Royaume-Uni, remportant le prix Bronze de Global Good Company of the Year.
  - En décembre 2022, notre société a été inscrite à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 22e année consécutive.
- Au cours de 2022, Mediacorp Canada Inc. a attribué les désignations suivantes à notre société : l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (2022) en février, l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (2022) en mars, l'un des employeurs les plus écoresponsables au Canada (2022) en avril, et l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada (2023) en novembre.
- Au cours de 2022, nous nous sommes établis comme chef de file parmi nos homologues au pays quant à la probabilité que nos clients recommandent notre société dans les catégories des marques principales et des marques complémentaires du marché des services mobiles, ainsi que par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'Ouest canadien en ce qui a trait aux services de télévision.
- Dans le cadre de nos accords d'achat d'énergie virtuels visant l'énergie renouvelable conclus notamment avec trois centrales solaires et une centrale éolienne situées en Alberta, la production d'électricité s'est élevée à 77 GWh au quatrième trimestre de 2022 et à 246 GWh en 2022.

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

- Nous avons continué d'investir dans notre technologie à large bande de pointe, sur laquelle repose le succès de nos services Internet, de nos services de télévision et de nos services de sécurité, ainsi que de nos services aux entreprises et de nos solutions mobiles, et qui nous a aidés à déployer notre technologie 5G en 2020.
  - Au 31 décembre 2022, notre technologie 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne, et notre technologie LTE évoluée en couvrait 96 %.
  - Au 31 décembre 2022, plus de 30,8 millions de Canadiens, soit environ 83 % de la population, étaient connectés au moyen de notre réseau 5G.
  - Au 31 décembre 2022, environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés à nos installations à fibres optiques, qui leur fournissent un accès immédiat à notre infrastructure à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises connectés à nos installations au 31 décembre 2021.
- Opensignal, une société d'analytique indépendante d'envergure mondiale, nous a décerné diverses distinctions en 2022. Pour la 11e fois consécutive, notre réseau est ainsi le plus récompensé par Opensignal au Canada.
  - Dans le rapport *Mobile Network Experience Canada* publié en février 2022, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre de l'expérience vidéo, de l'expérience au chapitre des jeux, de l'expérience d'application vocale et des vitesses de téléversement, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait aux vitesses de téléchargement et à la disponibilité du réseau 4G.
  - Dans le rapport *5G User Experience Canada*, également publié en février 2022, nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang en ce qui a trait à l'expérience vidéo 5G, à l'expérience d'application vocale 5G et aux vitesses de téléchargement 5G.
  - Dans le rapport *Mobile Network Experience: Canada Report* publié en août 2022, nous avons remporté la première place dans quatre catégories (qualité constante excellente du réseau, qualité constante de base du réseau, expérience au chapitre des jeux et expérience d'application vocale), et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans deux catégories (expérience vidéo et expérience au chapitre de la couverture 4G).
  - Dans le rapport *Canada 5G Experience Report* publié en août 2022, nous avons remporté la première place dans la catégorie de l'expérience vidéo 5G, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang dans deux catégories (expérience d'application vocale 5G et vitesses de téléchargement 5G).
  - Selon le rapport *5G Global Mobile Network Experience Awards 2022* publié en septembre 2022, TELUS a affiché l'un des meilleurs rendements à l'échelle mondiale au chapitre de la portée de son réseau 5G.
- En 2022, nous avons été reconnus par Ookla, dont le siège social est situé aux États-Unis, pour la performance de notre réseau.
  - Selon les résultats des tests réalisés à l'aide du Speedtest d'Ookla pour les troisième et quatrième trimestres de 2021, nous avons remporté, en janvier 2022, le prix pour le réseau mobile le plus rapide en Amérique du Nord.
  - D'après l'outil Speedtest Intelligence d'Ookla, nous avons offert les vitesses de téléchargement médianes les plus rapides parmi les principaux fournisseurs au Canada au cours des premier, deuxième et troisième trimestres de 2022, et nous nous sommes classés *ex æquo* au premier rang à ce chapitre au quatrième trimestre de 2022.
  - Notre réseau mobile a été nommé le plus rapide au Canada aux troisième et quatrième trimestres de 2021 (*janvier 2022*) ainsi qu'aux premier et deuxième trimestres de 2022 (*juillet 2022*), soit la 10e fois consécutive que notre réseau mobile est ainsi reconnu par Ookla.
- Dans le rapport *Canada: State of Mobile Experience* publié en mars 2022 par Tutela (dont le siège est situé au Canada), qui porte sur les données pour la période du 1er septembre 2021 au 28 février 2022, notre société a remporté les quatre prix nationaux concernant la qualité constante excellente du réseau, la qualité constante de base du réseau, la qualité constante excellente du réseau 5G et la qualité constante de base du réseau 5G.
- Dans le rapport *The Fastest ISPs of 2022: Canada* publié en juin 2022 par *PCMag*, dont le siège social est situé aux États-Unis, nous avons pour une troisième année consécutive été reconnus comme le fournisseur de services Internet le plus rapide du Canada parmi les principaux fournisseurs de services Internet. En outre, parmi tous les principaux fournisseurs au pays, les testeurs de *PCMag* ont enregistré des vitesses de téléchargement maximales allant jusqu'à 2 500 Mbps sur le réseau TELUS PureFibre, ainsi que des vitesses de téléversement dont la rapidité dépassait de plus de 30 % celle de tous les autres forfaits largement offerts au Canada.
- En janvier 2022, nous avons annoncé la conclusion d'un contrat pluriannuel avec Sandvine, lequel nous permettra d'utiliser l'application et les solutions d'intelligence de réseau de Sandvine sur Google Cloud pour nous aider encore davantage à surveiller et à gérer la croissance prévue du trafic de vidéos et de données mobiles sur l'ensemble de notre réseau.
- En janvier 2022, nous avons annoncé la création d'un partenariat de cinq ans avec l'Université d'Ottawa (« uOttawa ») qui vise à faire du campus un centre d'innovation connecté au réseau 5G. En plus d'accélérer la recherche multidisciplinaire pour faire des avancées au chapitre de la santé mondiale, des diagnostics et des traitements permettant de sauver des vies, et de la cybersécurité, cette collaboration transformera le campus de l'uOttawa et enrichira l'expérience étudiante grâce à de nouveaux programmes d'études et à de nouvelles méthodes d'enseignement, alors que les étudiants participeront à une recherche de pointe tirant parti de la technologie 5G.
- En février 2022, nous avons annoncé la création d'un partenariat avec Google Cloud et NXN Digital afin de rendre les villes canadiennes plus sécuritaires, plus écologiques et plus intelligentes. Cet alignement stratégique allie nos réseaux de premier ordre à l'infrastructure et à l'analytique de données de Google Cloud ainsi qu'à la plateforme de ville intelligente en tant que service de NXN Digital pour habiliter les villes et les quartiers de toute taille à améliorer la vie de leurs citoyens, notamment en contrôlant les feux de circulation pour réduire la congestion et les émissions et en ayant recours à l'analytique des données pour concevoir un aménagement urbain plus intelligent et efficient.
- En mars 2022, de concert avec Samsung Networks, nous avons annoncé le déploiement réussi des premiers services MCPTX (d'après l'anglais Mission Critical Push-to-X) de prochaine génération du Canada. Déployée sur nos réseaux de premier ordre, cette nouvelle solution MCPTX outillera les premiers répondants canadiens en leur fournissant l'information et les données dont ils ont besoin pour faire une évaluation plus juste des situations d'urgence, pour améliorer leur réactivité et leur efficacité opérationnelle, et pour favoriser de meilleurs résultats en matière de sécurité publique.
- En mars 2022, nous avons annoncé que nous utiliserons notre technologie Terminal intelligent et notre réseau 5G de premier ordre pour accroître les vitesses Internet fixe sans fil afin qu'elles atteignent jusqu'à 100 Mbps dans des collectivités rurales en Colombie-Britannique et en Alberta. À la fin de l'exercice, nous avions déployé cette technologie dans 60 collectivités rurales. Terminal intelligent mise sur une connexion fixe sans fil optimisée par notre réseau 5G pour offrir aux particuliers des vitesses Internet plus rapides, ce qui en fait une solution de rechange novatrice pour les clients vivant dans des collectivités ou des régions éloignées qui sont plus difficiles à desservir au moyen d'une connexion à large bande traditionnelle.
- En mars 2022, de concert avec le Vector Institute, nous avons annoncé le lancement d'un système d'optimisation énergétique, lequel utilise l'intelligence artificielle (« IA ») pour réduire l'empreinte climatique des centres de données. Cette innovation a recours à l'apprentissage par renforcement fondé sur des modèles pour ajuster les systèmes de chauffage, ventilation et climatisation (« CVC ») nouvellement installés dans tous les sites du réseau, ce qui permet un contrôle écoénergétique de la température. Les essais pilotes que nous avons menés sur ces sites ont indiqué une réduction d'environ 12 % à 15 % de la consommation d'électricité annuelle. Le code de ce nouvel algorithme sera ouvert et permettra donc à la communauté faisant la promotion de la conservation d'énergie de tirer parti de l'IA pour produire de meilleurs résultats pour les Canadiens et notre environnement.
- En avril 2022, TELUS a été reconnue comme l'une des meilleures marques interentreprises au Canada en 2022 par le magazine *Report on Business* et, alors qu'elle s'était classée au huitième rang en 2021, la société s'est hissée au sixième rang parmi 79 sociétés canadiennes. Cette distinction témoigne de l'engagement de notre équipe à tirer parti de notre vocation sociale pour produire des retombées remarquables sur le plan humain tout en offrant des expériences exceptionnelles dans l'espace des relations interentreprises.

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

- En mai 2022, nous avons annoncé une collaboration stratégique avec Taoglas Waste Technologies dans le cadre de laquelle nous combinerons nos solutions de villes intelligentes au logiciel Taoglas Waste Insights afin de permettre aux villes d'améliorer l'exploitation des systèmes de gestion des déchets. Ces solutions intelligentes de gestion des déchets présentent des avantages commerciaux concrets et, plus important encore, ont des effets positifs durables sur l'environnement.
- En juin 2022, nous avons mis en œuvre notre programme #AidonsNosPME pour une troisième année consécutive et nous nous sommes réengagés à verser 1 million de dollars pour venir en aide aux entreprises canadiennes en leur offrant du financement, des publicités locales et des prix technologiques.
- En juin 2022, nous avons déployé du nouveau spectre dans la bande de 3 500 MHz sur notre réseau mobile 5G de prochaine génération afin de soutenir davantage la croissance économique et la compétitivité de notre pays. Nous avons ainsi fait profiter nos clients de Toronto, de Montréal, d'Ottawa, d'Edmonton et de Victoria d'une capacité accrue, d'une faible latence et d'une vitesse encore plus rapide.
- En octobre 2022, nous avons annoncé une collaboration avec le service de police régional de Peel pour faire progresser l'innovation 5G et déployer des technologies qui assureront la sécurité au sein de nos collectivités. Ce partenariat nous permettra de fournir une connexion accrue sur le terrain, de développer des services 911 de prochaine génération et de connecter les services de santé mentale dans la collectivité, en plus de fournir aux premiers répondants des outils multimédias améliorés et des données en temps réel qui les aideront à mieux évaluer les situations d'urgence et à intervenir rapidement.

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

TELUS Santé

- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, nous avons annoncé la clôture de l'acquisition de LifeWorks Inc., le 1er septembre 2022, élargissant la présence mondiale de TELUS Santé qui, aujourd'hui, soutient des entreprises clientes dans plus de 160 pays et couvre 68 millions de personnes – un nombre qui ne cesse d'augmenter – partout dans le monde. Cette acquisition accélérera considérablement la réalisation de notre vision en matière de solutions de soins de santé offertes par les employeurs, en augmentant l'accès des employés à des services préventifs de soins de santé et de mieux-être mental de grande qualité grâce à l'unification des solutions axées sur le numérique dans tout le continuum de soins.
- Les solutions Mes Soins TELUS Santé et Soins virtuels TELUS Santé ont connu une adoption considérable en cette période de pandémie de COVID-19 qui se poursuit. Ces solutions ont aidé les Canadiens à demeurer en sécurité à la maison et à éviter les endroits à risque plus élevé tels que les cliniques et les urgences lorsque cela était possible, ce qui a libéré de la capacité dans le système de soins de santé pour répondre à la pandémie. Nos deux solutions de soins de santé virtuels fournissent à des millions de Canadiens l'occasion d'obtenir virtuellement des soins de santé et de santé mentale de première ligne, d'un bout à l'autre du pays, et elles sont également offertes aux Canadiens qui n'ont pas accès à un médecin de famille ou à ceux qui ont besoin de soins médicaux en dehors des heures d'ouverture. Au cours du troisième trimestre de 2022, nous avons également lancé TELUS Health MyCare Wellness, un service d'abonnement qui offre un accès illimité à des ateliers de mieux-être en direct animés par des experts, en plus de proposer du contenu sur demande ayant trait au mieux-être et d'accorder des avantages exclusifs aux membres.
- Notre solution Compagnon Santé connectée^MC, qui offre des services d'intervention d'urgence personnels, continue de soutenir la santé et le bien-être des personnes âgées partout au Canada. La COVID-19 affecte les personnes âgées de façon disproportionnée, et la solution Compagnon Santé connectée aide les personnes âgées à rester en contact avec des services de soutien en cas d'urgence et offre une solution de soins à distance aux personnes qui sont incapables de fournir un soutien physique à des personnes âgées qui leur sont chères. En outre, elle comprend le service Compagnon TELUS Santé pour Apple Watch (offert en français et en anglais, partout au Canada), soit un service de surveillance en cas d'urgence disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 issu de la combinaison du service national d'intervention de Compagnon Santé connectée de TELUS Santé et des capacités de détection des chutes des montres Apple Watch.
- Durant la pandémie, la chaîne Healthy Living Network de TELUS a également offert aux abonnés au service Télé OPTIK un contenu informationnel et intéressant concernant la prévention de la COVID-19 et le bien-être, et les aide à demeurer actifs et en santé à domicile en leur proposant du contenu de premier plan portant sur plus de 1 600 sujets tels que la condition physique, le yoga, la nutrition et la santé mentale, qu'ils peuvent consulter gratuitement, louer, ou télécharger. Les abonnés ont également accès au contenu de premier plan en matière de santé mentale de Calm, qui aide les Canadiens à composer avec le stress lié à la pandémie. Nous offrons du contenu gratuit à tous les abonnés aux services Télé OPTIK et Pik TV^MD, ainsi qu'un contenu en accès limité supplémentaire avec notre forfait thématique Calm sur Télé OPTIK, qui donne accès à des méditations guidées et des exercices respiratoires, ainsi qu'à des histoires destinées aux adultes pour aider à s'endormir disponibles sur l'application Calm. Nous sommes la seule entreprise de télécommunications canadienne à avoir créé un partenariat avec Calm, et nous sommes la première entreprise de télécommunications qui offre le contenu de Calm avec ses services de télévision et qui offre des abonnements dans le cadre de l'échange de points Récompenses TELUS^MD.
- En janvier 2022, nous avons officiellement lancé Pharmacie virtuelle TELUS Santé, un service axé sur le patient dont l'objectif est d'améliorer la gestion des médicaments en veillant à ce que ceux-ci soient livrés en temps opportun directement au domicile du patient, en offrant un accès illimité à des consultations virtuelles avec les pharmaciens et en fournissant des outils qui favorisent le respect de la posologie. Ce service de pharmacie virtuelle permet aux utilisateurs de profiter de consultations individuelles illimitées par vidéo et par téléphone avec les pharmaciens, et ce, dans le confort de leur domicile, tout en leur fournissant des outils pour faire le suivi des médicaments des membres de leur famille à l'aide du tableau de bord en ligne du service.
- En mars 2022, nous avons fait l'acquisition de Sprout Wellness Solutions, une solution numérique globale en matière de santé et de mieux-être conçue pour informer, motiver et inspirer les gens afin qu'ils améliorent leur santé en changeant leurs comportements. La solution est offerte dans le cadre de la gamme de services de TELUS Santé aux employeurs canadiens qui souhaitent donner les moyens à leurs employés, par l'entremise de leurs régimes d'avantages, de vivre plus sainement.
- En juillet 2022, nous avons annoncé l'ouverture d'une nouvelle clinique de santé mentale au centre-ville de Montréal. Étant donné le nombre élevé de personnes qui attendent de recevoir un soutien en matière de santé mentale au Québec, cette clinique accepte de nouveaux clients et offre des rendez-vous et des séances de consultation individualisées avec des psychologues, des conseillers et des coachs de vie qualifiés et empathiques.
- En août 2022, nous avons lancé TELUS Health MyPet, une nouvelle appli de services de soins vétérinaires virtuels qui permet aux propriétaires de chiens et de chats de consulter virtuellement des vétérinaires titulaires d'un permis provincial. Les vétérinaires de TELUS Health MyPet offrent tout un éventail de soins, ceux-ci allant de la gestion nutritionnelle et du contrôle de parasites au traitement des problèmes comportementaux, et ils peuvent prescrire certains médicaments. Les propriétaires d'animaux de compagnie n'ont même pas besoin de quitter le confort de leur foyer; TELUS Health MyPet permet aux gens qui vivent dans des régions éloignées, ou dont les animaux ont le mal des transports, d'avoir accès à des soins. Nous avons initialement lancé l'appli en Colombie-Britannique, et prévoyons l'offrir dans d'autres provinces au fil du temps.
- En novembre 2022, nous avons annoncé une initiative stratégique visant à offrir la gamme complète de solutions globales en matière de santé et de mieux-être de TELUS Santé à tous les associés de Walmart Canada, soit plus de 100 000 personnes. Cette solide gamme de services de santé permettra aux associés de Walmart Canada et à leurs familles d'avoir accès en toute confidentialité à des centaines de professionnels de la santé spécialisés dans différents domaines pour les soutenir à toutes les étapes de leur parcours lié aux soins de santé.
- En décembre 2022, nous avons annoncé une nouvelle collaboration avec Desjardins Assurance pour offrir aux adhérents et aux personnes admissibles à un régime d'assurance collective administré par Desjardins un accès aux services de santé et de mieux-être de premier ordre de TELUS Santé.

Accroître nos capacités numériques novatrices à TELUS Santé et à TELUS Agriculture & Biens de consommation pour établir des actifs d'importance (suite)

TELUS Agriculture & Biens de consommation

- Dans le cadre de nos efforts visant à rendre les chaînes d'approvisionnement des secteurs alimentaire et des biens de consommation plus résilientes et agiles, notre équipe a mis l'accent sur l'intégration des acquisitions conclues au cours du second semestre de 2021, arrimant les synergies de l'ensemble des fonctions de commercialisation et des diverses fonctions de soutien.
- Au cours du premier trimestre de 2022, nous avons lancé la première version de notre plateforme d'échange de données sur l'agriculture, laquelle permet à nos clients de tirer parti des connexions aux sources de données liées à la machinerie agricole, aux conditions météorologiques et autres à l'aide d'une fonction d'ouverture de session unique. Celle-ci simplifie de façon sécuritaire l'accès client et le stockage de données dans notre plateforme infonuagique. La plateforme a depuis été lancée commercialement et est utilisée quotidiennement par nos clients à l'échelle mondiale.
- Au cours du deuxième trimestre de 2022, nous avons lancé notre nouvelle solution pour la gestion, l'optimisation et l'analytique de la stimulation du commerce (« TPx »), et avons entamé le transfert des clients sur notre plateforme. Nous prévoyons continuer de transférer plus de clients existants tout au long de l'exercice. La solution TPx permet aux marchands d'alimentation de maximiser leur rentabilité tout en réduisant au minimum le gaspillage et les inefficiences.
- TELUS Agriculture élargit sa stratégie commerciale afin de fournir des données et d'offrir une vaste gamme de solutions numériques intégrées aux clients qui n'exercent pas leurs activités dans le secteur de l'agriculture. Preuve de notre engagement à cet égard, cette unité d'affaires est connue depuis le mois de juillet 2022 sous le nom de TELUS Agriculture & Biens de consommation. Ce changement contribue au développement d'une marque TELUS unifiée et s'inscrit parfaitement dans notre intention stratégique d'établir un lien entre les producteurs et les consommateurs.

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

- Comme il est décrit à la *rubrique 1.3*, nous avons conclu l'acquisition de WillowTree en janvier 2023. WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, permet d'ajouter des talents et des capacités technologiques de premier ordre au sein de la gamme de solutions de prochaine génération de TELUS International. De plus, elle accroît ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels novateurs et axés sur le client. WillowTree améliore en outre la capacité de TELUS International à accélérer la transformation numérique continue de TELUS et à contribuer au développement de produits clés au sein de notre entreprise, surtout dans les domaines de la santé, de l'agriculture et des biens de consommation.
- Au cours du premier trimestre de 2022, TELUS International a annoncé une collaboration avec Automation Anywhere, un chef de file mondial de l'automatisation robotisée des processus, afin de simplifier la livraison et la migration des solutions d'automatisation sur Google Cloud. En tant que partenaire privilégié platine et fournisseur de services gérés d'Automation Anywhere, TELUS International permet la conception de bout en bout de solutions d'automatisation robotisée des processus sur Google Cloud afin d'améliorer les tâches opérationnelles avec plus de rapidité, d'exactitude et d'efficacité.
- En juillet 2022, TELUS International a procédé à l'ouverture officielle de son nouveau site de pointe à Ballina, en Irlande. Celui-ci soutient ses capacités de création, d'annotation et d'amélioration des données afin d'enrichir l'IA au moyen de l'intelligence humaine. Ainsi, TELUS International consolide encore davantage sa position de chef de file mondial en matière de solutions de données fondées sur l'IA.
- En août 2022, TELUS International a ouvert un nouveau site dans le quartier d'affaires émergent de Pavia, dans la province d'Iloilo aux Philippines. Il s'agit du huitième site de TELUS International aux Philippines et de son deuxième site à l'extérieur de la région du Grand Manille.
- Dans le cadre de la réunion de la Clinton Global Initiative qui a eu lieu en septembre 2022, TELUS International a adhéré à la promesse d'action (« Commitment to Action ») de l'Everest Group, en soutien à l'objectif mondial de ce dernier consistant à accroître l'effectif provenant d'une embauche socialement responsable pour le faire passer de son niveau actuel de 350 000 employés à temps plein à un demi-million en trois ans. Cette initiative vise à faire connaître aux personnes marginalisées les nouveaux postes disponibles dans un effort concerté entre des fournisseurs de services, des gouvernements et des organisations non gouvernementales.
- En décembre 2022, TELUS International a annoncé le lancement de SPACE par TELUS International, une nouvelle plateforme de recrutement virtuelle qui offre aux personnes en quête d'emploi une expérience entièrement immersive dans un environnement numérique amusant et interactif.
- TELUS bénéficie de plus en plus de la structure de coûts plus faibles de TELUS International et elle reçoit de cette dernière un nombre croissant de solutions numériques générant de la valeur, de solutions d'IA et de solutions liées aux télécommunications, à la santé, à l'agriculture et aux biens de consommation, tout en étant en mesure de conserver le contrôle sur la qualité des services connexes offerts.
- La notoriété de TELUS International demeure forte auprès de ses clients et de ses pairs; en effet, la société s'est vu décerner diverses distinctions qui reconnaissent son leadership en matière de capacités numériques pour ce qui est du marché et de la culture de l'expérience client. En 2022 :
  - TELUS International s'est classée au premier rang dans le rapport d'évaluation 2022 de NelsonHall portant sur la transformation des activités au chapitre de l'expérience client. Elle s'est également classée au premier rang dans les trois sous-catégories de l'évaluation en ce qui a trait à la génération de produits, à l'amélioration de l'expérience client et à l'optimisation des coûts.
  - Pour la sixième année consécutive, elle a figuré sur la liste des 100 meilleures sociétés fournissant des services d'impartition à l'échelle mondiale publiée par l'International Association of Outsourcing Professionals, laquelle recense les meilleurs fournisseurs de services d'impartition du monde au chapitre de l'étendue et de la croissance de ces services, des références des clients, des prix, des certifications, des programmes en matière d'innovation et de la responsabilité sociale d'entreprise.
  - Pour la deuxième année consécutive, TELUS International a remporté un AI Breakthrough Award pour 2022. Compte tenu de plusieurs facteurs, à savoir l'innovation, la conception, l'expérience utilisateur et l'avancement technologique global, elle a été reconnue comme l'une des meilleures sociétés sur le marché de l'intelligence artificielle (« IA ») en raison de son assistant TELUS International intelligent, lequel a été désigné « meilleur robot informationnel » dans la catégorie des agents et robots virtuels.
  - L'Everest Group a désigné TELUS International à titre de « Star Performer » dans le cadre de son évaluation 2022 Trust and Safety – Content Moderation PEAK Matrix, mettant en évidence la progression de notre société sur les plans de l'adoption sur le marché et de la part de marché, de même que sa capacité à croître, ses aptitudes accrues en matière de langage et sa prestation de services localisés. Par ailleurs, TELUS International s'est classée au septième rang sur la liste BPS Top 50 de 2022 du Everest Group, soit la liste mondiale qui recense les 50 plus importants tiers fournisseurs selon les produits et la croissance d'un exercice à l'autre.
  - L'Everest Group a qualifié TELUS International de leader dans son évaluation pour la catégorie Customer Experience Management (CXM) in the Americas – Service Provider Landscape with PEAK Matrix Assessment 2022. Plus précisément, TELUS International a compté parmi les six seuls fournisseurs à avoir reçu la désignation de leader dans l'édition de cette année (sur les 37 fournisseurs visés par l'évaluation), laquelle dresse un classement dans les catégories du succès sur le marché, de la vision et de la stratégie, de l'orientation et des capacités en matière de services, des solutions numériques et technologiques, des investissements dans le secteur, et de la rétroaction des clients. De plus, pour la première fois, l'Everest Group a désigné TELUS International à titre de « Star Performer » dans le cadre de son évaluation pour la catégorie Customer Experience Management (CXM) in EMEA – Service Provider Landscape with PEAK Matrix Assessment 2022.
  - Le Business Intelligence Group a décerné à TELUS International le prix 2022 Excellence in Customer Service dans la catégorie de l'organisation de l'année, soulignant sa performance remarquable pour aider les sociétés à mieux communiquer avec leurs clients et à offrir un service à la clientèle différencié.

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

- Dans le cadre du Engage 2022 Integration Challenge de Verint, TELUS International s'est classée au premier rang dans la catégorie Infrastructure pour le travail qu'elle a accompli relativement à l'intégration de la solution basée sur la plateforme Google Cloud de Verint avec la plateforme CCaaS (centre de contact en tant que service) de TELUS International, connue sous le nom de CC360.
- Dans le cadre des prix Stevie Awards 2022 portant sur les ventes et le service à la clientèle, TELUS International et son client, *refurbed* (une entreprise technologique et écologique en expansion), ont reçu une distinction dans la catégorie de l'équipe de l'année pour ce qui est du service à la clientèle de première ligne. TELUS International a prêté main-forte à *refurbed* pour sa croissance et l'élargissement de ses activités depuis 2020 en lui permettant d'offrir une expérience client exceptionnelle.
- Le magazine *Forbes* a inclus TELUS International sur sa liste des meilleurs employeurs pour la diversité en 2022. Reposant sur un sondage mené auprès de plus de 60 000 personnes, y compris les employés de TELUS International aux États-Unis, l'évaluation tenait compte de quatre critères différents : les recommandations directes, les recommandations indirectes, la diversité au sein de la haute direction et du conseil d'administration, et les indicateurs d'engagement à l'égard de la diversité.
- TELUS International a remporté le prix 2022 remis par Mogul dans le cadre de son classement des 100 meilleures sociétés au chapitre de la diversité. Mogul reconnaît ainsi le leadership dont fait preuve la société pour mettre en œuvre des pratiques et investir dans des ressources et des outils qui favorisent la diversité lors de l'embauche de talents et de la nomination de dirigeants à l'échelle de l'organisation.

Les priorités de la société pour 2023 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Priorités de la société pour 2023

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

4 Capacités

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

4.1 Principaux marchés et concurrents

TTech

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

Nos produits et services mobiles

- **Données et voix :** accès rapide à Internet (au moyen de nos réseaux 4G et 5G qui sont offerts à plus de 99 % et à environ 83 % des Canadiens, respectivement) pour la vidéo, le réseautage social, la messagerie et les applications mobiles telles que Mon TELUS, Maison connectée de TELUS, Télé OPTIK, Pik TV et les applis de soins virtuels; des services de voix mobiles tels que la fonction de Contrôle des appels; des services de voix clairs et fiables, y compris le service Connexion Affaires TELUS^MC; et les services d'itinérance internationale.
- **Appareils :** modèles les plus récents de téléphones intelligents, de tablettes, de clés Internet mobile, d'appareils Wi-Fi mobiles, ainsi que modems pour services machine à machine (« MàM »), appareils vie connectée et technologie prêt-à-porter telle que les montres intelligentes et notre service Compagnon Santé connectée.
- **Suite de solutions Internet des objets (« IdO »)**, y compris des services de connectivité gérée, visant à soutenir les activités des entreprises canadiennes, notamment dans les domaines suivants : gestion des parcs d'appareils, suivi des biens, gestion des parcs automobiles, travailleur connecté, surveillance à distance, affichage numérique, sécurité des lieux, solutions pour hôpitaux intelligents, solutions intelligentes de surveillance de la circulation, et analytique des données.

Nos services et produits fixes

- **Internet –** accès Internet haute vitesse étendu au moyen du réseau TELUS PureFibre; service fixe d'accès Internet haute vitesse avec service de courriel, et gamme complète de services de sécurité; et accès Internet haute vitesse mobile, y compris un service Wi-Fi fiable et des services infonuagiques. Nous offrons plusieurs forfaits, y compris des forfaits permettant des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques de 2,5 Gbps.
- **Télévision –** service de divertissement haute définition au moyen des services Télé OPTIK et Pik TV. Le service Télé OPTIK propose des options de contenu exhaustives telles que la programmation 4K et les services de télé en direct 4K HDR, le contenu sur demande et les services de diffusion en continu tels que Prime Video (offert aux abonnés au service Amazon Prime), Netflix, YouTube, hayu, ainsi que notre gamme de services EnContinu+. Le service Télé OPTIK offre également des caractéristiques innovatrices, notamment un assistant vocal qui permet aux clients de contrôler leur télé, un décodeur sans fil, un ENP de grande capacité et la possibilité de rejouer les émissions de télé en direct en cours ou diffusées durant les 30 dernières heures. De plus, grâce aux applis Télé OPTIK et TELUS TÉLÉ+, nos clients peuvent regarder la télé en direct, enregistrer des émissions et accéder à du contenu sur demande à l'aide d'un téléphone intelligent, d'une tablette, d'un ordinateur ou d'Apple TV. Le service Pik TV procure une offre unifiée aux clients au moyen d'Apple TV et de certains appareils Android TV. Il est aussi accessible au moyen d'un navigateur Web ou de nos applis mobiles Android et iOS. Le service Pik TV permet de composer avec un environnement évolutif où il est de plus en plus possible d'accéder à du contenu par l'entremise de services par contournement.

TTech : produits et services mobiles à l'intention des consommateurs et des entreprises au Canada. Produits et services fixes, y compris les services résidentiels dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec; services d'affaires au Canada; solutions en matière d'automatisation et de sécurité au Canada; solutions mondiales de soins de santé et de mieux-être; et solutions mondiales liées à l'agriculture et aux biens de consommation.

Nos services et produits fixes (suite)

- **Voix –** service téléphonique fixe fiable comprenant le service interurbain et des fonctions d'appels telles que la fonction Contrôle des appels; téléphonie résidentielle mobile; et services de voix sur IP (« VoIP ») aux fins de la prise en charge des services de voix dans l'avenir.
- **Services d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise –** poste de surveillance central en temps réel fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service de garde (dans les régions où ce service est offert) et technologie de sécurité mobile et câblée, intégrés à des appareils intelligents connectés à Internet. Ces services résidentiels et services aux entreprises reposant sur la technologie intelligente permettent aux clients de surveiller et de gérer à distance leurs résidences ou leurs bureaux au moyen de caméras, de détecteurs de fumée, de l'éclairage, de serrures de porte, d'appareils de régulation des conditions ambiantes, d'appareils et d'autres systèmes en vue de rehausser la sécurité, le confort, la commodité et l'efficacité énergétique.
- **Connectivité IP sécurisée à l'intention des entreprises –** solutions convergentes voix, vidéo, données et accès Internet offertes sur un réseau haute performance. Comprend également des services de réseau étendu défini par logiciel (« D-WAN ») et des technologies de service d'accès sécurisé en périphérie (« SASE »).
- **Services de technologies de l'information (« TI ») infonuagiques et gérées –** suite de solutions de TI hybrides offrant des technologies traditionnelles et infonuagiques, ainsi que des services de connectivité réseau, de sécurité, des services de TI gérées et des services-conseils fondés sur l'infonuagique.
- **Services-conseils et services gérés en sécurité –** solutions sur les lieux fondées sur l'infonuagique assurant la sécurité des données, des courriels, des sites Web, des réseaux et des applications.
- **Solutions de communications unifiées, de conférence et de collaboration –** gamme complète de solutions en matière d'équipement et d'applications, y compris les communications unifiées intelligentes, aux fins des réunions et des webémissions faisant appel à des communications téléphoniques, à des images vidéo et à Internet. Les acquisitions effectuées récemment renforcent nos capacités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- **Soins de santé –** les principaux segments dans lesquels nous concentrons nos activités sur le marché mondial sont les suivants : solutions à l'intention des employeurs (petites, moyennes et grandes entreprises), des payeurs (assureurs et secteur public), des fournisseurs (y compris les médecins, les cliniciens et les pharmaciens) et des consommateurs. Nous offrons divers produits, solutions et services intégrés de santé et de mieux-être, y compris des soins de santé virtuels (soins primaires exhaustifs, services de soutien en santé mentale, offres en matière de mieux-être pour les employés et les citoyens, soins pour animaux), des solutions de suivi des patients à distance et des services d'intervention d'urgence personnels, des solutions de gestion des médicaments (pharmacies virtuelles, systèmes de gestion d'officine), des solutions de gestion des dossiers de santé [dossiers de santé personnels, dossiers médicaux électroniques (« DME »)], des solutions de gestion du règlement des demandes, ainsi que des services de conservation du contenu portant sur la santé. À la suite de notre acquisition de LifeWorks, nous avons élargi la présence mondiale de TELUS Santé, principalement dans le domaine des solutions à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés, y compris les solutions favorisant le mieux-être, la santé et la productivité [dont les programmes d'aide aux employés et à leur famille (« PAEF »), les services de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (« TCCi ») et les solutions de gestion des absences et de l'invalidité], les programmes d'entreprise en matière de récompenses, de reconnaissance et d'avantages, les solutions d'administration des régimes de retraite et des avantages du personnel, et les solutions financières et de retraite.
- **Agriculture et biens de consommation –** tenue de dossiers et recommandations liées à l'agronomie, services de gestion des rabais, gestion des fournisseurs, solutions en matière de santé animale, solutions de traçabilité des aliments et d'assurance de la qualité, solutions de suivi de la chaîne du froid, solutions de gestion de données et solutions logicielles pour la gestion, l'optimisation et l'analytique aux fins de la stimulation du commerce (« TPx »), exécution de la vente au détail, solutions relatives à la chaîne d'approvisionnement et capacités d'analytique.

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

- Licences de spectre brutes pour les services mobiles nationaux, relativement auxquelles le spectre moyen détenu est de 198 MHz.
- Technologie d'accès 4G LTE numérique offerte d'un bout à l'autre du pays et déploiement continu de la technologie 5G :
  - Couverture totale de 99 % de la population canadienne, la portion du réseau fondée sur la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») couvrant plus de 96 % de la population canadienne et la portion du réseau fondée sur la technologie 5G couvrant environ 83 % de la population canadienne au 31 décembre 2022. La couverture comprend les ententes de partage de réseau au pays.
  - Prise en charge des vitesses de téléchargement indiquées par le fabricant : vitesses pouvant atteindre 3 Gbps sur le réseau 5G, 1,5 Gbps sur le réseau LTE-A, 150 Mbps sur le réseau LTE et 42 Mbps sur le réseau HSPA+. Vitesses moyennes prévues : jusqu'à 450 Mbps sur le réseau 5G, jusqu'à 390 Mbps sur le réseau LTE-A, jusqu'à 45 Mbps sur le réseau LTE, et jusqu'à 14 Mbps sur le réseau HSPA+[1].
  - Retour à la technologie LTE et aux vitesses offertes par ce réseau lorsque les abonnés se trouvent en dehors de la zone de couverture du réseau 5G.
- Capacités de prestation de services de voix et de données en itinérance internationale dans plus de 225 destinations, y compris le service Voix sur LTE (« VoLTE ») en itinérance et le service d'itinérance 5G. À la date du présent rapport de gestion, le service VoLTE en itinérance était offert dans 61 destinations internationales et le service d'itinérance 5G, dans 72 destinations internationales.
- Technologie IdO :
  - Technologie LTE-machine (« LTE-M ») dans l'ensemble du Canada et technologie 5G dans certains emplacements, laquelle permet la prise en charge d'un grand nombre d'appareils recueillant et transmettant des données en continu, ou transmettant des données en courtes rafales peu fréquentes, selon les besoins.
  - Les capacités en matière de multiservice et de multifacturation permettent de classer, de tarifer et de facturer séparément le trafic de données pour l'ensemble des appareils IdO.
  - Solutions IdO spécialisées dont se servent les municipalités, le secteur de la construction, les services publics et les services de transport.
- Branchement continu de foyers et d'entreprises directement aux installations à fibres optiques; environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises étaient connectés au réseau TELUS PureFibre en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec au 31 décembre 2022.
- Licences de distribution de services de radiodiffusion dans des territoires où nous sommes l'entreprise titulaire aux fins de la prestation de services de télévision, et licences aux fins de la prestation de services sur demande.
- Technologie de sécurité pour soutenir les activités de surveillance centrale et service de garde (dans les régions où ce service est offert) intégrés aux appareils intelligents automatisés. Capacités des services sur le terrain visant à assurer les travaux d'installation, de mise à niveau et de réparation de la technologie de sécurité à l'emplacement du client.

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

TTech : produits et services mobiles à l'intention des consommateurs et des entreprises au Canada. Produits et services fixes, y compris les services résidentiels dans les territoires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'est du Québec; services d'affaires au Canada; solutions en matière d'automatisation et de sécurité au Canada; solutions mondiales de soins de santé et de mieux-être; et solutions mondiales liées à l'agriculture et aux biens de consommation.

Nos capacités qui soutiennent nos produits et services mobiles et nos produits et services fixes (suite)

- Réseau national fondé sur la technologie IP superposé à un réseau commuté étendu en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, et des ententes d'interconnexion mondiales.
- Sept centres de données situés dans six collectivités qui sont directement connectés au réseau national IP de TELUS, ce qui crée une infrastructure informatique évoluée et diversifiée dans les régions au Canada.
- Accès aux clients d'affaires d'un bout à l'autre du pays au moyen de notre vaste réseau à fibres optiques géré, et capacités de nos produits qui sont soutenues par nos équipes de service à la clientèle à l'échelle nationale.
- Solutions technologiques pour aider les autorités sanitaires régionales, les hôpitaux, les assureurs, les consommateurs et les employeurs, et solutions pour améliorer la connectivité et la collaboration entre les fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, les infirmiers et infirmières, les pharmaciens et pharmaciennes et les physiothérapeutes. Grâce à l'acquisition de LifeWorks, nous avons accru nos capacités dans le continuum de soins personnalisés que nous offrons aux employeurs et à leurs employés.
- Solutions technologiques pour aider les agroentreprises, les agriculteurs, les éleveurs, les revendeurs de marchandises, les transformateurs, les distributeurs, les détaillants et les entreprises de produits emballés à améliorer de façon durable l'efficience, la traçabilité et la réactivité du système alimentaire.
- Notre service à la clientèle de premier plan se traduit par une fidélité accrue de nos clients et par une baisse des taux de désabonnement des abonnés des services mobiles et des services fixes. Les services de soutien à la clientèle qu'offrent les membres de l'équipe de TELUS International renforcent notre capacité à assurer la prestation continue d'une expérience client exceptionnelle.

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services mobiles

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

Aperçu des concurrents au chapitre des produits et services fixes

- Des câblodistributeurs concurrents offrant des services Internet, des services de téléphonie et des services de divertissement, comme Shaw Communications, en Colombie-Britannique et en Alberta, et Cogeco Câble et Vidéotron, dans l'est du Québec.
- Des sociétés qui offrent des services de remplacement des services de voix résidentiels locaux et interurbains mobiles, y compris nos services mobiles. En Colombie-Britannique et en Alberta, le pourcentage estimatif des foyers auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts (parmi tous les fournisseurs, incluant TELUS) était de 63 % en 2022, comparativement à 60 % en 2021. Dans l'est du Québec, le pourcentage estimatif des foyers (desservis par TELUS) auxquels seuls des services de téléphonie mobile sont offerts était de 39 % en 2022, comparativement à 39 % en 2021.
- Nos concurrents nationaux dans le secteur des services de télécommunications, soit Rogers Communications Inc. et BCE Inc., offrent également des services de télécommunications aux clients d'affaires et aux entreprises, tout comme le font divers autres fournisseurs qui vendent de plus en plus leurs services directement aux clients.
- Les concurrents au chapitre des services de sécurité résidentielle et d'entreprise incluent des sociétés locales et nationales telles que BCE Inc., Rogers Communications Inc., Chubb-Edwards, Stanley Security et Fluent Home. Parmi les concurrents, notons également les fournisseurs de systèmes de sécurité à configurer soi-même, comme Lorex, ainsi que les fournisseurs de services de domotique, tels que Ring, Nest et Wyze.
- Diverses autres petites entreprises non traditionnelles offrant des solutions d'affaires comportant des services par contournement, y compris des solutions SD-WAN et des solutions de communications unifiées intelligentes. Ces concurrents exercent surtout leurs activités dans les segments des petites et moyennes entreprises.
- Diverses entreprises offrant des services locaux et interurbains VoIP ainsi que des services Internet et des services de données, ou revendant ces services.
- Des entreprises qui offrent des services par contournement ou directement au consommateur, pour la voix et le divertissement.
- Des entreprises qui offrent des services de divertissement par satellite et des services Internet (BCE Inc., Shaw Communications, Xplornet, Starlink et Telesat).
- Les concurrents en ce qui a trait à TELUS Santé incluent des sociétés qui offrent des solutions de DME et de gestion d'officine telles que Omnimed, Familiprix, Medfar, Fillware, ARI et Logipharm. Les concurrents comprennent également des intégrateurs de systèmes et de services de santé tels que Loblaw, McKesson et le Groupe Jean Coutu, qui sont également devenus intégrés verticalement et offrent des services de santé, des solutions informatiques et des services connexes; et ces concurrents incluent possiblement des fournisseurs mondiaux tels que EPIC et Cerner, qui pourraient accroître leur présence au Canada. Les concurrents au chapitre des services de soins virtuels incluent Tia Santé, CloudMD, MD Connected, AppleTree VC, Cover Health, Dialogue, Maple, Homewood, Vetster, MarsVCA et Smart.Vet. Les concurrents en ce qui a trait aux soins de santé au travail et aux soins de santé préventifs offerts par TELUS Santé comprennent Medcan, Cleveland Clinic, Loblaw et Wellpoint. En ce qui concerne les activités de LifeWorks que nous avons acquises dans le domaine des solutions à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés, nous faisons notamment face à des concurrents au chapitre des PAEF, comme Dialogue et Homewood au Canada, et Compsych, WPO et Magellan aux États-Unis. LifeWorks livre aussi concurrence à des fournisseurs de solutions numériques en matière de santé mentale aux États-Unis, dont Lyra, Modern Health et Virgin Pulse. Les concurrents pour ce qui est des solutions d'administration des régimes de retraite et des avantages du personnel, ainsi que des solutions financières et de retraite comprennent, entre autres, Alight, Willis Towers Watson, Fidelity, Conduent, Aon et Mercer.
- TELUS Agriculture & Biens de consommation est unique puisque, en tant que fournisseur mondial de technologies agricoles et alimentaires et de solutions de données, nous servons des clients dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, de la ferme à la table. Notre capacité à fournir des solutions à l'échelle de la chaîne alimentaire nous permet d'effectuer des analyses en reliant les données aux différentes étapes de la production. De manière générale, un grand nombre de petites entreprises se livrent une forte concurrence dans la chaîne, et TELUS Agriculture & Biens de consommation fait effectivement face à des concurrents à chaque étape de la chaîne :
  - Dans le secteur de la santé animale, ses concurrents comprennent des sociétés comme Performance Livestock Analytics (qui fait partie de Zoetis).
  - Dans le secteur des aliments, des boissons et des biens de consommation, ses concurrents incluent Accenture, Oracle et Kantar's pour ce qui est des solutions de gestion aux fins de stimulation du commerce.
  - En ce qui concerne nos solutions pour les agroentreprises, les concurrents englobent des sociétés de toute envergure, que celles-ci soient locales ou mondiales, notamment AgData, Proagrica, Farmers Edge et FoodLogiQ.

ECPN

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

Nos produits et services

- Nos services appuient le cycle de vie complet de la transformation numérique de nos clients leur permettant d'adopter plus rapidement les technologies numériques de prochaine génération pour obtenir de meilleurs résultats.
- Solutions de données fondées sur l'IA – Issues de la combinaison de l'IA et des données alimentées par l'humain, ces solutions tirent parti de la plus récente technologie de données d'apprentissage fondée sur l'IA. Nos solutions d'annotation de données couvrent plus de 500 langues et dialectes et s'appliquent à tous les principaux types de données, y compris la fusion des données des capteurs pour les modèles de vision informatique avancée.
- Expérience client – Nos solutions d'expérience client englobent le télétravail, le service à la clientèle, le soutien technique, la croissance des ventes, les activités de perception, les soins de santé et l'expérience des patients.
- Expérience numérique – Nos solutions d'expérience numérique comprennent l'IA et les robots, le service à la clientèle omnicanal, la mobilité, les centres de contact infonuagiques, la transformation de plateformes, et la conception d'interface utilisateur (« IU ») et d'expérience utilisateur (« EU »).
- Confiance et sécurité – Nos solutions comprennent la modération de médias sociaux et de contenu, ainsi que des services de prévention et de détection des fraudes, comme ceux qui ont trait à la connaissance du client, à la lutte contre le blanchiment d'argent, à la vérification de l'identité et aux enquêtes de fraude.
- Services-conseils – Nos services spécialisés englobent les stratégies numériques, la consultation sur les processus en matière d'expérience client, l'analytique des données et des clients, la gestion des effectifs, l'excellence en apprentissage, et la transformation de l'entreprise et des processus.
- Cycle de vie des TI – Nos solutions comprennent des services infonuagiques et de plateforme, des services de développement et gestion d'applications, des services d'assurance de la qualité (« AQ ») et de mises à l'essai, ainsi que des services d'exploitation des systèmes, au centre d'assistance en matière de TI, à l'IdO et aux plateformes d'entreprises.
- Soutien administratif et automatisation – Nos solutions couvrent les domaines de l'automatisation robotisée des processus, de l'acquisition de talents, de la finance et de la comptabilité, et de l'impartition relative à l'approvisionnement/à la chaîne d'approvisionnement.
- Nous estimons que nous profitons d'une position unique pour servir ces marchés et pour bénéficier d'importants débouchés en raison du taux de croissance global de l'industrie, du faible taux de pénétration à ce jour et de la solidité de nos capacités existantes dans ce secteur du marché.
- Nous répondons aux besoins de clients qui ont connu une croissance considérable au cours des dernières années, comme ceux dont les activités ont trait à la modération de contenu, laquelle englobe des services liés à l'examen et à la conformité du contenu généré par les utilisateurs sur les médiaux sociaux et d'autres plateformes numériques. La nécessité de modérer les contenus sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des services spécialisés qui peuvent les aider à s'adapter aux changements dans un contexte incertain et hautement réglementé. Les solutions de données fondées sur l'IA, y compris les modèles de vision informatique avancée, font elles aussi l'objet d'une demande croissante.

Nos capacités

Nous sommes d'avis que nous possédons à la fois les gens, les capacités et la technologie nous permettant d'aider les entreprises à répondre à l'ensemble de leurs besoins touchant à la création, à la conception et à la prestation de systèmes d'expérience client intégrés de bout en bout.

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

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

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

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

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

- Solutions gérées, y compris les services d'apprentissage, la gestion des effectifs et les centres de contact
- Solutions d'excellence en apprentissage
- Services de gestion des effectifs
- Centre de contact en tant que service (« CCaaS »)
- Expérience client omnicanal, y compris le service, la vente et le soutien technique
- Analytique des clients tous azimuts

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

Nos produits et services (suite)

Confiance et sécurité

Nous combinons des outils de modération numérique automatisée et un soutien humain pour offrir un cadre de confiance et de sécurité solide visant à surveiller les activités numériques de nos clients. Nos solutions de gestion de contenu numérique personnalisables et évolutives peuvent également aider les clients à intensifier leur présence sur les médias sociaux, à augmenter leur nombre d'utilisateurs, et à attirer davantage de clients par l'entremise des canaux sociaux et des canaux de commerce électronique.

Parallèlement à la modération de contenu, la prévention de la fraude se révèle encore plus capitale dans toutes les industries; nous abordons donc également cet aspect dans le cadre de notre programme plus vaste sur la confiance et la sécurité. Notre offre de services est centrée sur la promotion d'une conduite éthique, la vérification de l'identité et la validation des profils afin de lutter contre le détournement d'actifs, de gérer les déclarations frauduleuses et de prévenir la corruption ou toute autre activité illégale telle que la prise de contrôle de comptes.

Aperçu des concurrents

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

4.2 Ressources opérationnelles

Ressources

Notre équipe

- Au 31 décembre 2022, notre personnel se composait d'environ 108 500 employés, nombre qui inclut 73 300 employés de TELUS International, soit 34 700 employés au Canada et 73 800 employés à l'échelle internationale. Nous faisons également appel à des consultants externes et à des contractuels, y compris des fournisseurs d'externalisation ouverte par l'entremise de TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »).
- Environ 7 515 employés sont couverts par des conventions collectives. La convention collective conclue avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos couvre environ 5 880 employés et a expiré le 31 décembre 2021. Le contrat arrivé à expiration demeure en vigueur durant les négociations entre les parties, et ce, jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention. Se reporter à la *rubrique 10.11* pour des renseignements supplémentaires
- La convention collective conclue avec le Syndicat québécois des employés de TELUS (« SQET »), qui couvre environ 700 employés au Québec, a expiré le 31 décembre 2022. Les négociations collectives ont commencé en janvier 2023 et devraient se poursuivre au deuxième trimestre de 2023. La convention collective conclue avec le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 540 membres de l'équipe au Québec, a expiré le 31 mars 2022. Les négociations collectives ont commencé en mars 2022 et se sont poursuivies tout au long de 2022. De nouvelles dates de négociations collectives sont prévues au premier trimestre de 2023. Notre filiale TELUS Employer Solutions Inc. a conclu une convention collective avec la B.C. Government and Services Employees' Union; cette convention collective couvre moins de 100 employés et expirera le 31 juillet 2023.
- Environ 335 employés au sein de la filiale Services de sécurité ADT Canada, inc. (« ADT Canada ») sont syndiqués. Ces employés sont couverts par 12 conventions collectives distinctes conclues par ADT Canada avec un certain nombre de syndicats dans différentes provinces. Ces conventions collectives expirent à des dates différentes.
- TELUS International a accès à de la main-d'œuvre dans 30 pays, tant sur le plan de la gestion que du soutien. Pour ce qui est du groupe Solutions numériques, nous employons principalement du personnel en Amérique du Nord, en Inde, aux Philippines, en Amérique centrale et en Europe.
- Notre objectif vise à attirer, à former et à retenir des employés talentueux au Canada et à l'échelle internationale. Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans les membres de notre équipe tout au long de leur carrière, et nous leur offrons des perspectives d'emploi diversifiées et inclusives, ainsi que des occasions d'avancement.
- Nous avons déterminé l'indice de participation des membres de notre équipe dans le cadre du sondage automnal L'heure juste, et cet indice s'est établi à 83 %. Ce résultat est encourageant compte tenu de l'environnement hautement concurrentiel et dynamique dans lequel nous travaillons, et renforce la culture que les membres de notre équipe ont forgée ensemble. Par rapport aux organisations de taille et de composition comparables, TELUS est la plus engagée à l'échelle mondiale selon notre agence de sondages, Kincentric.
- Les sondages que nous menons auprès des membres de notre équipe comprennent toujours des questions visant à évaluer leur santé et leur bien-être et à obtenir leur point de vue sur notre environnement de travail, y compris les changements découlant de la pandémie de COVID-19. Les membres de notre équipe ont notamment mis en lumière ce qui suit : ils ont confirmé être convaincus que leur sécurité constitue une priorité pour leurs dirigeants; ils disent que leur dirigeant leur offre le soutien dont ils ont besoin en cette période exceptionnelle; et ils considèrent que leurs modalités de travail favorisent une collaboration productive, tout en leur permettant de répondre aux besoins des clients.
- L'engagement au sein d'une équipe se traduit par une meilleure expérience pour les membres de l'équipe et, en conséquence, par une expérience client améliorée; ainsi, la plus grande satisfaction de nos clients donne lieu à un plus faible taux de désabonnement à nos produits et services.

Ressources

Notre équipe (suite)

- En 2022, nous avons continué d'axer le renforcement de notre culture sur la diversité et l'inclusion, le perfectionnement du capital humain et l'engagement des membres de l'équipe en misant sur les actions suivantes :
  - Tirer parti de notre solide culture et veiller tout particulièrement à écouter les membres de l'équipe
  - Accorder la priorité aux clients et faire en sorte que les dirigeants mobilisent leurs équipes au moyen du modèle d'engagement fondé sur un processus équitable
  - Utiliser les résultats du sondage L'heure juste, y compris ceux de l'indice d'inclusion, pour élaborer et créer des plans d'action en vue d'améliorations
- Nous nous efforçons d'attirer et de retenir des membres clés au sein de notre équipe au moyen d'approches monétaires et non monétaires. Notre programme de rémunération et d'avantages du personnel vise à appuyer notre culture axée sur l'excellence du rendement et se fonde à la fois sur le marché et le rendement. Au besoin, nous mettons en œuvre des solutions ciblées visant à retenir les membres de notre équipe possédant des compétences essentielles ou des talents qui sont rares sur le marché, et nous avons mis en place un processus de planification de la relève afin d'identifier nos meilleurs talents pour occuper les postes de niveau supérieur.
- Pour des renseignements supplémentaires concernant notre équipe, se reporter à la description fournie sous *« Mesures d'atténuation »*, à la *rubrique 10.11*, *« Notre équipe »*.

Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution

- **TELUS** – société nationale de services de communications et de technologies de l'information qui offre à ses clients des services mobiles, des services de données et de voix, des services IP et des services de télévision, de vidéo, de divertissement et de sécurité, et dont la vocation sociale consiste à brancher tous les Canadiens pour l'avenir.
- **Koodo Mobile** – fournisseur de services de voix et de données mobiles postpayés et prépayés à l'échelle nationale qui dispose d'un vaste réseau de distribution, comprenant des magasins appartenant à TELUS, des détaillants et des détaillants indépendants de produits électroniques.
- **Public Mobile** – fournisseur de services mobiles prépayés, doté d'un réseau de distribution physique ainsi que basé sur le Web, et qui prévoit uniquement l'offre de cartes SIM.
- **Mobile Klinik** – fournisseur de services liés à la performance des appareils et de services de réparation professionnels de téléphones intelligents, de tablettes et d'appareils mobiles remis en marché certifiés de grande qualité.
- **Télé OPTIK et Pik TV** – services de divertissement haute définition offrant des émissions de télévision, du contenu sur demande et des services de diffusion en continu.
- **TELUS PureFibre** – notre réseau à fibres optiques de prochaine génération qui permet un accès rapide à Internet et constitue l'épine dorsale de notre réseau 5G.
- **Services Maison connectée de TELUS et Sûreté d'entreprise de TELUS** – solutions de sécurité complètes pour les clients résidentiels et les entreprises.
- **TELUS International** – leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'intelligence artificielle (« IA ») et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices.
- **TELUS Santé** – fournisseur qui offre un soutien à nos clients et qui aide les citoyens, les patients, les professionnels de la santé, les employeurs et les employés à résoudre certains des problèmes les plus pressants auxquels ils font face.
- **TELUS Agriculture & Biens de consommation** – fournisseur mondial de technologies agricoles et de technologies de l'alimentation et de solutions de données qui offre des services à la clientèle englobant toute la chaîne de valeur alimentaire.
- **TELUS Capital de risque** – fonds de capital-risque de la société qui investit dans plus de 85 entreprises qui transforment les marchés depuis 2001.
- **GoCo** – entreprise agile qui offre des solutions de communications unifiées de prochaine génération ainsi que des solutions de réseaux gérés au marché des affaires, à l'aide d'une approche grandement différenciée et entrepreneuriale.
- **Initiatives à vocation sociale** – TELUS Averti (programme national de formation en matière de sécurité numérique), Fonds pollinisateur de TELUS pour un monde meilleur (fonds d'impact) et programmes Connectés pour l'avenir qui aident à combler le fossé numérique : Mobilité pour l'avenir (téléphones et forfaits de services mobiles gratuits ou à faible coût), Internet pour l'avenir (forfaits de services Internet à faible coût), Technologies pour l'avenir (soutien et formation, y compris de la technologie d'assistance offerte aux Canadiens atteints d'un handicap), et Santé pour l'avenir (cliniques de santé mobiles qui offrent des soins aux personnes en situation d'itinérance).
- Nos réseaux de vente et services de soutien :
  - Les services mobiles sont soutenus par un vaste réseau de magasins appartenant à TELUS, y compris notre participation de 50 % dans WOW! boutique mobile, et par un vaste réseau de distribution composé de détaillants exclusifs ainsi que de partenaires indépendants nationaux sur le marché de la vente au détail (p. ex., Best Buy, Walmart et London Drugs), ainsi que par l'entremise d'applications libre-service en ligne, de robots conversationnels offrant des services d'assistance virtuelle intuitifs, de campagnes de marketing de masse et d'agents de service à la clientèle par téléphone. Par l'entremise de Mobile Klinik, nous offrons des services de réparation professionnels de téléphones intelligents et de tablettes, ainsi que des services de remise à neuf et de revente.
  - Les services résidentiels fixes (y compris les services d'automatisation et de sécurité) sont soutenus par des magasins appartenant à TELUS, ainsi que par l'entremise d'agents de service à la clientèle par téléphone, d'agents et de détaillants indépendants, de techniciens et de partenaires en matière de services résidentiels numériques, ainsi que d'applications libre-service en ligne et basées sur les services de télévision.
  - Nous vendons des produits et services mobiles (y compris des accessoires numériques), des produits et services fixes, des services d'automatisation et de sécurité, des solutions de santé, ainsi que des produits et services aux entreprises par l'entremise de **telus.com**. Nous offrons des outils en ligne de gestion des comptes (p. ex., Mon TELUS) qui permettent aux clients de gérer leurs comptes à l'aide de notre site Web ou d'applications mobiles, ainsi que des fonctions de clavardage pour le soutien à la clientèle. Nous offrons également des solutions fondées sur les appels vidéo qui permettent aux clients d'effectuer les installations sans que les techniciens doivent entrer dans leur demeure.
  - Notre équipe nationale des ventes a un contact direct avec les consommateurs et se consacre à l'élargissement rapide et à la rétention de la clientèle en misant sur des conversations en personne et virtuelles.
  - Les gammes de services mobiles et fixes aux entreprises, y compris les solutions de soins de santé et les services de sécurité, sont fournies par certains magasins spécialisés en ce qui a trait aux clients d'affaires, par les représentants de TELUS, par des spécialistes des produits ainsi que par des détaillants indépendants et par l'entremise de réseaux de distribution directs et d'applications libre-service pour les petites et moyennes entreprises.
  - Les solutions de TELUS International sont soutenues par des représentants des ventes, des équipes de gestion des relations avec la clientèle, des équipes chargées de l'annotation de données et de la modération de contenu, ainsi que par des ingénieurs, des développeurs et des architectes numériques.
  - TELUS Santé offre certains de ses services – les dossiers de santé personnels et les télésoins à domicile – en partenariat avec des gouvernements provinciaux. Grâce à notre acquisition de LifeWorks, nous améliorons la vie des gens en favorisant leur mieux-être global, c'est-à-dire leur santé mentale, physique, financière et sociale, et nous mettons à contribution notre technologie et notre expertise pointue en matière de santé mentale par l'intermédiaire de nos solutions Santé mentale globale. Nous offrons également des PAEF ainsi que des services de gestion des absences et de l'invalidité par l'entremise de certains partenaires intermédiaires (y compris des sociétés d'assurance). En outre, LifeWorks collabore avec quelques gouvernements provinciaux pour fournir certains services de mieux-être.
  - Les solutions de TELUS Agriculture & Biens de consommation sont offertes au moyen d'applications libre-service en ligne, ainsi que par l'entremise d'équipes de représentants des ventes et de gestion des relations avec la clientèle.

Ressources

Nos technologies, systèmes et propriétés

- Nous sommes une entreprise axée sur les technologies dotée d'une multitude de systèmes et de processus TI. Nous visons à favoriser l'innovation et à effectuer des investissements générationnels afin d'assurer la prestation de solutions à large bande de pointe à une société de plus en plus fondée sur le numérique.
- Réseaux à large bande pour les marchés des consommateurs et des entreprises
  - Nous avons lancé notre réseau 4G LTE en 2012, et celui-ci couvre aujourd'hui 99 % de la population canadienne. Ce réseau a évolué en 2017 pour favoriser l'adoption de la technologie LTE-A, qui couvre désormais plus de 96 % de la population canadienne et permet la prise en charge de vitesses théoriques maximales de 1,5 Gbps. Notre réseau IdO via LTE CAT-M1 couvre 96 % de la population canadienne. Se reporter à *« Utiliser les technologies de pointe de TELUS pour favoriser une croissance supérieure dans les services mobiles, résidentiels et d'affaires »*, à la *rubrique 3*, *« Priorités de la société »*, pour de plus amples renseignements.
  - Nous avons effectué des investissements importants dans la technologie du réseau hétérogène (« HetNet »), qui constitue l'un des éléments de base de la technologie 5G. HetNet combine de multiples types de cellules telles que des macrocellules et des microcellules externes de même que des picocellules internes, de manière à améliorer la couverture et la capacité dans les régions urbaines fortement peuplées et à l'intérieur des immeubles. Dans le cadre de nos efforts incessants visant à assurer à la fois l'évolution de notre technologie des petites cellules ainsi que l'évolution de nos technologies réseau vers la technologie LTE-A Pro (c.-à-d. 4,5G), nous sommes devenus, en 2017, le premier exploitant au Canada à utiliser la technologie d'accès assisté sous licence (« LAA ») fondée sur les petites cellules dans des environnements externes et internes, capable de vitesses pouvant atteindre 970 Mbps. En 2019, nous avons continué d'améliorer la technologie LAA et nous offrons des vitesses pouvant atteindre 1,2 Gbps; par ailleurs, nous avons jusqu'à présent déployé la technologie LAA dans plus de 400 sites.
  - En 2018, nous sommes devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie LTE FDD MIMO (« multiple input multiple output ») massif à 32 TRx dans la bande de fréquence de 2 600 MHz, dans le cadre de l'évolution de la technologie LTE-A Pro, et en 2020, nous sommes également devenus le premier exploitant à l'échelle mondiale à lancer la technologie MIMO massif bibande dans la bande de fréquence de 1 900 MHz et dans la bande visant le spectre des SSFE. Cette technologie accroît davantage la capacité de notre infrastructure mobile et rehausse l'expérience client, en plus de nous aider à assurer le maintien à long terme de notre position de chef de file en matière de services mobiles.
  - En 2019, nous avons réalisé des progrès relativement à la virtualisation de notre infrastructure de réseau central en y ajoutant la composante centrale voix, ce qui nous a permis de franchir une étape en préparation pour le déploiement de services fondés sur la technologie 5G. La virtualisation de réseau améliore l'extensibilité, la résilience et la rentabilité de notre réseau.
  - En 2020, nous avons lancé notre technologie 5G, capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre 1,7 Gbps.
  - En 2021, nous avons accru les vitesses de notre réseau 5G, capable de prendre en charge des vitesses allant jusqu'à 1,9 Gbps, grâce au déploiement du spectre supplémentaire requis pour la technologie 5G.
  - En 2022, nous avons fait évoluer notre réseau 5G et celui-ci est désormais capable de prendre en charge des vitesses pouvant atteindre jusqu'à 3 Gbps. Au 31 décembre 2022, notre réseau 5G couvrait environ 83 % de la population canadienne.
  - La couverture de notre réseau 5G est essentielle, car elle permettra l'avancement de nouvelles capacités 5G telles que le découpage de réseau, l'informatique multi-accès en périphérie de réseau et les communications critiques comportant de courts temps d'attente. Parmi les principales améliorations apportées à notre réseau 5G en 2021, notons le début du déploiement du spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz au moyen de la technologie MIMO. À la fin de 2022, 40 % de la population canadienne était couverte par le spectre dans la bande de fréquence de 3,5 GHz.
- Nos investissements aux fins du déploiement de notre technologie PureFibre ont permis d'accroître la connectivité par fibre optique dans notre infrastructure ainsi que le branchement direct des foyers et des entreprises à nos installations à fibres optiques. À la fin de 2022, environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises de diverses collectivités en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec avaient accès à des vitesses Internet symétriques ultrarapides allant de 150 Mbps à 1 Gbps, et environ 2,0 millions d'emplacements en Colombie-Britannique et en Alberta avaient accès à des vitesses Internet symétriques allant jusqu'à 2,5 Gbps sur le réseau TELUS PureFibre. Sachant qu'il est impératif d'assurer une connectivité à haut degré de fiabilité avec des débits comportant de courts temps d'attente aux fins de la prestation de nouveaux services tels que les réseaux virtualisés et les applications IdO, nous avons également amorcé le lancement d'un nouvel équipement afin de prendre en charge les vitesses et les services améliorés.
  - Nous avons poursuivi le déploiement de la prochaine évolution de notre architecture intelligente en périphérie, fondée sur la technologie IP fixe et optique centrale/en périphérie. Cette architecture permet d'apporter des améliorations importantes au chapitre de l'automatisation et des coûts par port afin de prendre en charge la croissance et l'évolution du réseau.
  - Nous avons poursuivi le déploiement des couches sans égard à la couleur, omnidirectionnel et sans contention (« CDC ») de notre réseau dorsal national de transport (transport par paquets 3.0) à multiplexage par répartition en longueur d'onde dense de troisième génération, qui est connecté de la Colombie-Britannique au Québec ainsi qu'aux États-Unis. Cette architecture permet d'assurer la croissance du réseau sans procéder à une régénération coûteuse, permet un réacheminement optique optimal lorsque survient une coupure de la fibre optique, et améliore les coûts liés à la croissance du réseau.
  - En 2022, nous avons poursuivi l'évolution de nos technologies PureFibre et d'accès Internet haute vitesse, afin d'offrir une expérience client supérieure et de propulser notre position de chef de file sur le marché en ce qui a trait à la prestation de services résidentiels et services aux entreprises, et avons à cette fin lancé le service d'accès Internet haute vitesse permettant des vitesses symétriques de 2,5 Gbps, qui est offert à nos principaux marchés en Colombie-Britannique et en Alberta; nous avons également continué de donner à des milliers de foyers dans les collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande.
  - En 2022, nous avons continué de donner à des milliers de foyers dans des collectivités rurales et autochtones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec un accès au réseau à large bande, offrant une connectivité à environ 34 500 emplacements dans 140 collectivités, y compris 12 territoires autochtones, et fournissant une couverture d'autoroute sur une distance de 14 kilomètres. À ce jour, sur une base cumulative, nous avons raccordé au réseau PureFibre 692 000 emplacements ruraux répartis dans 304 collectivités, dont 144 territoires autochtones.
  - En 2022, nous avons reçu des subventions publiques de 257 millions de dollars qui nous aideront à raccorder au réseau PureFibre plus de 20 000 emplacements répartis dans plus de 175 collectivités rurales, y compris plus de 100 territoires autochtones, d'ici 2026. Ces subventions comprenaient notamment un financement que nous avons obtenu pour un projet important d'une valeur de 105 millions de dollars visant à connecter au réseau PureFibre plus de 6 000 emplacements ruraux et autochtones situés dans le nord-ouest de l'Alberta d'ici la fin de 2026.
  - En 2022, nous avons fait l'acquisition de Fully Managed Inc. afin de continuer à développer les capacités différenciées de TELUS Affaires au moyen de logiciels fondés sur l'infonuagique et de technologies de surveillance de réseau à distance qui nous permettent de prêter assistance aux clients sans envoyer du personnel sur place. Cette acquisition visait également la division des soins pour personnes âgées de Fully Managed Inc. qui offre des solutions d'automatisation simples aux prestataires de soins pour personnes âgées cherchant à moderniser leurs processus essentiels.

Ressources

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous poursuivons l'évolution de nos services en cas d'urgence de calibre mondial afin d'exploiter la puissance des services IP dans le cadre de l'implémentation de notre service 9-1-1 de prochaine génération.
- Nous avons continué d'innover afin de répondre aux besoins de nos clients, par l'entremise de nos plateformes Télé OPTIK et Pik TV. En investissant dans le développement en nuage de l'infrastructure vidéo et dans les applications innovatrices, nous continuons de faire avancer notre priorité visant à permettre l'accès à du contenu et à des services de divertissement en tout temps et en tout lieu et, par le fait même, d'offrir une expérience client exceptionnelle.
- En 2022, nous avons lancé Wi-Fi Plus, un nouveau service qui fournit une couverture résidentielle fiable aux quatre coins de la maison, en plus d'assurer une installation professionnelle, le soutien continu d'experts et la sécurité du réseau afin de préserver la tranquillité d'esprit des abonnés à nos services Internet. De plus, nous avons déployé les capacités Wi-Fi 6 auprès de 170 000 clients, et avons procédé au prélancement de Wi-Fi 6E dans une collectivité.
- En 2022, nous avons introduit des capacités d'auto-installation pour nos services Internet en Colombie-Britannique et en Alberta, afin de permettre une expérience d'installation simple et sans tracas ne nécessitant pas la visite d'un technicien.
- En 2022, nous avons déployé notre réseau PureFibre dans un certain nombre de vieux immeubles en copropriété divise en Colombie-Britannique et en Alberta grâce à la technologie fondée sur une micro-unité de point de distribution (« UPD »). Les résidents des immeubles visés peuvent ainsi profiter des vitesses du réseau PureFibre, et ce, sans que des modifications majeures aient été apportées au réseau électrique de leur immeuble.
- Nous améliorons continuellement nos applications utilisées par les clients, soit Pik TV, Télé OPTIK, Maison connectée de TELUS et TELUS Connect, permettant aux clients de mieux contrôler leurs services et leurs appareils.

- Nous continuons de surveiller les besoins liés au trafic et d'investir dans notre réseau afin d'assurer un service et un soutien continus aux Canadiens :
  - Nous avons accru la capacité de diffusion en continu du service de vidéo sur demande Télé OPTIK et élaboré de nouvelles solutions de manière à prendre en charge les hausses continues de l'utilisation du service de vidéo sur demande et des diffusions.
  - Nous avons poursuivi la migration du trafic vocal passant par le réseau 3G patrimonial; 87 % des appels sont maintenant pris en charge par la technologie VoLTE.
  - En 2022, nous avons développé notre réseau mobile pour prendre en charge une augmentation de 38 % d'un exercice à l'autre du trafic lié aux services mobiles et une augmentation de 10 % d'un exercice à l'autre du trafic lié à l'accès Internet haute vitesse mobile.
  - Nous avons mis en place des armoires de contrôle environnemental à mission critique (unités monoblocs dotées d'un système CVCA et d'un bloc d'alimentation), de manière à alimenter rapidement notre équipement de réseau critique et à réduire les risques de pannes d'équipement.

- Immobilier – Nos installations réseau sont construites sous les routes et les autoroutes ou le long de celles-ci, conformément aux droits de passage consentis par les propriétaires de terrains, y compris les municipalités et la Couronne, ou sur les terres franches dont nous sommes propriétaires.
  - Nos biens immobiliers (dont nous sommes propriétaires ou que nous louons) comprennent également des locaux pour bureaux administratifs et des immeubles de bureaux, commerciaux et résidentiels à usage mixte, pouvant tous être aménagés dans le cadre de coentreprises, et d'autres projets d'aménagement immobilier qui font avancer notre mission sociale, ainsi que des centres de travail et des locaux réservés à l'équipement de télécommunications. Certains immeubles sont construits sur des terres à bail, et la majorité des antennes radio sans fil sont installées sur des pylônes de communications qui se trouvent sur des terrains, ou sur des immeubles détenus en vertu de baux ou de licences de durées diverses. Nous participons actuellement à deux coentreprises immobilières. (Se reporter à la *rubrique 7.11*.)
  - Pour mettre en œuvre nos plans de réaménagement de biens immobiliers, nous devrons obtenir les approbations réglementaires requises et travailler de façon cohérente avec nos équipes de réseau afin de gérer les aspects liés à la fiabilité et aux activités opérationnelles.
- Immobilisations incorporelles – Nos immobilisations incorporelles comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »), qui sont essentielles à la prestation de services mobiles. Nous détenons des actifs relativement auxquels la fréquence moyenne est de 198 MHz à l'échelle nationale. Nous avons procédé au déploiement de spectre dans les bandes de fréquence de 600 MHz, de 700 MHz, de 2 300 MHz, de 2 500 MHz, de 1 900 MHz et de 850 MHz, ainsi que de spectre des SSFE afin d'assurer l'évolution de notre infrastructure mobile. En outre, nous avons entamé nos travaux en vue de l'exploitation du spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz que nous avons récemment acquis au second semestre de 2021; ces travaux se poursuivront au cours des prochaines années. Nous avons l'intention de continuer d'acquérir du spectre en vertu des règles établies par ISDE, de manière à répondre à nos besoins futurs en matière de capacité.
  - La propriété intellectuelle, que nous détenons ou pour laquelle nous avons obtenu un droit d'utilisation, constitue un actif essentiel pour nous. Elle nous permet d'être une société connue et reconnue sur le marché grâce au style de notre marque, à notre présentation et notre habillage commercial, à nos noms de domaine et à nos marques de commerce. La propriété intellectuelle protège notre savoir-faire et nos logiciels, nos systèmes, nos processus et nos méthodes commerciales au moyen de droits d'auteur, de brevets et d'informations confidentielles, y compris les secrets commerciaux. Elle nous aide également à améliorer notre compétitivité en favorisant un milieu de travail innovateur. Chaque aspect que revêt la propriété intellectuelle est important pour assurer notre réussite. Ainsi, la marque TELUS joue un rôle clé au chapitre du positionnement des produits et de la réputation de notre société. Afin de protéger notre propriété intellectuelle, nous avons recours à une combinaison de protections juridiques aux termes des lois visant le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets et d'autres lois concernant la propriété intellectuelle, ainsi qu'à des dispositions contractuelles en vertu d'accords d'octroi de licences. Nous cherchons à maximiser la valeur de nos immobilisations incorporelles dans les domaines de l'innovation et des inventions en nous assurant que celles-ci sont utilisées, protégées et évaluées de manière appropriée. Pour de plus amples renseignements sur nos immobilisations corporelles et incorporelles, se reporter à la *rubrique 8.1*, *« Estimations comptables critiques et jugements »*.
  - Nos licences de distribution de radiodiffusion nous permettent d'offrir des services de divertissement. Se reporter à *« Questions en matière de radiodiffusion »*, à la *rubrique 9.4*, pour une analyse des faits nouveaux concernant ces licences.
- Technologies futures – Outre l'évolution de notre infrastructure actuelle, nous investissons dans les technologies de l'avenir qui serviront de fondement pour la prestation de services de prochaine génération aux Canadiens.
  - Nous continuons d'investir dans des systèmes habilitants tels que la plateforme de gestion des appareils connectés Jasper et notre réseau central évolué machine à machine virtuel (« M2M vEPC ») afin de prendre en charge les applications IdO pour lesquelles l'accueil de nouveaux partenaires est essentiel pour assurer notamment la prestation de nouveaux services tels que les véhicules branchés et la gestion des parcs automobiles.
  - Nous continuons d'investir à la fois dans la technologie et les talents au sein de TELUS afin d'exploiter les capacités concurrentielles, la souplesse et la résilience des technologies infonuagique et numérique. Nos efforts continus en matière de numérisation permettent à TELUS de lancer rapidement de nouveaux produits et services, de répondre promptement aux besoins des clients et du marché, et d'offrir un service très fiable.

Ressources

Nos technologies, systèmes et propriétés (suite)

- Nous avons poursuivi nos efforts visant à simplifier et à regrouper nos systèmes sur plusieurs fronts; ainsi, nous avons déverrouillé les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation au Québec, et la solution Compagnon Santé connectée et les produits Maison connectée sont maintenant pris en charge pour les entreprises de services locaux titulaires (les « ESLT ») et les nouveaux clients connectés au réseau à fibres optiques au Québec, ce qui accroît nos occasions de croissance dans cette province; nous avons automatisé les processus de migration du cuivre à la fibre optique afin de créer une instruction en un clic aux fins de cette migration; nous avons réduit le temps requis pour gérer les appels et réduit les erreurs de facturation; et nous avons mené à terme les tests relatifs à l'installation de lignes de cuivre pour les systèmes de gestion des relations avec la clientèle/de facturation. Ces activités nous donnent la possibilité de regrouper sur une seule plateforme les fonctions de passation de commande pour les consommateurs. La migration manuelle des clients québécois vers nos systèmes nationaux partagés a débuté en 2021 et nous prévoyons qu'elle sera essentiellement terminée d'ici la fin de 2023.
- Nous avons modernisé notre plateforme de communication d'entreprise afin de l'adapter totalement à l'infonuagique et d'améliorer la redondance des systèmes lors du traitement de millions de messages, y compris les rappels par texto de factures électroniques pour les services mobiles, les rappels par texto des seuils de données du service Koodo et les messages de vente incitative, de même que les messages concernant la transférabilité des numéros de services mobiles.
- Nous avons terminé la migration des abonnés à nos services Internet vers notre nouvelle plateforme de courriels fondée sur l'infonuagique. Tirant parti de notre partenariat avec Google, ce service offre à notre clientèle une expérience client exceptionnelle, une fiabilité améliorée et des fonctionnalités enrichies.
- Nous avons réduit le travail manuel grâce à l'automatisation de nos systèmes et aux progrès réalisés relativement aux méthodes agiles et aux capacités en matière de développement et d'exploitation.
  - Nous avons ainsi amélioré l'agilité, le coût de l'offre et la rapidité de mise en marché, tout en rehaussant la fiabilité, de même que l'élargissement de nos capacités d'automatisation des tests.
  - Nous avons étendu le cadre de déploiement sur demande, permettant ainsi l'accès à des vitesses plus rapides sur le marché et atténuant les risques auxquels nous sommes exposés au tout début du cycle de déploiement; nous avons également accru nos activités de développement de logiciels automatisés et nos capacités de gestion libre-service des données de test, de manière à améliorer la qualité des logiciels.
  - Nous avons normalisé nos scénarios de test et nos outils de gestion des défauts afin d'atténuer les risques liés à la fiabilité des outils pour lesquels aucun soutien n'est offert.
  - Nous avons amélioré nos capacités en matière d'analytique des données et de télémétrie afin d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux en ciblant de façon plus efficace nos clients, en ayant recours à des outils de visualisation et de veille stratégique, ainsi qu'en améliorant considérablement la précision et la fiabilité de notre plateforme de géoanalytique, de manière à prendre en charge de nouvelles campagnes et des campagnes personnalisées/ciblées sur le marché.
- Par l'entremise de TELUS International, nous sommes un leader en matière d'innovation dans le domaine de l'expérience client numérique assurant la conception, l'élaboration et la prestation de solutions de prochaine génération axées sur la haute technologie et une forte interaction humaine, y compris l'IA et la modération de contenu, pour des marques mondiales et perturbatrices, comme il est décrit à la *rubrique 4.1*. Ces services sont offerts par l'entremise d'installations situées en Amérique du Nord et en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
- Grâce à ses services tels que les solutions de gestion d'officine, les DME (y compris les DME mobiles), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels et les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes, notamment le renouvellement en ligne des ordonnances, le service d'ordonnances électroniques PrescripTlon et MedDialog[MD], TELUS Santé facilite le transfert de dossiers de santé électroniques de la maison à la clinique ou à l'hôpital. Les prestataires de soins de santé peuvent accéder aux informations cruciales sur la santé sur nos réseaux à large bande.
  - Par l'entremise de ses Cliniques TELUS Santé, TELUS Santé offre également des avantages sociaux pour cadres, des services de santé au travail, des services de santé et mieux-être de l'employé et des services de santé préventive individuels. Grâce à l'offre de bilans de santé préventifs, d'une plateforme de soins de santé virtuels accessible 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et des services de spécialistes de la santé, les Cliniques TELUS Santé offrent des services de santé proactifs aux particuliers et aux membres de leur famille.
  - Grâce à l'acquisition de LifeWorks, nous avons renforcé nos solutions technologiques à l'intention des employeurs axées sur le mieux-être des employés en fournissant des services en matière de mieux-être global, de PAEF, de TCCi, et de gestion des absences et de l'invalidité, ainsi que des solutions de gestion de la rémunération des travailleurs, et des solutions administratives, financières et de retraite.
- Les solutions technologiques que nous offrons par l'entremise de TELUS Agriculture & Biens de consommation ont une incidence notable sur la production primaire et la durabilité dans l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, car elles fournissent aux participants de la chaîne de valeur des solutions qui exploitent les systèmes de données évolués et l'IA pour rationaliser les activités, améliorer la traçabilité des aliments et offrir aux consommateurs des aliments plus frais et plus sains.,

4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

Politiques financières liées à la structure du capital

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

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

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

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

Plan financier et plan de gestion de la structure du capital

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

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

- En mai 2022, nous avons annoncé que nous comptions effectuer des hausses de dividendes semestrielles continues, la hausse annuelle s'élevant de 7 % à 10 % entre 2023 et la fin de 2025, prolongeant par le fait même la politique annoncée en mai 2011. Nonobstant cet objectif, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de notre situation financière et de nos perspectives sur une base trimestrielle. L'indication à long terme au chapitre du ratio de distribution lié aux actions ordinaires est calculée comme représentant 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Il n'existe aucune certitude que nous maintiendrons un programme de croissance du dividende jusqu'en 2025 ou que nous ne modifierons pas ce programme d'ici 2025. (Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives – Des flux de trésorerie disponibles inférieurs aux prévisions pourraient réduire notre capacité à investir dans les activités, à réduire notre levier financier ou à fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires, et pourraient se répercuter sur notre capacité de maintenir notre programme de croissance du dividende jusqu'en 2025, ainsi que tout autre programme de croissance du dividende*, de même qu'à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.)
- Les dividendes déclarés en 2022 ont totalisé 1,3557 $ par action, ce qui représente une hausse de 0,0847 $ par action, ou 6,7 %, par rapport aux dividendes déclarés en 2021. Le 8 février 2023, le conseil a décidé de déclarer un dividende pour le premier trimestre de 0,3511 $ par action, payable le 3 avril 2023 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2023. Le dividende pour le premier trimestre de 2023 reflète une augmentation cumulative de 0,0237 $ par action, ou 7,2 %, par rapport au dividende par action de 0,3274 $ déclaré à l'exercice précédent.
- Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. En vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet pour les dividendes versés à compter du 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les fonds propres à un escompte de 2 %. Au cours de 2022, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis environ 23 millions d'actions ordinaires aux fins de ce régime, pour un montant de 658 millions de dollars. Pour les dividendes versés le 3 janvier 2023, le taux de participation au régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés, qui est calculé comme une participation à ce régime de 185 millions de dollars (compte tenu du régime d'actionnariat des employés) sous forme de pourcentage des dividendes bruts, s'est établi à environ 37 %.
- À l'heure actuelle, TELUS International entend conserver tous les fonds disponibles et tout bénéfice futur afin de soutenir l'exploitation et de financer la croissance et le développement de ses activités.

Racheter des actions ordinaires

- En juin 2022, nous avons reçu l'approbation de la Bourse de Toronto (la « TSX ») visant une nouvelle offre publique de rachat dans le cours normal des activités (l'« offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2022 »), aux fins du rachat et de l'annulation d'un nombre maximal de 10 millions d'actions ordinaires pour un prix d'achat global maximal de 250 millions de dollars, sur une période de 12 mois débutant le 6 juin 2022 et prenant fin le 5 juin 2023, par l'intermédiaire de la TSX, de la Bourse de New York ou d'autres types de systèmes de négociation canadiens, ou autrement, dans la mesure permise par les lois sur les valeurs mobilières applicables. TELUS compte racheter des actions ordinaires uniquement au moment souhaité et si elle estime que cela représente une bonne occasion, sous réserve de tous achats pouvant être effectués en vertu d'un programme de rachat d'actions automatique. Au 9 février 2023, nous n'avions effectué aucune transaction en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités de 2022.
- Nous pouvons également mettre en place un programme de rachat d'actions automatique avec un courtier, qui nous permet de racheter nos actions ordinaires aux termes de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, à des moments auxquels nous ne serions pas autorisés à négocier nos actions pendant les périodes internes d'interdiction de transiger, y compris les périodes trimestrielles prévues à cet effet. Les rachats seront déterminés par le courtier à sa seule discrétion, selon les paramètres que nous avons établis avant toute période d'interdiction de transiger, conformément aux règles de la TSX et aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

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

- Le papier commercial émis et en cours était de 1,5 milliard de dollars au 31 décembre 2022 et était intégralement libellé en dollars américains (1,1 milliard de dollars US), par rapport à 1,9 milliard de dollars (1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2021.
- Les prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International payables à un consortium se composant d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) se chiffraient à 689 millions de dollars US au 31 décembre 2022, par rapport à 854 millions de dollars US au 31 décembre 2021. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. Parallèlement à l'acquisition de WillowTree, comme il est décrit à la *note 18 d)* des états financiers consolidés, TELUS International a fait des prélèvements de 363 millions de dollars US et de 600 millions de dollars US sur les composantes renouvelables et les composantes emprunt à terme, respectivement, de sa facilité de crédit disponible.
- Le produit des créances clients titrisées s'élevait à 100 millions de dollars au 31 décembre 2022, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2021.

Maintenir la conformité aux objectifs financiers

- **Maintenir des notations du crédit de première qualité –** Au 9 février 2023, les notations du crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée. (Se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*.)
- **Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts de 2,20 à 2,70 fois –** Au 31 décembre 2022, ce ratio, qui était de 3,63 fois, sortait de la fourchette cible, en raison principalement de l'acquisition des licences de spectre, le spectre étant notre actif à durée d'utilité indéterminée le plus important, de l'incidence nette des cessions d'entreprises et des acquisitions d'entreprises qui a donné lieu à une augmentation du ratio, et de l'incidence de la pandémie de COVID-19. L'incidence nette des cessions d'entreprises et des acquisitions d'entreprises a donné lieu à une augmentation du ratio. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu, en 2023 et en 2024), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

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

Maintenir la conformité aux objectifs financiers (suite)

- **Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective –** Notre fourchette cible est présentée sur une base prospective. Le ratio de distribution lié aux actions ordinaires[1] présenté dans le présent rapport de gestion constitue une mesure historique fondée sur les dividendes déclarés des quatre trimestres les plus récents, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, et sur les flux de trésorerie disponibles; il est présenté à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2022, le ratio était de 95 % et sortait de la fourchette cible, en raison principalement i) de notre programme de dépenses d'investissement accélérées prévues afin de prendre en charge nos dépenses d'investissement dans le réseau à large bande, le déploiement de notre infrastructure TELUS PureFibre et l'accélération de la mise en œuvre de notre réseau 5G; et ii) de la diminution du BAIIA découlant de la pandémie. En excluant l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées de 823 millions de dollars pour les quatre trimestres les plus récents, le ratio s'établissait à 61 % au 31 décembre 2022. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)
- **Maintenir des liquidités disponibles d'au moins 1 milliard de dollars –** Au 31 décembre 2022, les liquidités disponibles[1] s'élevaient à environ 2,8 milliards de dollars. (Se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »* et à *« Risque de liquidité »* à la *rubrique 7.9*.)

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

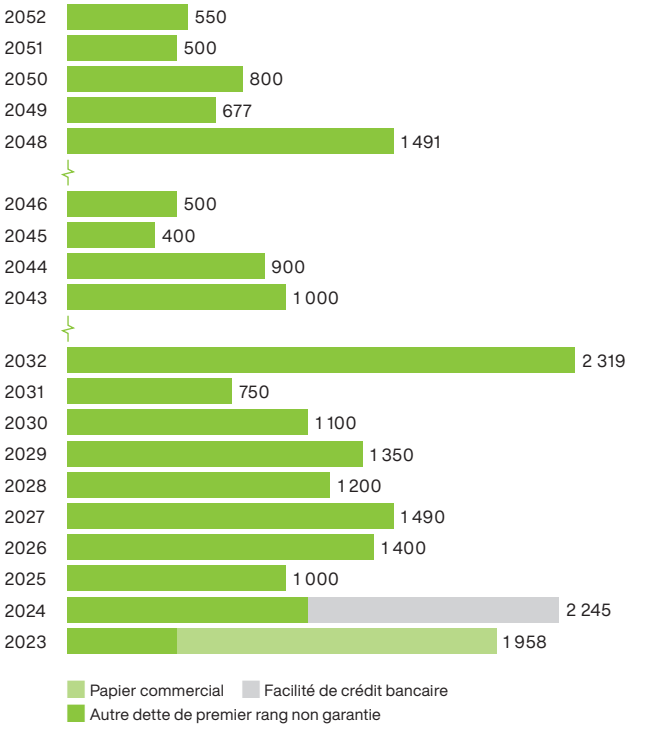
Plan financier et plan de gestion de la structure du capital pour 2023

À la fin de 2022, notre dette de premier rang non garantie (en excluant l'escompte non amorti) s'élevait à 21,6 milliards de dollars. La durée à l'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était d'environ 12,1 ans. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 4,03 % au 31 décembre 2022, en hausse par rapport à 3,72 % à l'exercice précédent. Sauf en ce qui concerne les emprunts à court terme de 100 millions de dollars, le papier commercial de 1,5 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US), la facilité de crédit bancaire de 1,1 milliard de dollars, sur laquelle un montant de 1,1 milliard de dollars avait été prélevé au 31 décembre 2022 (se reporter à la *rubrique 7.6* pour de plus amples renseignements), les composantes renouvelables utilisées de la facilité de crédit de TELUS International (excluant TELUS Corporation) de 179 millions de dollars (132 millions de dollars US) et les obligations locatives de 2,3 milliards de dollars, l'intégralité de notre dette était assortie d'un taux fixe.

Au cours de 2023, il se pourrait que nous émettions des billets afin de financer l'acquisition de spectre, d'accélérer le remboursement de la dette future en procédant au remboursement par anticipation de certains billets, de refinancer notre dette arrivant à échéance, ou encore aux fins générales de la société. Nous nous attendons à ce que les flux de trésorerie disponibles et les sources de capital prévus soient plus que suffisants pour satisfaire nos besoins. Pour une analyse liée aux risques, se reporter à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.

Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie au 31 décembre 2022

(en millions de dollars)



4.4 Contrôles et procédures de communication de l'information, changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière et limitation de l'étendue de la conception

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

Le chef de la direction et le chef des services financiers ont évalué l'efficacité de nos contrôles et procédures de communication de l'information aux fins de la préparation du présent rapport de gestion et des états financiers consolidés au 31 décembre 2022. Ils ont conclu que nos contrôles et procédures de communication de l'information financière étaient efficaces, à un niveau d'assurance raisonnable, pour s'assurer que les renseignements importants sur TELUS, y compris ses filiales consolidées, leur seront communiqués par des membres de ces entités, particulièrement durant la préparation du rapport de gestion et des états financiers consolidés.

Contrôle interne à l'égard de l'information financière
Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que nos états financiers ont été établis en conformité avec les normes IFRS de l'IASB et les exigences de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis, selon le cas. Le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2022, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). En se fondant sur cette évaluation, le chef de la direction et le chef des services financiers de TELUS ont conclu que notre contrôle interne à l'égard de l'information financière était efficace au 31 décembre 2022, et ils ont fourni une attestation sur les documents annuels de TELUS compris dans notre rapport annuel déposés sur formulaire 40-F, comme l'exige la loi Sarbanes-Oxley de 2002 des États-Unis, ainsi que sur la notice annuelle de TELUS, comme l'exige le Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., les auditeurs de la société, a effectué l'audit de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2022.

Changements au contrôle interne à l'égard de l'information financière
En 2022, il n'y a eu aucun changement concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière qui a eu ou dont on peut raisonnablement penser qu'il aura une incidence importante sur notre contrôle interne à l'égard de l'information financière.

Limitation de l'étendue de la conception
Dans le cadre de notre évaluation de l'étendue des contrôles et des procédures de communication de l'information et du contrôle interne à l'égard de l'information financière, nous avons exclu les contrôles, les politiques et les procédures de LifeWorks, qui a été acquise le 1er septembre 2022 et dont les résultats d'exploitation sont inclus dans les états financiers consolidés à compter de la date d'acquisition. La limitation de l'étendue est conforme au Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs, lequel permet à un émetteur de limiter la conception du contrôle interne à l'égard de l'information financière et des contrôles et des procédures de communication de l'information afin d'exclure les contrôles, les politiques et les procédures d'une société qu'il a acquise au plus tôt 365 jours avant la fin de la période financière visée par l'attestation.

Du 1er septembre 2022 (soit la date d'acquisition) au 31 décembre 2022, LifeWorks a fourni un apport de 350 millions de dollars aux produits et a généré une perte nette de 5 millions de dollars. Au 31 décembre 2022, les actifs courants et les passifs courants de LifeWorks représentaient respectivement environ 5 % et 11 % des actifs courants et des passifs courants consolidés de TELUS, tandis que les actifs non courants et les passifs non courants de LifeWorks représentaient respectivement environ 7 % et 6 % des actifs non courants et des passifs non courants consolidés de TELUS. Les montants comptabilisés au titre des actifs acquis et des passifs repris à la date d'acquisition sont décrits à la *note 18* des états financiers consolidés.

5 Analyse des résultats d'exploitation

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

5.1 Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation, particulièrement le BAIIA ajusté, sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Avec prise d'effet le 1er septembre 2022, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes parallèlement à l'acquisition et à l'intégration de LifeWorks, comme il est fait mention à la *note 18 b)* des états financiers consolidés, et parallèlement, nous procédons à une évaluation de notre structure de présentation de l'information sectorielle. L'information sectorielle présentée à la *note 5* des états financiers consolidés est régulièrement communiquée à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel).

Le secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech ») comprend : les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, des solutions d'hébergement, des technologies de l'information gérées, les services fondés sur l'infonuagique, et les services de sécurité résidentielle et d'entreprise); les solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé (y compris les programmes d'aide aux employés et à leur famille et l'administration des avantages du personnel); les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données); les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications; et les ventes d'équipement.

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

Principales données financières de l'exercice

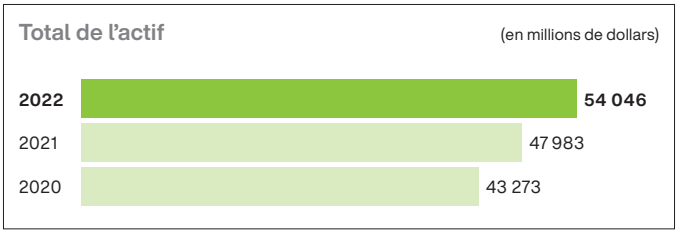
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les montants par action)	**2022**	2021	2020
Produits d'exploitation et autres produits	**18 412**	17 258	15 463
Bénéfice net	**1 718**	1 698	1 260
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires »)	**1 615**	1 655	1 207
Bénéfice net par action ordinaire			
Bénéfice par action de base (BPA)	**1,16**	1,23	0,95
BPA dilué	**1,15**	1,22	0,94
Dividendes déclarés par action ordinaire	**1,3557**	1,2710	1,18495

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	2020
Total des actifs	**54 046**	47 983	43 273
Tranche à court terme de la dette à long terme	**2 541**	2 927	1 432
Passifs financiers non courants[1]			
Provisions	**201**	51	54
Dette à long terme	**22 496**	17 925	18 856
Autres passifs financiers à long terme	**161**	181	236
Total des passifs financiers non courants	**22 858**	18 157	19 146
Impôt sur le résultat différé	**4 437**	4 045	3 718
Actions ordinaires	**16 569**	15 116	12 040

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

Produits d'exploitation et autres produits : Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 154 millions de dollars en 2022 et de 1 795 millions de dollars en 2021. Ces augmentations sont principalement attribuables à la croissance des produits tirés des services de santé, à l'augmentation des produits tirés des services de données fixes et des services de données mobiles, à la hausse des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation, ainsi qu'à la croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN.

Total des actifs : La croissance du total des actifs tient compte de l'augmentation des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles, qui ont affiché une croissance combinée de 2 851 millions de dollars en 2022 et de 3 349 millions de dollars en 2021. Ces augmentations découlent principalement des acquisitions d'entreprises, de nos investissements continus dans l'infrastructure à large bande, du branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre technologie à fibres optiques, ainsi que de l'accélération de la mise en place de notre réseau 5G. Se reporter à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »*.



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

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

Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T4 2022	T3 2022	T2 2022	T1 2022	T4 2021	T3 2021	T2 2021	T1 2021
Produits d'exploitation et autres produits[1]	**5 058**	**4 671**	**4 401**	**4 282**	4 872	4 251	4 111	4 024
Charges d'exploitation								
Achat de biens et services[2]	**2 082**	**1 794**	**1 637**	**1 594**	1 882	1 660	1 609	1 548
Charge au titre des avantages du personnel[2]	**1 378**	**1 231**	**1 171**	**1 119**	1 108	1 095	1 051	1 015
Dotation aux amortissements	**929**	**850**	**831**	**842**	830	804	793	789
Total des charges d'exploitation	**4 389**	**3 875**	**3 639**	**3 555**	3 820	3 559	3 453	3 352
Bénéfice d'exploitation	**669**	**796**	**762**	**727**	1 052	692	658	672
Coûts de financement avant la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**322**	**34**	**97**	**179**	192	184	203	207
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	**–**	**–**	**–**	–	10	–	–
Bénéfice avant impôt	**347**	**762**	**665**	**548**	860	498	455	465
Impôt sur le résultat	**82**	**211**	**167**	**144**	197	140	111	132
Bénéfice net	**265**	**551**	**498**	**404**	663	358	344	333
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**248**	**514**	**468**	**385**	644	345	335	331
Bénéfice net par action ordinaire :								
BPA de base	**0,17**	**0,37**	**0,34**	**0,28**	0,47	0,25	0,25	0,25
BPA de base ajusté[3]	**0,23**	**0,34**	**0,32**	**0,30**	0,23	0,29	0,26	0,27
BPA dilué	**0,17**	**0,37**	**0,34**	**0,28**	0,47	0,25	0,25	0,25
Dividendes déclarés par action ordinaire	**0,3511**	**0,3386**	**0,3386**	**0,3274**	0,3274	0,3162	0,3162	0,3112
Information supplémentaire :								
BAIIA	**1 598**	**1 646**	**1 593**	**1 569**	1 882	1 496	1 451	1 461
Coûts de restructuration et autres coûts	**94**	**78**	**29**	**39**	44	63	38	41
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	**–**	**–**	**–**	1	–	1	1
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	**–**	**–**	**–**	410	–	–	–
BAIIA ajusté	**1 689**	**1 724**	**1 622**	**1 608**	1 517	1 559	1 490	1 503
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 126**	**1 300**	**1 250**	**1 135**	896	1 309	1 244	939
Flux de trésorerie disponibles	**323**	**331**	**205**	**415**	43	203	210	321

1 Au quatrième trimestre de 2021, nous avons comptabilisé un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars.
2 L'achat de biens et services et la charge au titre des avantages du personnel comprennent les coûts de restructuration et autres coûts.
3 Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

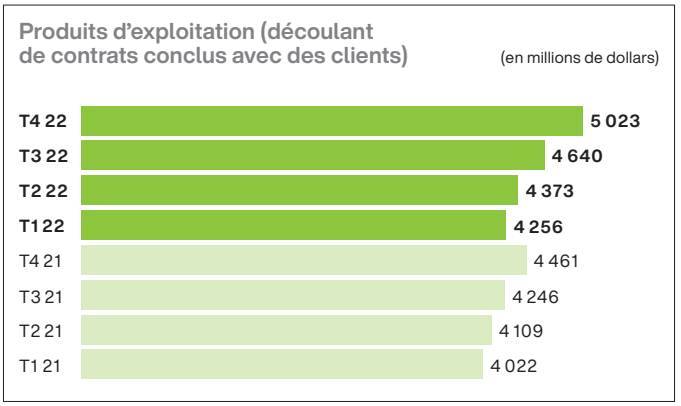
Tendances

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

La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des produits consolidés reflète la croissance du secteur TTech, y compris i) les produits tirés des services de réseau mobile découlant de l'augmentation du nombre d'abonnés, incluant la hausse des connexions à l'Internet des objets (« IdO »), soutenue par la reprise graduelle des produits tirés des services d'itinérance, lesquels avaient subi les répercussions de la pandémie de COVID-19; ii) les produits tirés de la croissance des services de données fixes pour les consommateurs et les entreprises en ce qui a trait aux produits tirés des services Internet, aux produits tirés des services de télévision, aux produits tirés des services de sécurité résidentielle et d'entreprise, et à d'autres offres en matière d'applications évoluées; iii) les produits tirés des soins de santé, y compris la solution Dossier Collaboratif Santé, la solution de gestion d'officine et la solution de pharmacie virtuelle, nos solutions de soins virtuels, ainsi que les programmes d'aide aux employés et à leur famille et l'administration des avantages du personnel à la suite de l'acquisition de LifeWorks Inc. (« LifeWorks ») au troisième trimestre de 2022; et iv) la croissance des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation stimulée par les acquisitions d'entreprises et nos solutions numériques et d'analytique des données. L'augmentation des produits consolidés a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés de l'équipement attribuable aux volumes plus faibles de nouveaux contrats, qui s'expliquent par la durabilité accrue des appareils et l'adoption croissante de modalités de financement d'appareils, de même que par la baisse des volumes contractuels d'appareils. Les produits consolidés ont également subi l'incidence des autres répercussions de la pandémie telles que la fermeture temporaire des Cliniques TELUS Santé en 2020, qui fonctionnaient à volume réduit en 2021 et au début de 2022, de la réduction du nombre de demandes au titre de la solution de gestion des régimes d'assurance maladie résultant de la diminution de l'activité, et du fait que les clients d'affaires font face à des réductions et/ou à des interruptions de leurs activités. Les pressions inflationnistes et la politique monétaire pourraient également influer sur les produits consolidés. L'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de données ainsi que des produits tirés des services de télévision tient à la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits par client tirés des services Internet. Par ailleurs, un nombre accru de clients ont adopté nos services de sécurité résidentielle et d'entreprise, et nous menons à bien le groupement des services mobiles et des services résidentiels. Les autres produits au quatrième trimestre

de 2021 comprenaient un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars. Pour des renseignements supplémentaires concernant les produits tirés des services mobiles et des services fixes ainsi que les tendances au chapitre du nombre d'abonnés, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*. LifeWorks n'a pas eu d'incidence significative sur les tendances au cours des huit derniers trimestres puisqu'elle a été acquise le 1er septembre 2022.

L'augmentation d'un exercice à l'autre des produits consolidés reflète également la croissance des produits du secteur ECPN en raison de la croissance interne liée aux clients externes et des acquisitions d'entreprises.



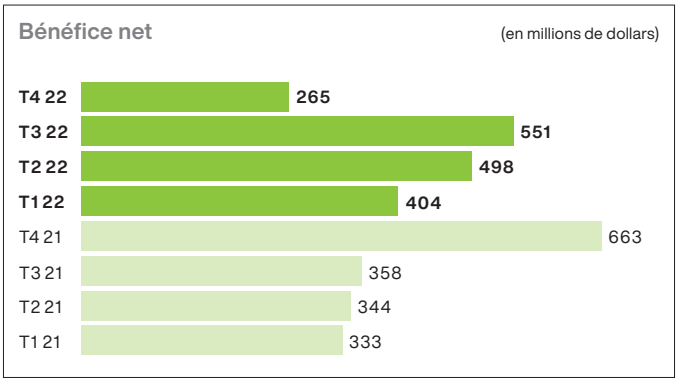
La tendance au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des charges liées à l'achat de biens et services reflète l'augmentation des charges afin de prendre en charge la croissance des activités du secteur ECPN et du nombre d'abonnés et les acquisitions d'entreprises; l'augmentation du coût des ventes de produits liés aux services de données fixes découlant de la croissance du nombre d'abonnés; l'augmentation enregistrée et prévue des charges d'exploitation découlant de la croissance liée à l'élargissement de nos offres de services de santé et de services liés à l'agriculture et aux biens de consommation et à l'accroissement de nos capacités numériques; et les pressions inflationnistes. TELUS International AI Data Solutions (« TIAI ») a recours à une main-d'œuvre contractuelle pour offrir des services à ses clients, plutôt que d'avoir uniquement recours à ses membres du personnel, et ces services contractuels ont contribué d'un exercice à l'autre à l'augmentation des charges liées à l'achat de biens et services.

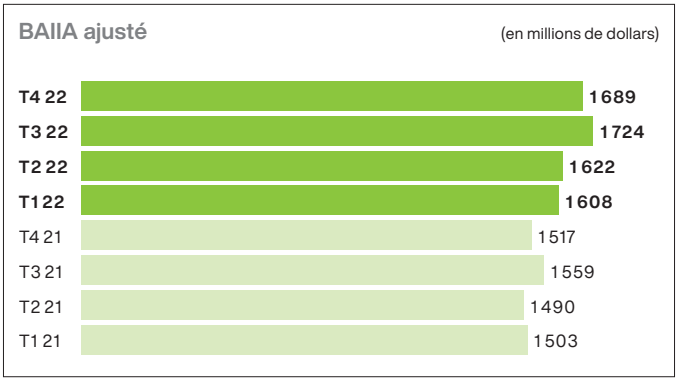
La tendance au chapitre de la hausse, d'un exercice à l'autre, de la charge nette au titre des avantages du personnel reflète l'accroissement du nombre d'employés lié aux acquisitions d'entreprises, notamment afin de prendre en charge la croissance des produits tirés de notre secteur ECPN, les offres de services de santé, les offres de services liés à l'agriculture et aux biens de consommation et la croissance de nos autres gammes de services complémentaires. Ce résultat a été neutralisé en partie par la modération de la charge au titre des salaires résultant des réductions du nombre d'employés équivalents temps plein au pays, compte non tenu des acquisitions d'entreprises, liée en partie aux postes vacants absorbés alors que nous avons poursuivi la numérisation de notre service à la clientèle. Nous avons enregistré une hausse d'un exercice à l'autre de la charge nette au titre des avantages du personnel en 2022, en raison de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite, dont l'augmentation liée au programme de rémunération en avril 2022.

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

La tendance générale observée au chapitre de l'augmentation, d'un exercice à l'autre, des coûts de financement reflète l'augmentation de l'encours de la dette à long terme, qui est liée principalement aux investissements dans la technologie du spectre, dans la technologie de la fibre optique et dans la technologie mobile, ainsi que les acquisitions d'entreprises. Les coûts de financement tiennent compte de la comptabilisation d'une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 10 millions de dollars au troisième trimestre de 2021. De plus, les coûts de financement sont présentés déduction faite des intérêts capitalisés qui sont liés aux licences de spectre acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, que nous avons commencé à déployer dans notre réseau existant en 2021, ainsi qu'aux licences acquises dans le cadre des enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz. Les coûts de financement comprennent également la capitalisation des intérêts liés à des provisions (obligations liées à la mise hors service d'immobilisations et options de vente position vendeur) et le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel. De plus, pour les huit périodes présentées, les coûts de financement comprennent divers profits ou pertes de change, des montants variables de produits d'intérêts et, avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2022, la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels.

La tendance observée au chapitre du bénéfice net reflète les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements comptabilisés dans les périodes considérées au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures. Historiquement, la tendance au chapitre du BPA reflète la tendance au chapitre du bénéfice net. Pour une analyse détaillée des tendances, se reporter à la *rubrique 5.4*, *« Secteur Solutions technologiques de TELUS »*, et à la *rubrique 5.5*, *« Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International »*.





Compte rendu des résultats du quatrième trimestre

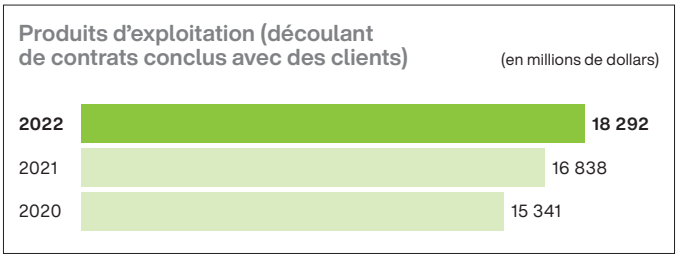
Une analyse des résultats du quatrième trimestre de 2022 (période de trois mois close le 31 décembre 2022) est présentée dans notre communiqué daté du 9 février 2023. Ces résultats sont comparés aux résultats du quatrième trimestre de 2021 (période de trois mois close le 31 décembre 2021).

- Les produits d'exploitation et autres produits consolidés se sont élevés à 5 058 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021, en hausse de 186 millions de dollars.
  - Les produits tirés des services se sont établis à 4 286 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 481 millions de dollars. La croissance des produits tirés des services du secteur TTech est attribuable i) à la croissance des produits tirés des services de santé découlant des acquisitions d'entreprises, y compris notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022, de même qu'à la croissance interne; ii) à la hausse des produits tirés des services de réseau mobile, y compris la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, et à l'augmentation des PMMA des téléphones mobiles; iii) à la hausse des produits tirés des services de données attribuable aux acquisitions d'entreprises, à la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et du nombre d'abonnés aux services de sécurité, à la hausse des produits par abonné aux services Internet, ainsi qu'à la croissance du nombre d'abonnés aux services de télévision; et iv) à la croissance des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux; et ii) la diminution des produits tirés des services de télévision attribuable à la proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et le remplacement de la technologie. La croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN tient à l'accroissement des services offerts aux clients existants et à la croissance découlant des nouveaux clients. Dans le secteur ECPN, d'un exercice à l'autre, l'incidence favorable des taux de change attribuable au raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien a plus que neutralisé le raffermissement du dollar américain par rapport à l'euro, ce qui a donné lieu à une incidence défavorable des taux de change sur les résultats d'exploitation libellés en euros.
  - Les produits tirés de l'équipement se sont établis à 737 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 81 millions de dollars, résultat qui tient à la hausse des produits tirés de l'équipement mobile reflétant l'augmentation des volumes contractuels attribuable aux efforts fructueux durant les périodes de promotions saisonnières et l'incidence de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus, ainsi que la hausse des produits tirés de l'équipement fixe tenant à l'augmentation des volumes de ventes et à la diminution des rabais sur l'équipement destiné aux entreprises et aux consommateurs.
  - Les autres produits se sont élevés à 35 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 376 millions de dollars, ce qui reflète principalement le caractère non récurrent d'un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021. En excluant l'incidence de cette cession, les autres produits ont augmenté de 34 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, ce qui reflète une diminution des provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises et l'augmentation des profits liés aux placements.
- Les charges d'exploitation consolidées se sont élevées à 4 389 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 569 millions de dollars.
  - L'achat de biens et services s'est établi à 2 082 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 200 millions de dollars, en raison i) de la hausse des coûts associés aux acquisitions d'entreprises, ainsi que des coûts liés à l'élargissement de nos services de santé et de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation; ii) de l'augmentation de la charge au titre des ventes d'équipement mobile tenant à la hausse des volumes contractuels d'appareils mobiles, et de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus; iii) de la croissance des activités du secteur ECPN, y compris la hausse des coûts liés aux contractuels découlant de l'expansion des activités de TIAI et le raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien d'un exercice à l'autre; iv) de l'augmentation des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre; v) de la hausse des coûts des produits et services aux fins de la prise en charge de la croissance du nombre de connexions d'abonnés, y compris les abonnés aux services de télévision; vi) de l'augmentation des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de la hausse du nombre de licences basées sur l'abonnement; et vii) du retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie en raison des pressions macroéconomiques, par rapport à la période précédente où elles avaient touché un creux historique. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la diminution des frais de publicité et de promotion.
- La charge au titre des avantages du personnel s'est élevée à 1 378 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 270 millions de dollars, en raison principalement i) de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises; ii) de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; et iii) de l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel dans notre secteur ECPN tenant à la croissance des activités ainsi qu'à l'incidence des taux de change résultant du raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien qui a plus que neutralisé l'affaiblissement des autres devises par rapport au dollar américain, ce facteur ayant été partiellement atténué par la diminution de la rémunération fondée sur des actions en raison de la baisse du cours de l'action de TELUS International. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
- L'amortissement des immobilisations corporelles s'est établi à 589 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 44 millions de dollars, résultat qui tient principalement à la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre réseau à fibres optiques élargi et les acquisitions d'entreprises, qui ont donné lieu à l'amortissement accéléré de ces immobilisations.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles s'est élevé à 340 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 55 millions de dollars, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.
- Les coûts de financement se sont élevés à 322 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 130 millions de dollars, en raison essentiellement des facteurs suivants :
  - Les charges d'intérêts se sont chiffrées à 265 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 75 millions de dollars, en raison surtout de la variation du montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives. Le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, s'est établi à 234 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 66 millions de dollars, résultat principalement attribuable à la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux acquisitions d'entreprises.
  - La variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels a donné lieu à une charge de 38 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022 et, au 31 décembre 2022, elle représentait le montant latent estimatif comptabilisé au titre des accords d'achat d'énergie virtuels que nous avons conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable.
  - Les pertes de change se sont chiffrées à 23 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, soit une variation de 26 millions de dollars, ce qui reflète pour l'essentiel les fluctuations de la valeur de l'euro par rapport à celle du dollar canadien, ainsi que celles du dollar canadien par rapport au dollar américain.

- La charge d'impôt sur le résultat s'est élevée à 82 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 115 millions de dollars. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 22,9 % à 23,5 % au quatrième trimestre de 2022, en raison essentiellement de la portion non imposable du profit à la cession de nos activités de solutions en finance, facteur neutralisé en partie par la baisse des ajustements au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.
- Le BAIIA, qui comprend les coûts de restructuration et autres coûts, les autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières ainsi que le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, s'est élevé à 1 598 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 284 millions de dollars.
- Le BAIIA ajusté, qui exclut les coûts de restructuration et autres coûts, les autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières ainsi que le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, s'est élevé à 1 689 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 172 millions de dollars, ou 11,3 %. Ce résultat reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, y compris la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, et la croissance des PMMA; ii) la hausse des produits tirés des services de données fixes attribuable aux acquisitions d'entreprises, à la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et du nombre d'abonnés aux services de sécurité, à la hausse des produits par abonné aux services Internet, ainsi qu'à la croissance du nombre d'abonnés aux services de télévision; iii) l'apport provenant de notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022; iv) l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN; et v) l'augmentation des autres produits, excluant le profit à la cession de nos activités de solutions en finance enregistré à l'exercice précédent. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel; ii) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de l'augmentation du nombre de licences basées sur l'abonnement; iii) la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux; iv) la diminution des marges liées aux services de télévision découlant de l'augmentation des coûts du contenu, d'une proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et du remplacement de la technologie; et v) le retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie.
- Le bénéfice net attribuable aux actions ordinaires s'est élevé à 248 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 396 millions de dollars, ce qui reflète l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et l'accroissement des coûts de financement. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, et du profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le bénéfice net ajusté s'est établi à 333 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 2 millions de dollars, ou 0,6 %.
- Le BPA de base s'est élevé à 0,17 $ au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 0,30 $, ce qui reflète l'incidence après impôt de la baisse du bénéfice d'exploitation et l'accroissement des coûts de financement, ainsi que l'incidence de l'augmentation du nombre d'actions ordinaires en circulation. Le BPA de base ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, ainsi que du profit à la cession de nos activités de solutions en finance. Le BPA de base ajusté s'est établi à 0,23 $ au quatrième trimestre de 2022, soit un résultat inchangé par rapport au quatrième trimestre de 2021.
- Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation se sont élevés à 1 126 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 230 millions de dollars, en raison essentiellement de la croissance du BAIIA ajusté et de la réduction des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, relativement à l'amélioration de notre structure de coûts générale et de notre efficience opérationnelle.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement se sont élevés à 854 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 1 135 millions de dollars, en raison principalement de l'incidence des paiements effectués au quatrième trimestre de 2021 au titre des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz acquises dans le cadre des enchères de spectre tenues en 2021, neutralisée en partie par l'incidence du produit de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021. Les dépenses d'investissement se sont élevées à 660 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en baisse de 249 millions de dollars râce au secteur TTech, auquel est attribuable une tranche de 239 millions de dollars de la diminution, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques, conformément à notre objectif de déploiement annuel, par rapport à l'accélération des investissements en 2021, ainsi que de la réduction des achats de licences de logiciels exclusifs.
- Les flux de trésorerie affectés aux activités de financement se sont établis à 738 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, soit une augmentation de 690 millions de dollars; ce résultat reflète principalement la hausse des remboursements par anticipation et à l'échéance, déduction faite des émissions.
- Les flux de trésorerie disponibles se sont élevés à 323 millions de dollars au quatrième trimestre de 2022, en hausse de 280 millions de dollars, reflétant pour l'essentiel la baisse des dépenses d'investissement.

5.3 Résultats d'exploitation consolidés

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



Produits d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Produits d'exploitation			
Services	**15 956**	14 535	9,8 %
Équipement	**2 336**	2 303	1,4 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**18 292**	16 838	8,6 %
Autres produits	**120**	420	(71,4)%
Produits d'exploitation et autres produits	**18 412**	17 258	6,7 %

Les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 154 millions de dollars en 2022. En excluant l'incidence de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021, les produits d'exploitation et autres produits consolidés ont augmenté de 1 564 millions de dollars en 2022.

- Les **produits tirés des services** ont augmenté de 1 421 millions de dollars en 2022. La croissance des produits tirés des services du secteur TTech tient i) à la croissance des produits tirés des services de santé découlant des acquisitions d'entreprises, y compris notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022, de même qu'à la croissance interne; ii) à la hausse des produits tirés des services de réseau mobile, y compris la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, et à l'augmentation des PMMA des téléphones mobiles; iii) à la hausse des produits tirés des services de données attribuable à la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et du nombre d'abonnés aux services de sécurité, aux acquisitions d'entreprises, à la hausse des produits par abonné aux services Internet, ainsi qu'à la croissance du nombre d'abonnés aux services de télévision; et iv) à la croissance des produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation tenant aux acquisitions d'entreprises et aux apports internes. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux; et ii) la diminution des produits tirés des services de télévision attribuable à la proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et au remplacement de la technologie. La croissance des produits d'exploitation du secteur ECPN tient à l'accroissement des services offerts aux clients existants et à la croissance découlant des nouveaux clients. Le raffermissement du dollar américain par rapport à l'euro a donné lieu à une incidence défavorable des taux de change sur les résultats d'exploitation libellés en euros et a plus que neutralisé l'incidence favorable des taux de change attribuable au raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien.
- Les **produits tirés de l'équipement** ont augmenté de 33 millions de dollars en 2022 en raison de la croissance des produits tirés de l'équipement fixe découlant du volume de ventes plus élevé, à la diminution des rabais sur l'équipement destiné aux entreprises et aux consommateurs, et à la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus. Cette augmentation a été partiellement contrebalancée par la diminution des produits tirés de l'équipement mobile attribuable à la baisse des volumes contractuels d'appareils mobiles et à la plus grande proportion d'ajouts de clients dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil.
- Les **autres produits** ont diminué de 300 millions de dollars en 2022, ce qui reflète essentiellement le caractère non récurrent d'un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021. En excluant l'incidence de cette cession, les autres produits ont augmenté de 110 millions de dollars en 2022, ce qui reflète une reprise de provisions pour une contrepartie éventuelle liée à des acquisitions d'entreprises, une diminution des provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises, un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks, et l'augmentation des profits liés aux placements.

Charges d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Achat de biens et services	**7 107**	6 699	6,1 %
Charge au titre des avantages du personnel	**4 899**	4 269	14,8 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 226**	2 126	4,7 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 226**	1 090	12,5 %
Charges d'exploitation	**15 458**	14 184	9,0 %

Les charges d'exploitation consolidées ont augmenté de 1 274 millions de dollars en 2022.

- L'**achat de biens et services** a augmenté de 408 millions de dollars en 2022 en raison i) de la hausse des coûts associés aux acquisitions d'entreprises, ainsi que des coûts liés à l'élargissement de nos services de santé et de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation; ii) de la hausse des coûts des produits et services aux fins de la prise en charge de la croissance du nombre de connexions d'abonnés, y compris les abonnés aux services de télévision; iii) de la croissance des activités du secteur ECPN, y compris la hausse des coûts liés aux contractuels découlant de l'expansion des activités de TIAI et le raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien; iv) de l'augmentation des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de la hausse du nombre de licences basées sur l'abonnement; v) de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus; vi) de l'augmentation des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre; vii) du retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie; et viii) de l'augmentation de la charge au titre des services d'itinérance liée à la hausse des produits tirés des services d'itinérance tenant à l'augmentation des voyages internationaux. Ces augmentations ont été neutralisées en partie i) par la diminution de la charge au titre des ventes d'équipement mobile découlant de la baisse des volumes contractuels d'appareils mobiles; ii) par la réduction de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une baisse des volumes de remplacement d'appareils mobiles; et iii) par la diminution des frais de publicité et de promotion.
- La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 630 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement i) de l'accroissement des coûts de la rémunération et des avantages du personnel découlant de l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises; ii) de la hausse de la rémunération fondée sur le mérite; et iii) de l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel dans notre secteur ECPN tenant à la croissance des activités ainsi qu'à l'incidence des taux de change résultant du raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien qui a plus que neutralisé l'affaiblissement des autres devises par rapport au dollar américain, ce facteur ayant été partiellement atténué par la diminution de la rémunération fondée sur des actions en raison de la baisse du cours de l'action de TELUS International. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.
- L'**amortissement des immobilisations corporelles** a augmenté de 100 millions de dollars en 2022, résultat qui découle essentiellement de la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris notre infrastructure à large bande élargie et les acquisitions d'entreprises, ainsi que des activités de mise hors service d'immobilisations, qui ont donné lieu à l'amortissement accéléré de ces immobilisations.
- L'**amortissement des immobilisations incorporelles** a augmenté de 136 millions de dollars en 2022, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des dépenses liées aux immobilisations incorporelles au cours des 12 derniers mois.

Bénéfice d'exploitation

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**5 697**	5 735	(0,6)%
BAIIA du secteur ECPN[1] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**709**	555	27,7 %
BAIIA	**6 406**	6 290	1,9 %
Dotation aux amortissements (se reporter à l'analyse ci-dessus)	**(3 452)**	(3 216)	7,3 %
Bénéfice d'exploitation [bénéfice avant intérêts et impôts (BAII) consolidé]	**2 954**	3 074	(3,9)%

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

Le bénéfice d'exploitation a diminué de 120 millions de dollars en 2022, tandis que le BAIIA a augmenté de 116 millions de dollars en 2022.

BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA ajusté du secteur TTech[1] (se reporter à la *rubrique 5.4*)	**5 874**	5 476	7,3 %
BAIIA ajusté du secteur ECPN[1,2] (se reporter à la *rubrique 5.5*)	**769**	593	29,5 %
BAIIA ajusté	**6 643**	6 069	9,5 %

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

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

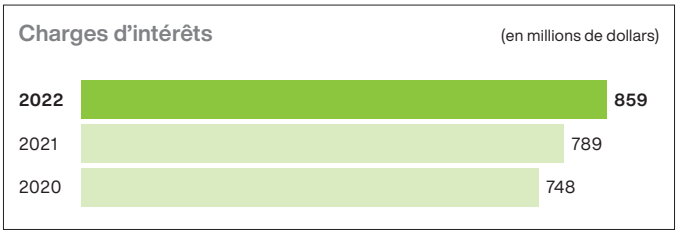
Le BAIIA ajusté a augmenté de 574 millions de dollars, ou 9,5 %, en 2022, ce qui reflète i) l'augmentation des produits tirés des services de réseau mobile, y compris la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, et la croissance des PMMA; ii) la hausse des produits tirés des services de données fixes attribuable à la croissance du nombre d'abonnés aux services Internet et du nombre d'abonnés aux services de sécurité, aux acquisitions d'entreprises, à la hausse des produits par abonné aux services Internet, ainsi qu'à la croissance du nombre d'abonnés aux services de télévision; iii) l'apport plus élevé provenant du secteur ECPN; iv) l'augmentation des autres produits, excluant le profit à la cession de nos activités de solutions en finance enregistré à l'exercice précédent; et v) l'apport provenant de l'acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel; ii) la hausse des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de l'augmentation du nombre de licences basées sur l'abonnement; iii) la baisse continue des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux et des services de données fixes patrimoniaux; iv) la diminution des marges liées aux services de télévision découlant de l'augmentation des coûts du contenu, d'une proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et du remplacement de la technologie; et v) le retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie.

Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut	**779**	683	14,1 %
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – comptabilisés à l'actif	**(30)**	(3)	n.s.
Intérêts sur les obligations locatives	**74**	66	12,1 %
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres	**16**	15	6,7 %
Capitalisation des intérêts liés à des provisions	**20**	18	11,1 %
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	10	(100,0)%
Charges d'intérêts	**859**	789	8,9 %
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**8**	26	(69,2)%
Profits de change	**(25)**	(3)	n.s.
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(193)**	–	n.s.
Produits d'intérêts	**(17)**	(16)	6,3 %
Coûts de financement	**632**	796	(20,6)%

Les coûts de financement ont diminué de 164 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement des facteurs ci-dessous.

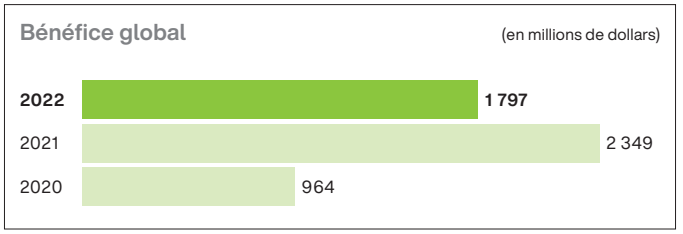
- Les **charges d'intérêts** ont augmenté de 70 millions de dollars en 2022. Ces variations tiennent aux facteurs ci-dessous :
  - Le montant brut des charges d'intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, a augmenté de 96 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement de la hausse du solde moyen de la dette à long terme tenant en partie aux acquisitions d'entreprises. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'élevait à 4,03 % au 31 décembre 2022, par rapport à 3,72 % à l'exercice précédent. (Se reporter à *« Émission de titres de créance à long terme et remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme »*, à la *rubrique 7.4*.)
  - Les intérêts sur la dette à long terme capitalisés, excluant les obligations locatives, qui sont liés à la dette contractée aux fins de l'acquisition de licences de spectre dans le cadre des enchères de spectre visant la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en juin et en juillet 2021 par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE »).
  - Au troisième trimestre de 2021, nous avons comptabilisé une prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme de 10 millions de dollars avant impôt sur le résultat; cette prime a trait au remboursement par anticipation de l'intégralité de nos billets de série CT d'un montant de 1 milliard de dollars.
- Le **montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel** a diminué de 18 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement de la baisse du déficit au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre 2021, qui s'est établi à 190 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 179 millions de dollars), comparativement au déficit au titre des régimes à prestations définies de 913 millions de dollars (déduction faite du plafond relatif à l'actif des régimes de 123 millions de dollars) à l'exercice précédent; ce facteur a été neutralisé en partie par l'augmentation du taux d'actualisation.
- Les **profits de change** ont varié de 22 millions de dollars en 2022, ce qui reflète principalement les fluctuations de la valeur du dollar canadien par rapport au dollar américain et de l'euro par rapport au dollar canadien.
- La **variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels** représentait, au 31 décembre 2022, le montant latent estimatif comptabilisé au titre des accords d'achat d'énergie virtuels que nous avons conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone.



Impôt sur le résultat

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	2022	2021	Variation
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables (en %)	**25,6**	25,8	(0,2) pt
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures (en %)	**0,5**	(0,3)	0,8 pt
Montants non déductibles (en %)	**0,1**	1,0	(0,9) pt
Profit à la cession (en %)	**–**	(2,0)	2,0 pts
Autres (en %)	**(0,2)**	1,0	(1,2) pt
Taux d'imposition effectif (en %)	**26,0**	25,5	0,5 pt
Impôt sur le résultat calculé selon les taux prévus par la loi applicables	**595**	589	1,0 %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**11**	(8)	n.s.
Montants non déductibles	**1**	23	(95,7)%
Profit à la cession	**–**	(46)	(100,0)%
Autres	**(3)**	22	(113,6)%
Impôt sur le résultat	**604**	580	4,1 %

Le total de la charge d'impôt sur le résultat a augmenté de 24 millions de dollars en 2022. Le taux d'imposition effectif a augmenté, passant de 25,5 % à 26,0 % en 2022, en raison principalement des ajustements liés à l'impôt comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures.



Bénéfice global

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Bénéfice net	**1 718**	1 698	1,2 %
Autres éléments du résultat global (après impôt) :			
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	**(60)**	(6)	n.s.
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat	**139**	657	(78,8)%
Bénéfice global	**1 797**	2 349	(23,5)%

Le bénéfice global a diminué de 552 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement des montants des réévaluations qui ont excédé l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes et de la variation de la juste valeur réalisée des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie qui a excédé la variation de la juste valeur latente, facteurs neutralisés en partie par l'écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger. Les éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur latente des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, et les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger.

5.4 Secteur Solutions technologiques de TELUS

Abonnés des téléphones mobiles
2022 : 9 691 000
2021 : 9 290 000
+4,3 %

Abonnés des appareils connectés
2022 : 2 468 000
2021 : 2 134 000
+15,7 %

Abonnés aux services Internet
2022 : 2 413 000
2021 : 2 271 000
+6,3 %

Abonnés aux services de télévision
2022 : 1 325 000
2021 : 1 265 000
+4,7 %

Abonnés aux services de sécurité
2022 : 978 000
2021 : 804 000
+21,6 %

Personnes couvertes par les services de soins de santé
2022 : 67 700 000
2021 : 20 600 000
n.s.

Tendances et caractère saisonnier – secteur TTech

Au cours des huit derniers trimestres, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur nos activités, et il nous est impossible d'estimer sa durée ultime ou l'ampleur de ses répercussions. La pandémie nous empêche tout comme nos clients et nos fournisseurs d'être en exploitation dans le cours normal des activités dans certains secteurs, et nous nous attendons à ce qu'elle continue de se répercuter sur nos activités au moins jusqu'à la fin du premier trimestre de 2023, et peut-être même plus longtemps. Ainsi, en raison de l'incertitude liée aux variants de la COVID-19, aux fluctuations saisonnières de la propagation de la COVID-19, à la participation de la population générale aux programmes de vaccination ainsi qu'aux restrictions imposées par les gouvernements et aux restrictions visant les frontières terrestres, les volumes de voyages effectués par les consommateurs et les clients d'affaires demeurent incertains, ce qui a eu une incidence sur les produits tirés des services d'itinérance. De plus, certains de nos clients d'affaires ont subi, et dans certains cas, continuent de subir des réductions ou des interruptions de leurs activités. Par ailleurs, nos offres de services de santé et de bien-être ont été touchées par le fait que les volumes d'activités des Cliniques TELUS Santé ont été réduits en 2021 et au début de 2022. Les répercussions directement liées à la pandémie, telles que la réduction des produits tirés des services d'itinérance et des services de santé (y compris les Cliniques TELUS Santé et les offres en matière de gestion des régimes d'assurance maladie), pourraient être temporaires, et ces services ainsi que les produits connexes pourraient être de nouveau semblables aux résultats enregistrés avant la pandémie. Les pressions inflationnistes et la politique monétaire pourraient également influer sur les produits du secteur TTech.

La tendance historique observée au cours des huit derniers trimestres au chapitre des produits tirés des services de réseau mobile reflète principalement la croissance du nombre d'abonnés des téléphones mobiles, ainsi que l'augmentation des connexions à l'IdO. À cette tendance s'ajoute celle au chapitre de la croissance PMMA des téléphones mobiles, qui est renforcée par la reprise progressive des produits tirés des services d'itinérance internationale découlant de la pandémie, ce qui contribue également à l'amélioration en ce qui concerne la baisse des PMMA à l'échelle nationale. De plus, la baisse globale des PMMA à l'échelle nationale est principalement attribuable à l'évolution de la dynamique dans l'industrie, les clients ayant pu accéder à des vitesses de réseau plus élevées et bénéficier de l'affectation de quantités de données plus importantes moyennant un tarif donné.

Les produits tirés de l'équipement mobile ont diminué en raison des volumes plus faibles de nouveaux contrats tenant à ce qui suit : i) la durabilité accrue et les coûts à la hausse des appareils populaires faisant en sorte que les clients reportent le remplacement de leur appareil; ii) l'adoption croissante de modalités de financement d'appareils présentant en toute transparence les détails du coût total des appareils fait également en sorte que les clients reportent le remplacement de leur appareil; iii) l'incidence de la pandémie sur nos clients, sur l'industrie, ainsi que sur l'économie canadienne. Ces facteurs ont été contrebalancés par une augmentation de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus.

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

Le nombre d'abonnés des appareils connectés a augmenté principalement en réponse à nos offres élargies en matière d'IdO. Nos investissements dans le spectre et nos dépenses d'investissement aux fins de l'amélioration du réseau se traduisent par un accroissement de la capacité, de la fiabilité et de la couverture, ce qui nous permet d'accroître nos produits d'exploitation grâce aux ajouts nets d'abonnés aux services mobiles et d'abonnés des appareils connectés.

La croissance du nombre d'abonnés aux services Internet a été soutenue par nos investissements continus dans la mise en œuvre de notre infrastructure à fibres optiques, auxquels s'ajoute le plus faible taux de désabonnement. Le nombre total d'abonnés aux services de télévision a augmenté (contrairement aux baisses liées aux habitudes d'écoute sur les chaînes de télévision traditionnelles enregistrées dans le marché), ce qui reflète les ajouts nets d'abonnés en réponse à nos diverses offres de produits flexibles, ainsi que notre faible taux de désabonnement. La croissance des abonnés à nos services de sécurité se poursuit en raison de la croissance interne et des acquisitions d'entreprises, y compris notre acquisition de Vivint Smart Home, Inc. (« Vivint ») au deuxième trimestre de 2022. La croissance enregistrée dans le secteur de nos services résidentiels tient également à l'adoption des services groupés pour nos services résidentiels, et au groupement des services mobiles et des services résidentiels afin de répondre à la demande pour des services multiples dans un foyer. L'adoption se traduit par une augmentation des services fournis dans chaque foyer et a une incidence positive sur les taux de désabonnement liés à la plupart des services ainsi que sur l'efficacité de nos modèles d'auto-installation et d'installation virtuelle. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels ont ralenti en raison du succès remporté par nos services groupés, nos offres de tarifs réduits, et nos solides efforts en matière de rétention en vue d'atténuer le remplacement continu de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés des services de données fixes est attribuable à la demande soutenue pour des vitesses Internet toujours plus élevées et pour une plus grande largeur de bande, ainsi qu'à notre gamme d'offres diversifiées de services de télévision, de services de sécurité résidentielle et d'entreprise et d'autres applications évoluées, dont la prestation est rendue possible par les investissements dans notre réseau à fibres optiques. La tendance à la baisse au chapitre des produits tirés des services de voix fixes patrimoniaux découle du remplacement de la technologie ainsi que de l'intensification de la concurrence sur le marché des petites et moyennes entreprises; toutefois, nous atténuons cette tendance au moyen de nos offres de produits groupés, des offres de tarifs réduits et du succès remporté par nos efforts au chapitre de la rétention. La migration des produits et services offerts vers les services IP et l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents se sont traduites par des marges intrinsèquement plus faibles, par rapport aux marges liées à certains produits et services existants. Toutefois, nous améliorons et diversifions constamment notre portefeuille de solutions pour entreprises.

La tendance à la croissance des produits tirés de services de santé a été stimulée par l'acquisition de LifeWorks au troisième trimestre de 2022, combinée à nos offres de services de santé internes, y compris les solutions de soins virtuels et de pharmacie virtuelle, le Dossier Collaboratif Santé de TELUS, de même que les services de gestion des régimes d'assurance maladie, les solutions de télésoins à domicile ainsi que les programmes d'aide aux employés et à la famille et l'administration des avantages du personnel. L'acquisition de LifeWorks a immédiatement ouvert la possibilité d'offrir et d'élargir les services de soins de santé à l'échelle internationale en tirant parti des relations de longue date établies avec des sociétés de partout dans le monde, les domaines essentiellement priorisés étant les programmes de santé et de mieux-être des employés, les solutions en matière de santé mentale et physique, la gestion des régimes de retraite et des avantages du personnel et les solutions de retraite. Grâce à LifeWorks, nous sommes bien positionnés pour continuer d'améliorer les résultats en matière de santé et de bien-être pour les gens à l'échelle mondiale. Nos compétences et nos actifs dans le domaine des soins de santé, conjugués à la tendance au chapitre de la numérisation et de l'automatisation, nous placent en bonne position pour soutenir en complémentarité le système de soins de santé à l'échelle mondiale. Les connaissances acquises grâce à notre héritage technologique nous permettent de voir la tendance selon laquelle le système de soins de santé se dirige vers une plus grande efficacité et l'amélioration des résultats. Nous croyons également que les Canadiens auront un meilleur contrôle sur leurs résultats en matière de soins de santé en raison de l'intégration de données disparates (meilleure circulation de l'information dans le système) et d'une gestion axée sur le consentement. Bien que la pandémie ait perturbé les activités de nos Cliniques TELUS Santé en 2021 et au début de 2022, nous avons continué d'accroître nos offres de soins virtuels diversifiés afin de répondre aux besoins des Canadiens à l'égard des soins de santé et de contribuer à l'amélioration des résultats en matière de santé, notamment l'adoption accélérée des consultations virtuelles comme en témoigne le nombre à la hausse de membres des services de soins de santé virtuels. Le nombre de personnes couvertes et le nombre de demandes de prestations, qui ont été touchées par la pandémie, ont une incidence sur notre solution de gestion des régimes d'assurance maladie.

La tendance à la croissance des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation est attribuable aux acquisitions d'entreprises ainsi qu'à l'expansion de nos solutions et à la croissance interne visant à répondre à la demande croissante pour des solutions numériques au sein de l'industrie de l'agriculture. Grâce à notre équipe mondiale et à nos solutions fondées sur l'infonuagique, nous sommes en mesure de servir notre clientèle diversifiée, y compris les éleveurs, les producteurs, les agronomes, les conseillers, les transformateurs et les détaillants, en contribuant à une prise de décisions plus efficace et plus agile qui permettra de tenir compte des besoins changeants des consommateurs, d'améliorer la rentabilité et de favoriser une meilleure circulation de l'information dans la chaîne de valeur. Ces façons de faire permettent d'accroître la sécurité et la durabilité de notre système alimentaire et d'améliorer la façon dont d'autres biens sont produits, distribués et consommés.

Indicateurs opérationnels – secteur TTech

Aux 31 décembre	2022	2021	Variation
Nombre d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**9 691**	9 290	4,3 %
Appareils connectés[1]	**2 468**	2 134	15,7 %
Internet	**2 413**	2 271	6,3 %
Télévision	**1 325**	1 265	4,7 %
Services de voix résidentiels	**1 096**	1 123	(2,4)%
Services de sécurité[2]	**978**	804	21,6 %
Nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**17 971**	16 887	6,4 %
Population couverte par le réseau LTE[3] (en millions)	**37,0**	37,0	–
Population couverte par le réseau 5G[3] (en millions)	**30,8**	26,2	17,6 %

Exercices clos les 31 décembre	2022	2021	Variation
Ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles (en milliers) :	**1 475**	1 353	9,0 %
Ajouts nets (pertes nettes) de connexions d'abonnés (en milliers) :			
Téléphones mobiles	**401**	367	9,3 %
Appareils connectés	**368**	338	8,9 %
Internet	**142**	149	(4,7)%
Télévision	**60**	50	20,0 %
Services de voix résidentiels	**(27)**	(41)	34,1 %
Services de sécurité	**99**	97	2,1 %
Nombre total de connexions d'abonnés aux services de télécommunications	**1 043**	960	8,6 %
PMMA des téléphones mobiles, par mois[4] (en dollars)	**58,10**	57,07	1,8 %
Taux de désabonnement lié aux téléphones mobiles, par mois[5] (en %)	**0,95**	0,91	0,04 pt

Aux 31 décembre	2022	2021	Variation
Services de santé (en millions)			
Personnes couvertes par les services de soins de santé[6]	**67,7**	20,6	n.s.
Membres des services de soins de santé virtuels	**4,5**	2,8	60,7 %

Exercices clos les 31 décembre	2022	2021	Variation
Nombre de transactions liées aux services de santé numériques	**580,5**	551,1	5,3 %

1 Avec prise d'effet le 1er janvier 2022, par suite d'un examen approfondi de notre définition d'« abonné », nous avons ajusté, sur une base prospective, le nombre d'abonnés des appareils connectés de manière à retrancher 34 000 abonnés dans un système patrimonial de présentation de l'information.

2 Au cours du deuxième trimestre de 2022, nous avons ajusté le nombre cumulé de connexions d'abonnés à nos services de sécurité de manière à ajouter environ 75 000 abonnés aux services de sécurité par suite de l'acquisition d'une entreprise.

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

4 Autre mesure financière déterminée. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*. Cette mesure n'est pas définie par les normes IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt d'un paramètre utilisé dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une société de services et de produits mobiles.

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

6 Au cours du troisième trimestre de 2022, l'acquisition de LifeWorks nous a permis d'ajouter 36,9 millions de personnes couvertes par les services de soins de santé.

- Les **ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles** se sont établis à 1 475 000 en 2022, en hausse de 122 000, en raison de l'augmentation de l'achalandage dans les commerces de détail tenant à l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie par rapport à l'exercice précédent; du succès remporté par les promotions, particulièrement durant les périodes saisonnières d'intensification de la concurrence; de l'offre d'un plus grand nombre de chaînes, notamment la mise à profit de Mobile Klinik à titre de chaîne pour nos stocks d'appareils remis en marché certifiés; et des capacités accrues de notre empreinte numérique, y compris l'accroissement des fonctions de libre-service.
- Le **taux de désabonnement des téléphones mobiles** s'est établi à 0,95 % en 2022, par rapport à 0,91 % en 2021, demeurant relativement faible et reflétant le succès remporté par nos efforts visant à assurer la rétention des clients au moyen de promotions et d'offres groupées, facteurs partiellement neutralisés par l'intensification de la concurrence durant les périodes de promotions saisonnières, ainsi que par l'augmentation de l'achalandage dans les commerces de détail tenant à l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie par rapport à l'exercice précédent, et par l'augmentation des désactivations prépayées liées aux voyages.
- Les **ajouts nets d'abonnés des téléphones mobiles** se sont chiffrés à 401 000 en 2022, en hausse de 34 000, en raison de l'augmentation des ajouts bruts d'abonnés des téléphones mobiles, facteur neutralisé en partie par la hausse du taux de désabonnement des téléphones mobiles dont il est fait mention ci-dessus. Nous continuons de nous concentrer sur une croissance rentable en accordant une moins grande importance aux mises en service moins rentables sur le marché des téléphones mobiles, tout en mettant toujours l'accent sur la mise en œuvre d'initiatives accordant la priorité aux clients et les programmes de rétention, de même que sur la qualité de notre réseau de premier ordre.
- Les **PMMA des téléphones mobiles** se sont établis à 58,10 $ en 2022, soit une augmentation de 1,03 $, ou 1,8 %, qui tient essentiellement à l'amélioration au titre des services d'itinérance en raison de l'augmentation des voyages internationaux. Les améliorations au titre des services d'itinérance ont été partiellement contrebalancées par i) la baisse des produits tirés des frais d'utilisation excédentaire, les clients ayant continué de choisir des forfaits voix et données augmentées ou illimitées; ii) l'incidence des pressions concurrentielles sur les tarifs des forfaits de base au cours de la période considérée et de la période correspondante; et iii) une utilisation accrue des rabais pour les familles et de crédits liés au groupement de services que nous offrons à nos clients, ce qui nous aide à réduire le taux de désabonnement et donne lieu à un accroissement de la valeur à vie dans l'ensemble de nos produits et services mobiles et de nos produits et services fixes.
- Les **ajouts nets d'abonnés des appareils connectés** se sont établis à 368 000 en 2022, soit une augmentation de 30 000 attribuable au succès remporté par les promotions relatives aux appareils connectés des clients et aux appareils non connectés à l'IdO durant les périodes de promotions saisonnières. Dans l'ensemble, les ajouts nets d'appareils connectés sont stimulés par nos connexions à l'IdO.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services Internet** se sont établis à 142 000 en 2022, soit une diminution de 7 000, ce qui reflète un léger accroissement des taux de désabonnement, par rapport aux taux de désabonnement relativement faibles enregistrés à l'exercice précédent, qui a été marqué par des restrictions accrues liées à la pandémie, ainsi que l'incidence des pressions macroéconomiques sur les décisions d'achat des consommateurs. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par nos efforts fructueux ayant permis d'obtenir des ajouts bruts élevés grâce à nos offres de services groupés.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de télévision** se sont établis à 60 000 en 2022, soit une augmentation de 10 000 principalement attribuable à nos offres diversifiées et à la vigueur des mises en service dans le marché des services d'affaires, facteurs partiellement contrebalancés par le léger accroissement des taux de désabonnement en raison des facteurs susmentionnés à l'égard des abonnés aux services Internet.

- Les **pertes nettes d'abonnés aux services de voix résidentiels** se sont établies à 27 000 en 2022, par rapport à des pertes nettes de 41 000 en 2021. Les pertes d'abonnés aux services de voix résidentiels continuent de refléter la tendance au chapitre du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et des services Internet, facteur atténué en grande partie par l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et l'offre de produits groupés, ainsi que par nos solides efforts en matière de rétention, y compris l'offre de tarifs réduits.
- Les **ajouts nets d'abonnés aux services de sécurité** se sont établis à 99 000 en 2022, soit une augmentation de 2 000, ce qui reflète la forte croissance des nouvelles connexions d'abonnés tenant à la demande à l'égard de nos offres de produits groupés et à notre gamme diversifiée de produits et services, facteurs partiellement contrebalancés par un léger accroissement des taux de désabonnement en raison des facteurs susmentionnés à l'égard des abonnés aux services Internet. La priorité que nous continuons d'accorder au branchement direct de plus de foyers et d'entreprises aux installations à fibres optiques, l'élargissement de l'accessibilité de nos services Internet haute vitesse et Télé OPTIK, et le groupement de ces services se sont traduits par une croissance du nombre combiné d'abonnés aux services Internet, aux services de télévision et aux services de sécurité de 376 000 au cours des 12 derniers mois, y compris l'ajout de 75 000 clients découlant de notre acquisition de Vivint au deuxième trimestre de 2022.
- Le **nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé** se chiffrait à 67,7 millions à la fin de 2022, soit une augmentation de 47,1 millions au cours des 12 derniers mois qui s'explique principalement par l'ajout de 36,9 millions de personnes couvertes grâce à l'acquisition de LifeWorks au troisième trimestre, ainsi que par une croissance vigoureuse après l'acquisition tenant à l'accroissement de la population dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. La croissance interne du nombre de personnes couvertes tient aussi à la demande continue pour des solutions virtuelles, à l'accroissement du nombre de personnes couvertes lié aux soins de santé non urgents, ainsi qu'à l'accroissement de la demande à l'égard des services à valeur ajoutée tels que la vaccination.
- Le **nombre de membres des services de soins de santé virtuels** se chiffrait à 4,5 millions à la fin de 2022, soit une augmentation de 1,7 million au cours des 12 derniers mois qui s'explique par l'adoption continue de solutions virtuelles permettant aux Canadiens et à des gens d'ailleurs dans le monde de continuer d'obtenir en toute sécurité des soins en matière de santé et de bien-être.
- Le **nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques** s'est chiffré à 580,5 millions en 2022, soit une hausse de 29,4 millions tenant pour l'essentiel à l'augmentation du nombre de transactions liées aux règlements, les membres ayant continué d'avoir davantage recours à des soins de santé non urgents par suite de l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie, ainsi qu'à l'accroissement du nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé.

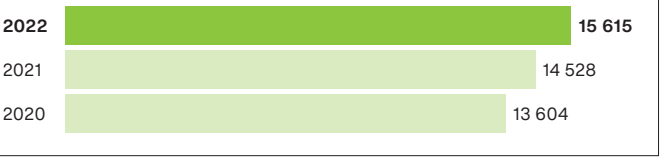
Produits d'exploitation et autres produits – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Produits tirés des services de réseau mobile	**6 591**	6 208	6,2 %
Produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services	**2 132**	2 124	0,4 %
Services de données fixes[1]	**4 351**	4 135	5,2 %
Services de voix fixes	**793**	843	(5,9)%
Produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services	**481**	411	17,0 %
Services de santé	**913**	521	75,2 %
Services liés à l'agriculture et aux biens de consommation	**354**	286	23,8 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**15 615**	14 528	7,5 %
Autres produits[2]	**120**	420	(71,4)%
Produits d'exploitations externes et autres produits[2]	**15 735**	14 948	5,3 %
Produits intersectoriels	**17**	18	(5,6)%
Produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech[2]	**15 752**	14 966	5,3 %

1 Exclut les services de santé et les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation.
2 Comprend un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021. En excluant l'incidence de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021, les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 8,2 % en 2022.

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 786 millions de dollars en 2022. En excluant l'incidence de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021, les produits d'exploitation et autres produits du secteur TTech ont augmenté de 1 196 millions de dollars en 2022.

Produits d'exploitation du secteur TTech (découlant de contrats conclus avec des clients) (en millions de dollars)



Les **produits tirés des services de réseau mobile** ont augmenté de 383 millions de dollars, ou 6,2 %, en 2022, soit une croissance de 4,3 % et de 15,7 % du nombre d'abonnés des téléphones mobiles et du nombre d'abonnés des appareils connectés, respectivement, au cours des 12 derniers mois, outre la hausse des PMMA découlant pour l'essentiel de l'amélioration au titre des services d'itinérance décrite ci-dessus.

Les **produits tirés de l'équipement mobile et d'autres services** ont augmenté de 8 millions de dollars en 2022 en raison de l'incidence de la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus. Cette augmentation a été neutralisée en partie par la baisse des volumes contractuels d'appareils mobiles découlant de l'évolution des préférences des clients, qui tendent à conserver leurs appareils plus longtemps, et d'une plus grande proportion d'ajouts de clients dans le cadre du programme Apportez votre propre appareil. Dans l'ensemble, durant la majeure partie de l'exercice, le nombre d'abonnés ayant changé de fournisseur de services a été essentiellement neutralisé à l'échelle de l'industrie, sauf au quatrième trimestre de 2022.

Les **produits tirés des services de données fixes** se sont accrus de 216 millions de dollars en 2022. L'augmentation est attribuable i) à l'accroissement des produits tirés des services Internet et des services de données, qui reflète une croissance de 6,3 % du nombre d'abonnés aux services Internet au cours des 12 derniers mois, et l'accroissement des produits par client découlant des mises à niveau des vitesses Internet, des forfaits Internet comportant une plus grande utilisation des données, de même que des modifications apportées aux tarifs; et ii) aux acquisitions d'entreprises; iii) à l'augmentation des produits tirés des services de sécurité résidentielle tenant à l'accroissement des services et à la croissance de 21,6 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois. Cette croissance a été neutralisée en partie par i) l'incidence de la cession de nos activités de solutions en finance au quatrième trimestre de 2021; ii) la diminution des produits tirés des services de télévision, qui reflète une proportion accrue de clients optant pour des combinaisons de forfaits de télévision de moindre envergure et le remplacement de la technologie, facteur en grande partie atténué par la croissance de 4,7 % du nombre d'abonnés au cours des 12 derniers mois; et iii) la baisse continue des produits tirés des services de données patrimoniaux.

Les **produits tirés des services de voix fixes** ont reculé de 50 millions de dollars en 2022, ce qui reflète la baisse continue des produits tirés des services de voix patrimoniaux découlant du remplacement de la technologie ainsi que la retarification. La baisse a été partiellement atténuée par le succès qu'a connu notre offre de produits groupés, par nos efforts au chapitre de la rétention et par la migration des clients vers les plateformes IP.

Les **produits tirés de l'équipement fixe et d'autres services** ont augmenté de 70 millions de dollars en 2022, résultat qui reflète les volumes de ventes plus élevés et la diminution des rabais sur l'équipement destiné aux entreprises et aux consommateurs, ainsi que l'augmentation des produits tirés d'autres services.

Les **produits tirés des services de santé** ont augmenté de 392 millions de dollars en 2022, en raison i) de notre acquisition de LifeWorks le 1er septembre 2022; ii) de l'augmentation des produits découlant de l'adoption accrue de nos solutions virtuelles, y compris la croissance interne et les acquisitions d'entreprises; et iii) de la croissance des services de gestion des régimes d'assurance maladie, les membres des services ayant continué d'avoir davantage recours aux soins de santé non urgents, ainsi que de la hausse du nombre de personnes couvertes, facteurs partiellement contrebalancés par les modifications apportées aux tarifs liés aux renouvellements de contrats.

Les **produits tirés des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation** ont augmenté de 68 millions de dollars en 2022, soit un résultat qui reflète essentiellement l'incidence des acquisitions d'entreprises, en particulier grâce à l'augmentation des produits tirés du logiciel SaaS (logiciel en tant que service) de gestion des produits destiné aux fabricants de biens de consommation, en plus des apports internes des produits tirés de la recherche et des solutions de pharmacie en matière de santé animale. Les produits tirés de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation sont en grande partie libellés en dollars américains, et en 2022, par rapport à 2021, le dollar canadien s'est déprécié par rapport au dollar américain, ce qui a entraîné une hausse des produits présentés pour l'exercice.

Les **autres produits** ont diminué de 300 millions de dollars en 2022, ce qui reflète essentiellement le caractère non récurrent d'un profit à la cession de nos activités de solutions en finance de 410 millions de dollars au quatrième trimestre de 2021. En excluant l'incidence de cette cession, les autres produits ont augmenté de 110 millions de dollars en 2022, ce qui reflète une reprise de provisions pour une contrepartie éventuelle liée à des acquisitions d'entreprises, une diminution des provisions au titre d'options de vente position vendeur liées à des acquisitions d'entreprises, un profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks, et l'augmentation des profits liés aux placements.

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

Apport direct – secteur TTech

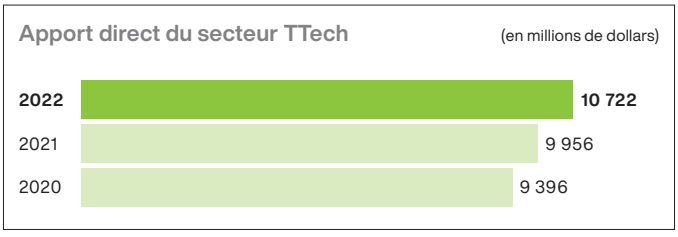
	Produits et services mobiles			Produits et services fixes[1]			Total – secteur TTech		
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	Variation	**2022**	2021	Variation	**2022**	2021	Variation
Produits									
Services	**6 697**	6 297	6,4 %	**6 582**	5 928	11,0 %	**13 279**	12 225	8,6 %
Équipement	**2 026**	2 042	(0,8)%	**310**	261	18,8 %	**2 336**	2 303	1,4 %
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**8 723**	8 339	4,6 %	**6 892**	6 189	11,4 %	**15 615**	14 528	7,5 %
Charges									
Charges directes	**2 792**	2 802	(0,3)%	**2 101**	1 771	18,7 %	**4 893**	4 572	7,0 %
Apport direct	**5 931**	5 537	7,1 %	**4 791**	4 418	8,4 %	**10 722**	9 956	7,7 %

1 Comprend les services de santé ainsi que les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation.

Les charges directes incluses dans les calculs de l'apport direct figurant dans le tableau ci-dessus représentent une composante du total des charges au titre de l'achat de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel présentées dans le tableau ci-dessous, et elles ont été calculées conformément aux méthodes comptables utilisées pour déterminer les montants totaux présentés dans les états financiers. L'apport direct du secteur TTech a augmenté de 766 millions de dollars, ou 7,7 %, en 2022.

L'apport direct provenant des produits et services mobiles du secteur TTech a augmenté de 394 millions de dollars, ou 7,1 %, en 2022, ce qui reflète surtout la hausse des produits tirés des services de réseau, l'augmentation des marges liées à l'équipement et la diminution de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une baisse des volumes de remplacement d'appareils mobiles. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par l'augmentation de la charge au titre des services d'itinérance associée à la hausse des produits tirés des services d'itinérance ainsi qu'à l'augmentation des voyages internationaux.

L'apport direct provenant des produits et services fixes du secteur TTech a augmenté de 373 millions de dollars, ou 8,4 %, en 2022, ce qui reflète la croissance des services de santé et des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation, y compris les acquisitions d'entreprises et la croissance interne, ainsi que des marges liées aux services Internet et de données. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la diminution des marges liées aux services de voix patrimoniaux et aux services de données patrimoniaux, de même que par la baisse des marges liées aux services de télévision.



Charges d'exploitation – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Achat de biens et services[1]	**7 016**	6 593	6,4 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**3 039**	2 638	15,2 %
Charges d'exploitation du secteur TTech	**10 055**	9 231	8,9 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur TTech ont augmenté de 824 millions de dollars en 2022.

L'**achat de biens et services** a augmenté de 423 millions de dollars en 2022, ce qui reflète i) la hausse des coûts associés aux acquisitions d'entreprises, ainsi que des coûts liés à l'élargissement de nos services de santé et de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation; ii) la hausse des coûts des produits et services aux fins de la prise en charge de la croissance du nombre de connexions d'abonnés, y compris les abonnés aux services de télévision; iii) l'augmentation des coûts liés à l'accroissement de nos capacités numériques, compte tenu de la hausse du nombre de licences basées sur l'abonnement; iv) la proportion de téléphones intelligents à valeur plus élevée vendus; v) l'augmentation des coûts de restructuration non liés à la main-d'œuvre; vi) le retour des créances douteuses aux niveaux enregistrés avant la pandémie; et vii) l'augmentation de la charge au titre des services d'itinérance associée à la hausse des produits tirés des services d'itinérance ainsi qu'à l'augmentation des voyages internationaux. Cette augmentation a été neutralisée en partie par i) la baisse de la charge au titre des ventes d'équipement mobile attribuable à la baisse des volumes contractuels d'appareils mobiles; ii) la réduction de la charge au titre des commissions associée à une plus grande proportion de ventes numériques et à une baisse des volumes de remplacement d'appareils; et iii) la diminution des frais de publicité et de promotion.

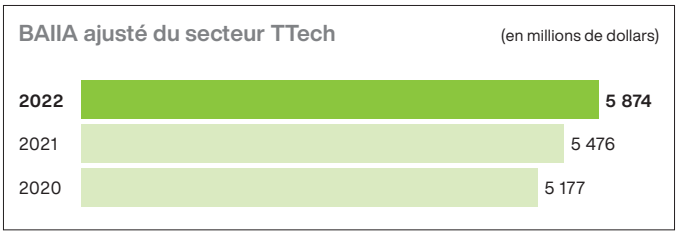
La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 401 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement de la hausse des coûts de la rémunération et des avantages du personnel, ce qui reflète l'augmentation du nombre d'employés liée aux acquisitions d'entreprises et l'augmentation de la rémunération fondée sur le mérite. Ces augmentations ont été neutralisées en partie par la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif.

BAIIA – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2022	2021	Variation
BAIIA	**5 697**	5 735	(0,6)%
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**180**	148	n.s.
(Déduire) ajouter : autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	3	n.s.
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	n.s.
BAIIA ajusté	**5 874**	5 476	7,3 %
Marge du BAIIA[1] (en %)	**36,2**	38,3	(2,1) pts
Marge du BAIIA ajusté[1] (en %)	**37,3**	37,6	(0,3) pt

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

Le BAIIA du secteur TTech a diminué de 38 millions de dollars, ou 0,6 %, en 2022. Le BAIIA ajusté du secteur TTech s'est accru de 398 millions de dollars, ou 7,3 %, en 2022, résultat qui reflète l'augmentation de l'apport direct. Cette hausse a été neutralisée en partie par l'augmentation de l'achat de biens et services et par l'augmentation de la charge au titre des avantages du personnel, comme il est décrit précédemment.



BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur TTech

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA ajusté	**5 874**	5 476	7,3 %
Dépenses d'investissement	**(3 337)**	(3 372)	(1,0)%
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**2 537**	2 104	20,6 %

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

Le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement du secteur TTech a augmenté de 433 millions de dollars en 2022. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

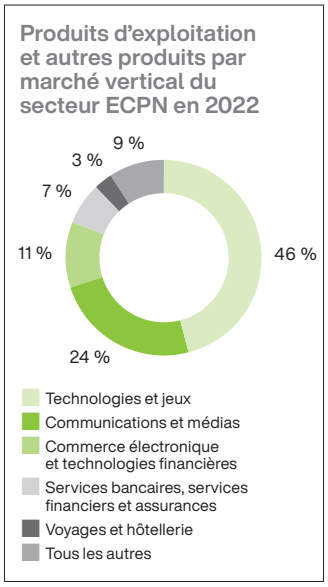
BAII – secteur TTech

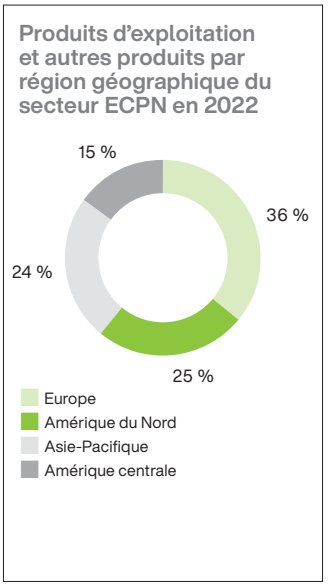
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA	**5 697**	5 735	(0,6)%
Amortissement des immobilisations corporelles	**(2 064)**	(1 982)	4,1 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(1 051)**	(912)	15,2 %
BAII[1]	**2 582**	2 841	(9,1)%

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

Le BAII du secteur TTech a diminué de 259 millions de dollars en 2022. La dotation aux amortissements a augmenté, ce qui reflète les acquisitions d'entreprises et la croissance des immobilisations au cours des 12 derniers mois, y compris l'élargissement de notre réseau à fibres optiques et le déploiement de notre réseau 5G, ainsi que l'amortissement accéléré par suite des activités de mise hors service d'immobilisations et l'augmentation de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation.

5.5 Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International





Tendances – secteur ECPN

Au cours des huit derniers trimestres, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur nos activités, et il nous est impossible d'estimer sa durée ultime ou l'ampleur de ses répercussions. Étant donné que nos centres de prestation de services sont situés dans divers pays, le degré variable de gravité de la pandémie et des efforts de reprise dans les pays où nous exerçons des activités nous a forcés à modifier et à adapter nos activités. À la date du présent rapport, plusieurs membres de notre équipe étaient toujours en télétravail, situation qui se poursuit depuis le début de la pandémie, et dans certains cas, nous avons procédé au retour réfléchi et stratégique de certains membres de l'équipe dans les sites de prestation de services. Au cours des derniers trimestres, nous avons pu dans une large mesure atténuer les répercussions négatives de la pandémie sur notre situation financière, notre performance financière et les flux de trésorerie d'exploitation en prenant des mesures stratégiques visant à accroître notre clientèle et à réduire les coûts. Bien que nous nous attendions à ce que la pandémie continue de se répercuter sur nos activités et sur nos clients en 2023, et peut-être même plus longtemps, ces répercussions reflètent le nouveau contexte dans lequel nous exerçons nos activités.

La tendance à la hausse au chapitre des produits tirés du secteur ECPN au cours des huit derniers trimestres reflète la croissance de notre clientèle interne et l'intensification des nouveaux programmes de services offerts aux clients externes existants. L'augmentation des produits comprend également les produits des services internes fournis au secteur TTech.

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

La dotation aux amortissements a augmenté, ce qui reflète la croissance de nos immobilisations afin de prendre en charge l'expansion de nos installations nécessaire pour répondre à la demande accrue des clients.

Indicateurs opérationnels – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Produits d'exploitation par marché vertical de l'industrie			
Technologies et jeux	**1 495**	1 256	19,0 %
Communications et médias	**757**	674	12,3 %
Commerce électronique et technologies financières	**370**	324	14,2 %
Services bancaires, services financiers et assurances	**216**	121	78,5 %
Voyages et hôtellerie	**98**	78	25,6 %
Tous les autres	**278**	301	(7,6)%
	3 214	2 754	16,7 %
Produits d'exploitation par région géographique			
Europe	**1 146**	1 153	(0,6)%
Amérique du Nord	**808**	629	28,5 %
Asie-Pacifique	**770**	575	33,9 %
Amérique centrale	**490**	397	23,4 %
	3 214	2 754	16,7 %

Les produits tirés du marché vertical Technologies et jeux se sont chiffrés à 1 495 millions de dollars, en hausse de 239 millions de dollars, en 2022, ce qui reflète la croissance continue liée à nos clients existants et l'ajout de nouveaux clients. Les produits tirés du marché vertical Communications et médias se sont établis à 757 millions de dollars, en hausse de 83 millions de dollars, en raison principalement de l'accroissement des services fournis au secteur TTech. Les produits tirés du marché vertical Commerce électronique et technologies financières se sont établis à 370 millions de dollars, en hausse de 46 millions de dollars, en 2022, résultat qui tient essentiellement aux nouveaux clients et à la croissance au sein de notre clientèle actuelle. Les produits tirés du marché vertical Services bancaires, services financiers et assurances ont augmenté de 95 millions de dollars en 2022 pour s'établir à 216 millions de dollars, en raison de l'ajout d'une institution financière mondiale de premier plan. Les produits tirés du marché vertical Voyages et hôtellerie ont augmenté de 20 millions de dollars pour se chiffrer à 98 millions de dollars en 2022, ce qui est principalement attribuable aux nouveaux clients et à la croissance au sein de notre clientèle actuelle. Dans l'ensemble de nos marchés verticaux, les taux de croissance des produits présentés ont été favorisés par le raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien comparativement à la période correspondante de l'exercice précédent, facteur contrebalancé en partie par les fluctuations défavorables de l'euro par rapport au dollar américain.

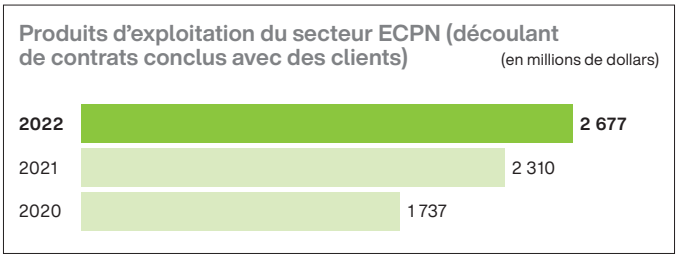
Nous servons nos clients, qui sont principalement situés en Amérique du Nord, à partir de multiples sites de prestation de services dans quatre régions géographiques. De plus, les clients de TIAI ont principalement recours à des contractuels collaboratifs situés aux quatre coins du monde, et leurs activités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

Produits d'exploitation et autres produits – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	**2 677**	2 310	15,9 %
Produits intersectoriels	**537**	444	20,9 %
Produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN	**3 214**	2 754	16,7 %

Les produits d'exploitation et autres produits du secteur ECPN ont augmenté de 460 millions de dollars en 2022.

Les **produits tirés de la prestation de solutions numériques et d'expérience client** ont augmenté de 367 millions de dollars en 2022, principalement en raison de la croissance de nos clients du marché Technologies et jeux, comme il est fait mention précédemment, découlant des services additionnels offerts aux clients existants et de l'ajout de nouveaux clients depuis l'exercice précédent. Le raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien a donné lieu à une incidence favorable des taux change sur les résultats d'exploitation du secteur ECPN, partiellement contrebalancée par l'affaiblissement de l'euro et l'incidence défavorable connexe des taux de change sur les résultats d'exploitation libellés en euros. Les produits tirés des contrats libellés en dollars américains, en euros et en d'autres monnaies seront tributaires des variations des taux de change.



Les **produits intersectoriels** sont tirés des services fournis au secteur TTech, et comprennent les produits tirés de la convention-cadre conclue avec TELUS. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de concert avec les charges connexes du secteur TTech. L'augmentation des produits intersectoriels vient des avantages concurrentiels que TELUS tire de la structure de coûts plus faibles dans le secteur ECPN, du fait que TELUS reçoit un nombre considérable de solutions numériques générant de la valeur, de solutions d'AI, et de solutions liées aux télécommunications, à la santé, à l'agriculture et aux biens de consommation, tout en étant en mesure de conserver le contrôle sur la qualité des services connexes offerts et de ne pas engager de coûts au titre de marges qui seraient requises par des tiers fournisseurs.

Charges d'exploitation – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Achat de biens et services[1]	**645**	568	13,6 %
Charge au titre des avantages du personnel[1]	**1 860**	1 631	14,0 %
Charges d'exploitation du secteur ECPN	**2 505**	2 199	13,9 %

1 Comprend les coûts de restructuration et autres coûts.

Les charges d'exploitation du secteur ECPN ont augmenté de 306 millions de dollars en 2022.

L'**achat de biens et services** a augmenté de 77 millions de dollars en 2022, ce qui s'explique en partie par la croissance des activités, y compris la hausse des coûts liés aux contractuels collaboratifs afin de prendre en charge l'expansion de nos activités de TIAI et par le raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par la baisse des taux de change moyens entre diverses monnaies et le dollar américain.

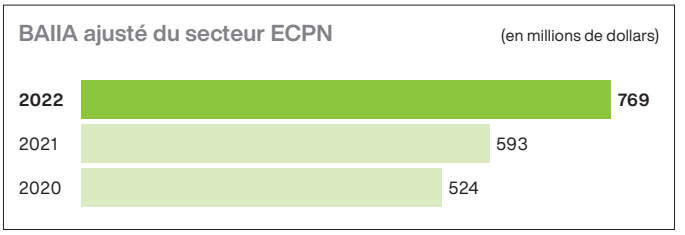
La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté de 229 millions de dollars en 2022, en raison de la croissance des activités, laquelle s'est traduite par l'augmentation du nombre de membres de l'équipe et par la hausse des salaires, ainsi que du raffermissement du dollar américain par rapport au dollar canadien. L'augmentation a été contrebalancée en partie par la baisse des taux de change moyens entre diverses monnaies et le dollar américain et par la diminution de la charge de rémunération fondée sur des actions qui est associée à une baisse du cours moyen de l'action de TELUS International en 2022, ce qui a donné lieu à une diminution des charges liées aux attributions comptabilisées à titre de passif.

BAIIA – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les marges)	2022	2021	Variation
BAIIA	**709**	555	27,7 %
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**60**	38	n.s.
BAIIA ajusté[1]	**769**	593	29,5 %
Marge du BAIIA[2] (en %)	**22,1**	20,2	1,9 pt
Marge du BAIIA ajusté[2] (en %)	**23,9**	21,6	2,3 pts

1 En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités.
2 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées. Se reporter à la *rubrique 11.1, « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*.

Le BAIIA du secteur ECPN a augmenté de 154 millions de dollars, ou 27,7 %, en 2022. Le BAIIA ajusté du secteur ECPN s'est pour sa part accru de 176 millions de dollars, ou 29,5 %, en 2022. La marge du BAIIA ajusté s'est accrue de 2,3 points de pourcentage en 2022, en raison surtout de la diminution de la charge de rémunération fondée sur des actions découlant d'une baisse du cours moyen de l'action de TELUS International.



BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA ajusté	**769**	593	29,5 %
Dépenses d'investissement	**(135)**	(126)	7,1 %
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement[1]	**634**	467	35,8 %

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

Le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement du secteur ECPN a augmenté de 167 millions de dollars en 2022. Se reporter à la *rubrique 7.3* pour une analyse plus détaillée des dépenses d'investissement.

BAII – secteur ECPN

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
BAIIA	**709**	555	27,7 %
Amortissement des immobilisations corporelles	**(162)**	(144)	12,5 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(175)**	(178)	(1,7)%
BAII[1]	**372**	233	59,7 %

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

Le BAII du secteur ECPN a augmenté de 139 millions de dollars en 2022, conformément à l'augmentation du BAIIA.

6 Évolution de la situation financière

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs courants				
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**974**	723	251	Se reporter à la *rubrique 7*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.
Débiteurs	**3 297**	2 671	626	Augmentation principalement attribuable aux acquisitions d'entreprises, aux montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement, et aux débiteurs du secteur ECPN.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir	**143**	206	(63)	Insuffisance des acomptes provisionnels versés pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat et remboursements d'impôt reçus.
Stocks	**537**	448	89	Augmentation principalement attribuable à l'acquisition accélérée de stocks d'équipement fixe ainsi qu'à une hausse des tarifs et du volume d'appareils usagés.
Actifs sur contrat	**441**	450	(9)	Se reporter à la description des actifs sur contrat non courants.
Charges payées d'avance	**617**	521	96	Augmentation du paiement anticipé au titre des contrats d'entretien, déduction faite de l'amortissement, et augmentation des coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients.
Actifs dérivés courants	**83**	13	70	Augmentation du montant nominal des éléments de couverture libellés en dollars américains et des accords d'achat d'énergie virtuels.
Passifs courants				
Emprunts à court terme	**104**	114	(10)	Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.
Créditeurs et charges à payer	**3 947**	3 705	242	Augmentation tenant principalement aux acquisitions d'entreprises et aux dettes fournisseurs, neutralisée en partie par la diminution des créditeurs associée aux dépenses d'investissement. Se reporter à la *note 23* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	**112**	104	8	Insuffisance des acomptes provisionnels pour le cumul à ce jour sur la charge d'impôt sur le résultat.
Dividendes à payer	**502**	449	53	Incidence de l'augmentation du taux de dividende et du nombre d'actions en circulation.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	**891**	854	37	Augmentation de la facturation par anticipation tenant essentiellement aux acquisitions d'entreprises au cours de la période. Se reporter à la *note 24* des états financiers consolidés.
Provisions	**166**	96	70	Augmentation découlant principalement des acquisitions d'entreprises et des provisions liées au personnel.
Tranche courante de la dette à long terme	**2 541**	2 927	(386)	Diminution du papier commercial en cours, refinancement de la facilité de crédit de TELUS International, et remboursement à l'échéance, en 2022, des débentures de série 5 de TELUS Communications Inc. Ces facteurs ont été partiellement contre-balancés par une augmentation tenant au reclassement de la dette à long terne relativement à l'arrivée à l'échéance, en mars 2023, des billets de série CJ d'un montant de 500 millions de dollars.
Passifs dérivés courants	**18**	24	(6)	Diminution du montant nominal des éléments de couverture.
Fonds de roulement (actifs courants moins les passifs courants)	**(2 189)**	(3 241)	1 052	TELUS a habituellement un fonds de roulement négatif. Se reporter à *« Plan financier et plan de gestion de la structure du capital »*, à la *rubrique 4.3*, ainsi qu'à la *note 4 c)* des états financiers consolidés.

Situation financière aux 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	Variation	Les variations survenues comprennent ce qui suit :
Actifs non courants				
Immobilisations corporelles, montant net	**17 084**	15 926	1 158	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations corporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Immobilisations incorporelles, montant net	**19 178**	17 485	1 693	Se reporter à *« Dépenses d'investissement »* à la *rubrique 7.3*, *« Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement »* ainsi qu'à *« Amortissement des immobilisations incorporelles »* à la *rubrique 5.3*, *« Résultats d'exploitation consolidés »*.
Goodwill, montant net	**9 169**	7 270	1 899	Augmentation tenant principalement aux acquisitions de LifeWorks, de Fully Managed Inc., de Vivint Smart Home, Inc., ainsi que d'entreprises non significatives sur une base individuelle, et incidence de la conversion des états financiers de TELUS International en dollars canadiens. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés.
Actifs sur contrat	**320**	299	21	Augmentation attribuable à la hausse du nombre d'appareils financés découlant des promotions du Vendredi fou.
Autres actifs à long terme	**2 203**	1 971	232	Augmentation des actifs dérivés principalement attribuable à des accords d'achat d'énergie virtuels et des titres de créance libellés en dollars américains, augmentation des placements de portefeuille et autres, et augmentation des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement. Ces augmentations ont été partiellement neutralisées par une diminution des actifs au titre des régimes de retraite tenant aux profits découlant du fait que la réévaluation des hypothèses financières a été supérieure aux incidences combinées du plafond relatif à l'actif des régimes et des rendements des régimes de retraite inférieurs au taux d'actualisation. Se reporter aux *notes 4*, *15* et *20* des états financiers consolidés.
Passifs non courants				
Provisions	**538**	774	(236)	Diminution découlant de l'incidence de la variation du taux d'actualisation au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations.
Dette à long terme	**22 496**	17 925	4 571	Se reporter à la *rubrique 7.4*, *« Flux de trésorerie provenant des activités de financement »*.
Autres passifs à long terme	**636**	907	(271)	Diminution du passif au titre des régimes de retraite tenant aux profits découlant du fait que la réévaluation des hypothèses financières a été supérieure à l'incidence combinée du plafond relatif à l'actif des régimes et que les rendements des régimes de retraite ont été inférieurs au taux d'actualisation. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés.
Impôt sur le résultat différé	**4 437**	4 045	392	Augmentation des différences temporaires entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et des passifs, et augmentation découlant des acquisitions d'entreprises.
Capitaux propres				
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	**16 569**	15 116	1 453	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.
Participations ne donnant pas le contrôle	**1 089**	943	146	Se reporter aux *états consolidés des variations des capitaux propres* dans les états financiers consolidés.

7 Situation de trésorerie et sources de financement

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

7.1 Aperçu

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

Flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 811**	4 388	423
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 408)**	(5 466)	58
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**848**	953	(105)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	**251**	(125)	376
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	**723**	848	(125)
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	**974**	723	251

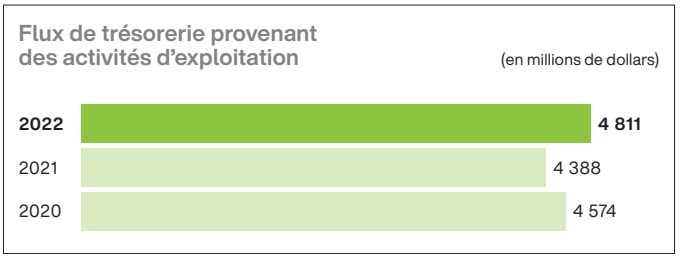
7.2 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Produits d'exploitations et autres produits (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**18 412**	17 258	1 154
Achat de biens et services (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(7 107)**	(6 699)	(408)
Charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(4 899)**	(4 269)	(630)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**69**	10	59
Charge au titre des régimes à prestations définies du personnel, montant net	**101**	113	(12)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(44)**	(53)	9
Charge de rémunération fondée sur des actions, déduction faite des paiements	**122**	139	(17)
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels (se reporter à la *rubrique 5.3*)	**(193)**	–	(193)
Intérêts payés	**(816)**	(744)	(72)
Intérêts reçus	**17**	17	–
Paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues	**(519)**	(601)	82
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	410
Autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	**(332)**	(373)	41
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 811**	4 388	423

Les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont augmenté de 423 millions de dollars en 2022.

- Les coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements, ont représenté une variation nette de 59 millions de dollars en 2022. Nous avons comptabilisé une diminution des décaissements au titre des coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite de la charge, relativement à l'amélioration de notre structure de coûts générale et de notre efficience opérationnelle.
- Les intérêts payés ont augmenté de 72 millions de dollars en 2022, en raison principalement i) de l'émission de nouveaux billets dont il est fait mention à la *rubrique 7.4*; ii) des intérêts payés au titre de la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars qui arrivera à échéance le 9 juillet 2024; et iii) de la hausse des intérêts payés au titre du papier commercial tenant au fait qu'en 2022, l'encours de notre papier commercial était plus élevé et portait intérêt à des taux plus élevés.
- Les paiements d'impôt sur le résultat, déduction faite des économies reçues, ont diminué de 82 millions de dollars en 2022, en raison essentiellement i) des paiements finaux effectués au premier trimestre de 2021 relativement à l'exercice précédent; et ii) du fait que les paiements effectués au premier trimestre de 2021 relativement à des regroupements d'entreprises étaient plus élevés qu'en 2022.
- Pour des renseignements supplémentaires sur le profit à la cession de nos activités de solutions en finance, se reporter à *« Autres produits »*, à la *rubrique 5.3*.
- Pour une analyse des autres variations du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation, se reporter à la *rubrique 6*, *« Évolution de la situation financière »*, ainsi qu'à la *note 31 a)* des états financiers consolidés.



7.3 Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	**(3 647)**	(3 097)	(550)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	**–**	(2 219)	2 219
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	**(1 547)**	(468)	(1 079)
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	**(21)**	(46)	25
Sommes reçues des coentreprises immobilières	**5**	4	1
Produit de cessions	**16**	508	(492)
Investissement dans des placements de portefeuille et autres	**(214)**	(148)	(66)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(5 408)**	(5 466)	58

Les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement ont diminué de 58 millions de dollars en 2022.

- L'augmentation des paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre, en 2022 s'explique principalement par ce qui suit :
  - L'augmentation de 576 millions de dollars en 2022 des paiements relatifs aux dépenses d'investissement tenant au moment auquel les paiements ont été effectués.
  - La diminution des dépenses d'investissement de 26 millions de dollars (se reporter au tableau *« Mesures des dépenses d'investissement »* et à l'analyse ci-dessous).
- Les paiements en trésorerie au titre des licences de spectre en 2021 ont principalement trait aux paiements de 1,95 milliard de dollars relatifs au spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz acquis dans le cadre des enchères de spectre tenues en 2021. En outre, au premier trimestre de 2021, nous avons acquis des licences de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz couvrant les noyaux urbains d'Edmonton, de Guelph/Kitchener, de London, d'Ottawa et de Winnipeg, ainsi que des licences de spectre couvrant la région de l'East Kootenay et de Whistler. Au deuxième trimestre de 2021, nous avons acquis une licence dans la bande de fréquence de 2 500 MHz dans le noyau urbain de Calgary.
- En 2022, nous avons effectué des paiements en trésorerie au titre des acquisitions de Fully Managed Inc., de Vivint Smart Home, Inc. et de LifeWorks, dont il est fait mention à la *rubrique 1.3*, ainsi que pour d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes. En comparaison, nous avons fait, en 2021, l'acquisition de Blacksmith Applications Holdings Inc. et d'autres acquisitions d'entreprises non significatives sur une base individuelle qui complètent nos lignes d'activité existantes.
- Les avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et les participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées représentent une variation nette de 25 millions de dollars et se rapportent pour l'essentiel aux participations dans des entreprises associées en 2021 qui ne se sont pas répétées en 2022.
- Le produit de cessions a diminué de 492 millions de dollars en 2022, en raison principalement de la cession de nos activités de solutions en finance en 2021.
- Les investissements dans des placements de portefeuille et autres ont augmenté de 66 millions de dollars, en raison essentiellement de l'investissement dans un nombre accru de placements de portefeuille en 2022 et d'une augmentation des stocks d'immobilisations.

Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) (en millions de dollars)

Mesures des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité des dépenses d'investissement)	2022	2021	Variation
Dépenses d'investissement[1]			
Secteur Solutions technologiques de TELUS (« TTech »)	**3 337**	3 372	(1,0)%
Secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »)	**135**	126	7,1 %
Données consolidées	**3 472**	3 498	(0,7)%
Intensité des dépenses d'investissement du secteur TTech[2] (en %)	**21**	23	(2) pts
Intensité des dépenses d'investissement du secteur ECPN[2] (en %)	**4**	5	(1) pt
Intensité des dépenses d'investissement consolidées[2] (en %)	**19**	20	(1) pt

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

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

Les **dépenses d'investissement consolidées** ont diminué de 26 millions de dollars en 2022. Une tranche de 35 millions de dollars de cette diminution en 2022 est attribuable au secteur TTech, en raison principalement du ralentissement prévu du déploiement des réseaux à fibres optiques conformément à notre objectif de déploiement annuel, par rapport à l'accélération des investissements en 2021. Entre-temps, nous avons redéfini nos priorités concernant nos dépenses d'investissement dans le but i) de soutenir l'accélération des investissements dans notre réseau 5G; ii) d'élargir nos offres et capacités en matière de produits de services de santé, y compris notre acquisition récente de LifeWorks, le 1er septembre 2022, et de faciliter l'intégration des activités; et iii) de rehausser nos capacités en matière de développement de produits et de solutions numériques afin d'achever l'accroissement pluriannuel de la capacité et de la fiabilité des systèmes, comme nous l'annoncions le 25 mars 2021. Au 31 décembre 2022, notre réseau 5G couvrait plus de 30,8 millions de Canadiens, soit environ 83 % de la population.

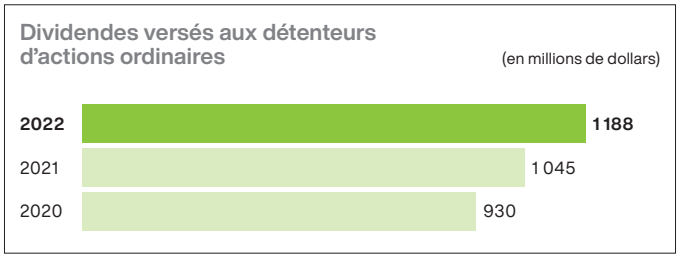
Le 25 mars 2021, nous avons annoncé que nous comptions accélérer le rythme des dépenses d'investissement à hauteur de 1,5 milliard de dollars en 2021 et en 2022; une tranche de 750 millions de dollars a été engagée en 2021, et le reste l'a été en 2022. L'accélération du rythme des dépenses d'investissement en 2022 s'est chiffrée à 823 millions de dollars. Ces dépenses ont permis i) d'accélérer le branchement de foyers et d'entreprises à nos réseaux à fibres optiques; ii) d'accélérer notre programme de migration du cuivre à la fibre optique; iii) d'accroître le déploiement des réseaux à fibres optiques dans plusieurs nouvelles collectivités, y compris un grand nombre de collectivités rurales et autochtones; iv) de poursuivre le déploiement de notre réseau 5G, qui couvrait environ 83 % de la population canadienne au 31 décembre 2022; et v) de faire progresser la mise en œuvre de notre stratégie numérique et l'amélioration de produits, ce qui nous permettra de stimuler la croissance des produits à long terme et d'accroître notre efficacité au chapitre des charges d'exploitation.

7.4 Flux de trésorerie provenant des activités de financement

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

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021	Variation
Actions ordinaires émises	–	1 300	(1 300)
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	(1 188)	(1 045)	(143)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net	(17)	10	(27)
Émission de titres de créance à long terme	10 271	4 891	5 380
Remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme	(8 049)	(4 972)	(3 077)
Actions d'une filiale émises et vendues aux (achetées des) détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	(123)	827	(950)
Autres	(46)	(58)	12
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	848	953	(105)

Les flux de trésorerie provenant des activités de financement ont diminué de 105 millions de dollars en 2022.



Actions ordinaires émises

Les actions ordinaires émises reflètent les 51 millions d'actions ordinaires émises au prix de 25,35 $ par action ordinaire au premier trimestre de 2021.

Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires

Le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions propres aux fins de ce régime plutôt que d'acquérir des actions ordinaires sur le marché boursier. Avec prise d'effet pour les dividendes versés le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires à même les actions propres à un escompte de 2 %. Les paiements en trésorerie au titre des dividendes ont augmenté de 143 millions de dollars en 2022, résultats qui reflètent la hausse des taux de dividende en vertu de notre programme de croissance du dividende (se reporter à la *rubrique 4.3*) et l'augmentation du nombre d'actions en circulation. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par le nombre plus élevé d'actions émises en vertu du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat actualisé. En 2022, le fiduciaire du régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés a acquis des actions ordinaires pour un montant de 658 millions de dollars.

En janvier 2023, nous avons versé des dividendes de 317 millions de dollars aux détenteurs d'actions ordinaires, et le fiduciaire a racheté des actions propres ordinaires en vertu du régime de réinvestissement des dividendes pour un montant de 185 millions de dollars, portant le total à 502 millions de dollars.

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

Au deuxième trimestre de 2022, nous avons utilisé des montants qui nous ont été avancés par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance afin de financer le fonds de roulement. Des montants additionnels ont été prélevés plus tôt au troisième trimestre de 2022 avant d'être remboursés plus tard au cours du troisième trimestre de 2022. Aucun prélèvement ni remboursement significatif n'a été fait en 2021.

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

En 2022, les émissions de titres de créance à long terme ont augmenté de 5 380 millions de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme se sont accrus de 3 077 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de ce qui suit :

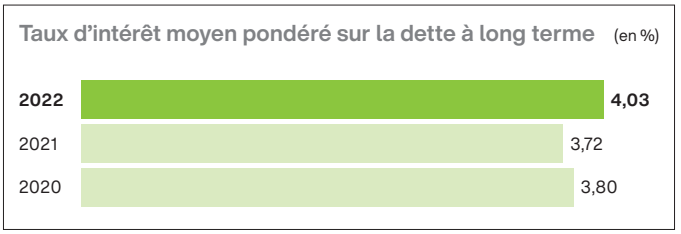
- Une diminution nette de l'encours du papier commercial de 442 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, le solde s'élevant à 1,5 milliard de dollars (1,1 milliard de dollars US) au 31 décembre 2022, par rapport au solde de 1,9 milliard de dollars (1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2021. Lorsque nous l'utilisons, notre programme de papier commercial nous permet d'obtenir des fonds à faible coût et est entièrement garanti par la facilité de crédit renouvelable (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*).
- Une diminution des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 148 millions de dollars, compte tenu des taux de change. Au 31 décembre 2022, les prélèvements nets sur la facilité consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) s'élevaient à 689 millions de dollars US, tandis qu'au 31 décembre 2021, les prélèvements nets se chiffraient à 854 millions de dollars US. La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation.
- L'émission, le 28 février 2022, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 3,40 % libellés en dollars américains d'un montant de 900 millions de dollars US qui arriveront à échéance le 13 mai 2032. Le produit net a été utilisé pour rembourser l'encours de la dette, y compris le remboursement du papier commercial, et sera utilisé aux autres fins générales de la société.
- Le 13 septembre 2022, une émission de billets en trois tranches, soit : des billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 5,25 % de série CAG d'un montant de 1,1 milliard de dollars, qui arriveront à échéance le 15 novembre 2032; des billets de premier rang non garantis à 5,65 % de série CAH d'un montant de 550 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2052; et des billets de premier rang non garantis à 5,00 % de série CAI d'un montant de 350 millions de dollars, qui arriveront à échéance le 13 septembre 2029. Le produit net de l'émission en trois tranches servira à rembourser l'encours de la dette ainsi qu'aux autres fins générales de la société.
- Le prélèvement sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars arrivant à échéance le 9 juillet 2024 auprès d'un syndicat d'institutions financières qui a servi aux fins générales de la société. L'encours de la facilité porte intérêt au taux effectif moyen de 5,3 % jusqu'en janvier 2023.
- Le remboursement à l'échéance des débentures à 9,65 % de série 5 de TELUS Communications Inc. (« TCI ») d'un montant de 249 millions de dollars arrivant à échéance en avril 2022.

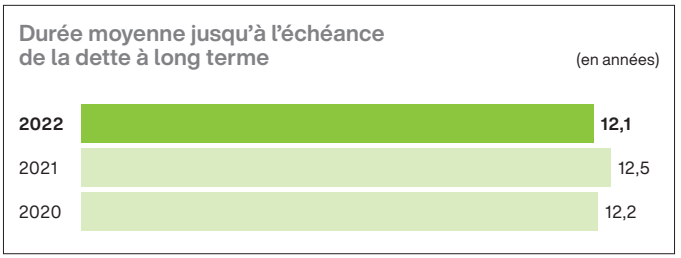
En comparaison, en 2021, les émissions de titres de créance à long terme ont augmenté de 9 millions de dollars, tandis que les remboursements par anticipation et à l'échéance de titres de créance à long terme se sont accrus de 1 109 millions de dollars. Ces variations se composaient principalement de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

- Une augmentation nette de l'encours du papier commercial de 372 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change, par rapport au solde de 731 millions de dollars (574 millions de dollars US) au 31 décembre 2020.
- Une diminution des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International de 742 millions de dollars, compte tenu de l'incidence des taux de change. Au 31 décembre 2020, les prélèvements nets se chiffraient à 1 428 millions de dollars US.
- L'émission, le 5 avril 2021, de billets de premier rang non garantis à 4,10 % de série CAE d'un montant de 500 millions de dollars qui arriveront à échéance le 5 avril 2051.
- L'émission initiale, le 28 juin 2021, de billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 2,85 % de série CAF d'un montant de 750 millions de dollars qui arriveront à échéance le 13 novembre 2031.

- Le remboursement à l'échéance des débentures à 10,65 % de série 3 de TCI arrivant à échéance en juin 2021.
- Le remboursement par anticipation de l'intégralité des billets à 2,35 % de série CT d'un montant de 1 milliard de dollars arrivant à échéance le 28 mars 2022. La prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme comptabilisée au cours du trimestre clos le 30 septembre 2021 se chiffrait à 10 millions de dollars avant impôt sur le résultat.

La durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 12,1 ans au 31 décembre 2022, en baisse comparativement à 12,5 ans au 31 décembre 2021. De plus, le coût moyen pondéré de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) était de 4,03 % au 31 décembre 2022, soit une augmentation par rapport à 3,72 % au 31 décembre 2021.





Actions d'une filiale émises et vendues aux (achetées des) détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net
Au deuxième trimestre de 2022, nous avons acquis des actions de TELUS International auprès d'un détenteur de participations ne donnant pas le contrôle. Au quatrième trimestre de 2022, nous avons acquis des actions supplémentaires de TELUS International au moyen d'achats sur le marché. En ce qui a trait au premier appel public à l'épargne effectué par TELUS International au premier trimestre de 2021, nous avons reçu un produit en trésorerie net de 827 millions de dollars.

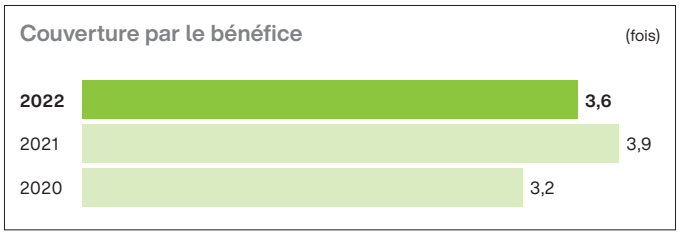
Autres
Au premier trimestre de 2022, nous avons engagé des frais d'émission de titres de créance relativement à nos billets liés à la durabilité de premier rang non garantis à 3,40 % libellés en dollars américains au premier trimestre de 2022. En outre, au troisième trimestre de 2022, nous avons engagé des frais d'émission de titres de créance relativement à l'émission, le 13 septembre 2022, de billets en trois tranches mentionnée précédemment. Au quatrième trimestre de 2022, TELUS International a engagé des coûts relativement à la modification de sa facilité de crédit et à l'augmentation du montant disponible en vertu de celle-ci. En 2022, le total de ces autres coûts était inférieur au total des frais d'émission de titres de capitaux propres au premier trimestre de 2021 relativement à l'émission de 51 millions d'actions ordinaires, ainsi que des frais d'émission de titres de créance relativement à deux émissions de billets en 2021.

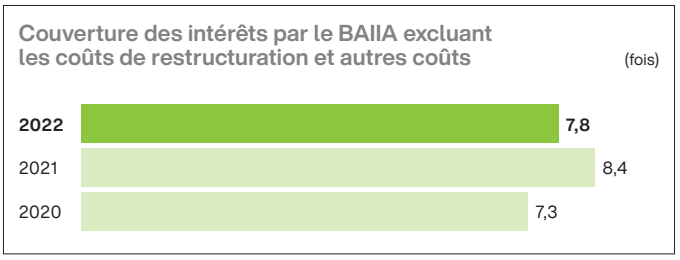
7.5 Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

La **dette nette** au 31 décembre 2022 s'établissait à 24,2 milliards de dollars, soit une hausse de 3,6 milliards de dollars par rapport à l'exercice précédent, découlant principalement du prélèvement sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars; de l'émission, au troisième trimestre de 2022, de billets en trois tranches d'un montant de 2,0 milliards de dollars, décrite à la *rubrique 7.4*; et de l'émission de billets liés à la durabilité d'un montant de 900 millions de dollars US au premier trimestre de 2022, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par une diminution de l'encours du papier commercial; par le remboursement à l'échéance des débentures à 9,65 % de série 5 de TCI au deuxième trimestre de 2022; et par l'augmentation de la trésorerie et des placements temporaires.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette**, qui ne tient pas compte des obligations locatives et des autres passifs au titre de la dette à long terme, s'établissait à 86 % au 31 décembre 2022, soit une baisse par rapport à 87 % à l'exercice précédent, en raison essentiellement de prélèvements sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars arrivant à échéance le 9 juillet 2024, qui est classée comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul ainsi que du remboursement à l'échéance des débentures à 9,65 % de série 5 de TCI au deuxième trimestre de 2022. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par i) l'émission, au troisième trimestre de 2022, de billets en trois tranches d'un montant de 2,0 milliards de dollars, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; ii) l'émission de billets liés à la durabilité d'un montant de 900 millions de dollars US au premier trimestre de 2022, comme il est décrit à la *rubrique 7.4*; iii) une diminution de l'encours du papier commercial, qui est classé comme une dette à taux variable aux fins de ce calcul; et iv) une réduction des prélèvements nets sur la facilité de crédit de TELUS International consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation), laquelle est sans recours pour TELUS Corporation.

Notre ratio de la **dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** appuie notre objectif financier qui consiste à maintenir des notations du crédit de première qualité, ce qui nous donne un accès raisonnable à des capitaux. Ce ratio s'établissait à 3,63 fois au 31 décembre 2022, en hausse par rapport à 3,17 fois à l'exercice précédent. Au 31 décembre 2022, ce ratio sortait toujours de la fourchette cible à long terme de 2,20 à 2,70 fois en raison des émissions antérieures de titres de créance supplémentaires, aux fins principalement de l'acquisition de licences de spectre, le spectre étant notre actif à durée d'utilité indéterminée le plus important, et des acquisitions d'entreprises, facteurs neutralisés en partie par la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Le BAIIA a diminué en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19. Au 31 décembre 2022, l'acquisition des licences de spectre a occasionné une augmentation du ratio d'environ 0,47, et les acquisitions d'entreprises au cours des 12 derniers mois ont donné lieu à une augmentation du ratio d'environ 0,20, tandis que les cessions d'entreprises ont entraîné une baisse du ratio d'environ 0,28. En raison de nos récentes acquisitions de licences de spectre, nous avons accru notre spectre à l'échelle nationale, et ces licences représentent un investissement qui nous permettra d'accroître la capacité de notre réseau afin de continuer à soutenir la croissance de la demande pour des données, ainsi que la croissance des abonnés aux services mobiles. Étant donné les besoins de trésorerie pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz tenues en 2019, pour les enchères de spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz tenues en 2021 et pour les prochaines enchères de licences de spectre, ainsi que notre incapacité à prédire l'incidence de la pandémie de COVID-19, l'évaluation de l'indication et le moment auquel le ratio reviendra dans la fourchette visée sont encore à déterminer; cependant, nous comptons faire en sorte que le ratio soit ramené en deçà de 2,70 fois à moyen terme (par suite des enchères de spectre tenues en 2021 et lorsque les prochaines enchères de spectre auront eu lieu en 2023 et en 2024), ce qui s'aligne sur notre stratégie à long terme. Bien que ce ratio sorte de notre fourchette cible à long terme, nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de levier financier n'était pas supérieur à 4,25:1,00 au 31 décembre 2022 (se reporter à la *rubrique 7.6*, « *Facilités de crédit* »).





Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	2022	2021	Variation
Composantes des ratios d'endettement et de couverture (en millions de dollars)			
Dette à long terme	**25 037**	20 852	4 185
Dette nette[1]	**24 152**	20 535	3 617
Bénéfice net	**1 718**	1 698	20
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1]	**6 646**	6 476	170
Coûts de financement	**632**	796	(164)
Charges d'intérêts, montant net[1]	**847**	773	74
Ratios d'endettement			
Dette à taux fixe en proportion du total de la dette (excluant les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**86**	87	(1) pt
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en années)	**12,1**	12,5	(0,4)
Taux d'intérêt moyen pondéré de la dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) (en %)	**4,03**	3,72	0,31 pt
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[1] (fois)	**3,63**	3,17	0,46
Ratios de couverture[1] (fois)			
Couverture par le bénéfice	**3,6**	3,9	(0,3)
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**7,8**	8,4	(0,6)
Autres mesures[1] (en %)			
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes lié aux actions ordinaires déclarés par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**142**	192	(50) pts
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**95**	140	(45) pts

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

Le **ratio de couverture par le bénéfice** s'est établi à 3,6 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022, en baisse par rapport à 3,9 fois à l'exercice précédent. La hausse du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,1 du ratio, tandis qu'une hausse des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,4 du ratio.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** s'est établi à 7,8 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022, en baisse par rapport à 8,4 fois à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,2 du ratio, et la hausse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 0,8 du ratio. Le BAIIA pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022 a diminué en raison de l'incidence de la pandémie de COVID-19.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires : Les décisions touchant les distributions réelles liées aux actions ordinaires continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil de notre situation financière et de nos perspectives, ainsi qu'à notre fourchette à long terme visée concernant le ratio de distribution lié aux actions ordinaires, qui est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, nous présentons notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. La mesure historique pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022 est présentée à titre indicatif dans le cadre de l'évaluation de notre indication visée. Au 31 décembre 2022, le ratio sortait de la fourchette visée, en raison essentiellement i) de notre programme de dépenses d'investissement accélérées prévues afin de prendre en charge nos dépenses d'investissement dans le réseau à large bande, le déploiement de notre infrastructure TELUS PureFibre et l'accélération de la mise en œuvre de notre réseau 5G; et ii) de la diminution du BAIIA découlant de la pandémie. En excluant l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées de 823 millions de dollars pour les quatre derniers trimestres, le ratio s'élevait à 61 % au 31 décembre 2022.

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

7.6 Facilités de crédit

Au 31 décembre 2022, nous avions des liquidités disponibles d'environ 1,3 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles d'un montant de 1,6 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, sous réserve des conditions préalables à la conclusion de l'acquisition de WillowTree, consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation). Ultérieurement, soit le 3 janvier 2023, les liquidités disponibles en vertu de la facilité de crédit de TELUS International se chiffraient à 371 millions de dollars, une fois respectées les conditions préalables liées à l'acquisition par TELUS International de WillowTree. Nous disposions également d'un montant de 500 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). Ces montants sont conformes à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

Facilités de crédit de TELUS

Nous disposons d'une facilité de crédit renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) conclue avec un consortium se composant d'institutions financières et dont l'échéance est le 6 avril 2026. La facilité de crédit renouvelable est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial, le cas échéant. Au 31 décembre 2022, nous avions une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. Au 31 décembre 2022, nous avions prélevé un montant de 1,1 milliard de dollars sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable, avec un taux d'intérêt effectif moyen de 5,3 % jusqu'en janvier 2023.

Facilité de crédit renouvelable de TELUS au 31 décembre 2022

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité de crédit renouvelable[1]	6 avril 2026	2 750	–	–	(1 458)	1 292

1 Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Nos facilités de crédit comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci nous interdisent notamment de laisser notre ratio de levier financier consolidé dépasser 4,25:1,00 et de laisser notre ratio de couverture consolidé être inférieur à 2,00:1,00 à la fin d'un trimestre financier. Au 31 décembre 2022, notre ratio de levier financier consolidé s'établissait à 3,63:1,00 et notre ratio de couverture consolidé à 7,85:1,00. On s'attend à ce que ces ratios demeurent conformes aux clauses restrictives. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu de la facilité de crédit renouvelable et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Historiquement, les calculs sont essentiellement semblables, à la seule différence que les clauses restrictives incluent dans le BAIIA l'incidence latente des instruments financiers dérivés non liés au risque de change qui sont détenus à des fins de transaction [se reporter à la *note 4 h)* des états financiers consolidés]. La réévaluation, le cas échéant, des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu à nos facilités de crédit n'est pas assujetti au maintien d'une notation en particulier.

Papier commercial

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit renouvelable, qui nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial d'un montant maximal représentant 2,0 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US) au 31 décembre 2022. Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. Le programme de papier commercial doit être utilisé aux fins générales de la société, y compris, sans s'y limiter, pour les dépenses d'investissement et les placements. Notre capacité à avoir un accès raisonnable au marché du papier commercial aux États-Unis dépend de nos notations du crédit (se reporter à la *rubrique 7.8*, *« Notations du crédit »*).

Facilité de crédit de TELUS International

Au 31 décembre 2022, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028, avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité de crédit de TELUS International comprend des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US (consenties par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,2 %), ainsi que des composantes emprunt à terme amortissable de 1,2 milliard de dollars US (consenties par TELUS Corporation en sa qualité de coprêteur à environ 7,2 %). La facilité de crédit de TELUS International est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 6,7 % au 31 décembre 2022.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à un calendrier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

Parallèlement à l'acquisition de WillowTree, TELUS International a fait des prélèvements de 363 millions de dollars US et de 600 millions de dollars US sur les composantes renouvelables et les composantes emprunt à terme, respectivement, de sa facilité de crédit disponible.

Autres facilités sous forme de lettres de crédit

Au 31 décembre 2022, nous disposions de lettres de crédit en cours de 119 millions de dollars, lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée. Au 31 décembre 2022, nous disposions de liquidités disponibles d'un montant de 186 millions de dollars aux termes de diverses facilités non engagées sous forme de lettres de crédit.

Autres passifs au titre de la dette à long terme

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,35 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 associées à ces autres passifs et par des biens immobiliers, et sont assujettis à un calendrier d'amortissement en vertu duquel le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière de ces échéances étant le 31 mars 2035.

7.7 Vente de créances clients

TCI, filiale entièrement détenue de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 600 millions de dollars. La convention demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2024 et, au 31 décembre 2022, les liquidités disponibles s'élevaient à 500 millions de dollars. (Se reporter à la *note 22* des états financiers consolidés.) Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées.

TCI doit maintenir une notation de DBRS Ltd. d'au moins BB, sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente avant la fin de la durée. Au 9 février 2023, la notation était plus élevée que la notation minimale devant être maintenue.

7.8 Notations du crédit

En novembre 2022, Fitch Ratings, Standard & Poor's Rating Services and DBRS Ltd ont chacune abaissé la notation d'émetteur de TELUS Corporation, et la notation de nos billets de premier rang non garantis est passée de BBB élevée (ou une notation équivalente) à BBB (perspective stable).

Nous sommes d'avis que le respect de la plupart de nos politiques financières énoncées (se reporter à la *rubrique 4.3*) conjugué aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation du crédit continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. (Se reporter à l'analyse des risques, à la *rubrique 10.14*, *« Financement, dette et dividendes »*.)

7.9 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

Instruments financiers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Risque de liquidité

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

Au 31 décembre 2022, TELUS Corporation pouvait émettre un nombre illimité de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2024. TELUS International a déposé un prospectus préalable de base canadien n vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité pourraient être offerts et qui est en vigueur jusqu'en mai 2024.

Au 31 décembre 2022, nous avions des liquidités disponibles d'environ 1,3 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit renouvelable de TELUS, et nous avions des liquidités disponibles de 1,6 milliard de dollars en vertu de la facilité de crédit de TELUS International, sous réserve des conditions préalables à la conclusion de l'acquisition de WillowTree, consentie par un consortium d'institutions financières (excluant TELUS Corporation) (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*); nous disposions également d'un montant de 500 millions de dollars aux termes de notre programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*). En excluant la facilité de crédit de TELUS International et en tenant compte de la trésorerie et des placements temporaires se chiffrant à 974 millions de dollars, nos liquidités disponibles totalisaient environ 2,8 milliards de dollars au 31 décembre 2022 (se reporter à la *rubrique 11.1*, *« Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées »*). Cela est conforme à notre objectif visant à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars. Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

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

Engagements et passifs éventuels

Obligations contractuelles au 31 décembre 2022

(en millions de dollars)	2023	2024	2025	2026	2027	2028 à 2032	Par la suite	Total
Emprunts à court terme								
Obligations au titre des intérêts	5	5	–	–	–	–	–	10
Obligations au titre du capital[1]	4	100	–	–	–	–	–	104
	9	105	–	–	–	–	–	114
Dette à long terme								
Obligations au titre des intérêts	884	821	739	692	644	2 328	4 671	10 779
Échéances relatives au capital	2 023	2 305	1 061	1 462	1 553	7 601	6 880	22 885
	2 907	3 126	1 800	2 154	2 197	9 929	11 551	33 664
Contrats de location								
Obligations au titre des intérêts	99	80	62	47	33	99	71	491
Échéances relatives au capital	497	457	317	226	185	347	293	2 322
	596	537	379	273	218	446	364	2 813
Coûts d'occupation[2]	129	116	92	76	60	142	59	674
Obligations d'achat[3]								
Charges d'exploitation	409	748	279	275	254	619	5	2 589
Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	283	2	1	1	1	1	–	289
	692	750	280	276	255	620	5	2 878
Passifs financiers ne portant pas intérêt	3 613	254	16	12	1	–	–	3 896
Montant net des paiements (encaissements) au titre des dérivés utilisés pour gérer le risque de change	(26)	(8)	(13)	(3)	(34)	(78)	(116)	(278)
Autres obligations	12	–	–	–	–	–	–	12
Total	7 932	4 880	2 554	2 788	2 697	11 059	11 863	43 773

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

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

3 Le cas échéant, les obligations d'achat tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2022. Les obligations d'achat comprennent les éventuels frais d'exploitation et dépenses d'investissement qui ont déjà fait l'objet d'ententes contractuelles à la date de clôture de l'exercice considéré et comprennent les estimations de prix et de volumes les plus probables lorsque la situation l'exige. Comme les obligations d'achat reflètent la situation du marché au moment où elles ont été contractées à l'égard des éléments achetés, elles pourraient ne pas être représentatives des exercices futurs. Les obligations découlant de contrats de dotation en personnel ou de toute autre convention collective ont été exclues.

Réclamations et poursuites

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

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

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

Obligations en matière d'indemnisation

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

Au 31 décembre 2022, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

État d'avancement des négociations collectives

En 2021, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), Section locale 1944 des Métallos, afin de renouveler une convention collective qui a expiré le 31 décembre 2021. Le contrat couvrait environ 17 % de notre main-d'œuvre canadienne au 31 décembre 2022. Le contrat arrivé à expiration demeure en vigueur durant les négociations entre les parties, et ce, jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention.

Durant le quatrième trimestre de 2022, les parties ont participé à un processus de conciliation en présence d'un conciliateur fédéral nommé par le ministre fédéral du Travail, après que le STT a envoyé un avis à ce dernier pour obtenir de l'aide dans le cadre des négociations. Le STT a ensuite tenu un scrutin de ratification sur l'offre de TELUS, au terme duquel 65 % des syndiqués ont voté contre l'acceptation du contrat proposé. Si une nouvelle convention collective n'est pas conclue, une interruption de travail risque de survenir une fois que toutes les conditions juridiques préalables auront été remplies. Comme une interruption de travail peut prendre plusieurs formes, ses incidences opérationnelles et financières sur notre société ne sont pas pratiquement déterminables à l'heure actuelle. Se reporter à la *rubrique 10.11* pour plus de détails.

7.10 Information sur les actions en circulation

Actions en circulation (en millions)	31 décembre 2022	31 janvier 2023
Actions ordinaires	1 431	1 438
Options sur actions ordinaires	3	3
Unités d'actions restreintes – réglées en instruments de capitaux propres	8	8

7.11 Transactions entre parties liées

Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la surveillance, à la planification, à la direction et au contrôle de nos activités, et ils composent notre conseil d'administration et notre équipe de direction. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants s'est établi à 92 millions de dollars en 2022, comparativement à 104 millions de dollars en 2021. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la *note 30* a) des états financiers consolidés.

Transactions avec des régimes de retraite à prestations définies

Nous avons fourni à nos régimes de retraite à prestations définies des services de gestion et d'administration selon la méthode du recouvrement des coûts, ainsi que des services d'actuariat dans des conditions de concurrence normale. Les charges liées à ces services sont non significatives.

Transactions avec des coentreprises immobilières et des entreprises associées

En 2022, nous avons effectué des transactions avec TELUS Sky, une coentreprise immobilière, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21* des états financiers consolidés. Les travaux de construction de la nouvelle tour de bureaux ont pris fin en 2020.

Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière TELUS Sky comprennent un financement aux fins des travaux de construction (financement de 342 millions de dollars conclu avec des institutions financières canadiennes en leur qualité de coprêteur à 66⅔ % et avec TELUS en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) en vertu d'une convention de crédit qui viendra à échéance le 31 août 2023. Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky.

8 Questions comptables

8.1 Estimations comptables critiques et jugements

Nos principales méthodes comptables sont décrites à la *note 1* des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2022. La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés des produits et sur le classement des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs. Nos estimations comptables critiques et nos jugements importants font généralement l'objet de discussions entre les membres du comité d'audit chaque trimestre.

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

Généralités

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

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

1 Autres éléments du résultat global – élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat.
2 L'estimation comptable applicable aux immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéfinie touche le spectre que nous détenons.
3 Incidence de l'estimation comptable imputable aux taux de capitalisation de la main-d'œuvre interne.

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

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

Généralités

- Le poste « Immobilisations incorporelles, montant net » représentait environ 35 % du total de l'actif au 31 décembre 2022 (36 % au 31 décembre 2021). Les licences de spectre, qui sont comprises dans les immobilisations incorporelles, représentaient environ 23 % du total de l'actif au 31 décembre 2022 (25 % au 31 décembre 2021).
- Le poste « Goodwill, montant net » représentait environ 17 % du total de l'actif au 31 décembre 2022, et environ 15 % du total de l'actif au 31 décembre 2021.
- Le poste « Immobilisations corporelles, montant net », figurant dans nos états consolidés de la situation financière, représentait environ 32 % du total de l'actif au 31 décembre 2022, et environ 33 % du total de l'actif au 31 décembre 2021.

- Si nos estimations des durées d'utilité estimatives des actifs étaient inexactes ou si nos estimations de la juste valeur à la date d'acquisition des immobilisations corporelles et des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre de regroupements d'entreprises étaient inexactes, nous pourrions connaître une augmentation ou une diminution de la dotation aux amortissements dans l'avenir. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation relative aux principales hypothèses économiques et si les flux de trésorerie connexes subissent une baisse importante, nous pourrions connaître des charges importantes au titre de la dépréciation de nos immobilisations corporelles, de nos immobilisations incorporelles ou de notre goodwill. S'il est ultérieurement établi que les immobilisations incorporelles d'une durée d'utilité indéfinie ont une durée d'utilité déterminée, nous pourrions subir une hausse des charges au titre de l'amortissement des immobilisations incorporelles. De telles charges ne donnent pas lieu en soi à des sorties de trésorerie et ne peuvent influer immédiatement sur notre situation de trésorerie.

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

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

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

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

Régimes de retraite à prestations définies du personnel

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

- Nous examinons les pratiques du secteur, les tendances, la conjoncture et les données fournies par les actuaires aux fins de la formulation des hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées. Les actifs des régimes de retraite sont généralement évalués selon les valeurs de marché, mais certains actifs sont toutefois évalués au moyen d'estimations du marché lorsque les valeurs de marché ne sont pas aisément disponibles. Un soutien actuariel est obtenu aux fins de l'interpolation des gains et des pertes actuariels qui ont une incidence sur les écarts actuariels au titre des régimes à prestations définies du personnel et sur les obligations au titre des prestations constituées. Le taux d'actualisation sert à déterminer l'obligation au titre des prestations constituées et se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes. Il est établi au moins annuellement à la fin de chaque année civile, en fonction des rendements des indices des obligations de sociétés à long terme, en consultation avec des actuaires. Les hausses de rémunération futures se fondent sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques. Nous avons examiné les durées relatives à nos obligations au titre des prestations constituées et au coût des services rendus au cours de la période, et nous avons noté qu'il existe un écart d'environ 10 ans entre ces durées. Étant donné que des taux d'actualisation individuels reflètent avec une plus grande exactitude ces obligations et ce coût, nous avons appliqué une méthode axée sur un taux d'actualisation double à compter de 2016.
- Au moins une fois par année, les hypothèses portant sur les régimes de retraite à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Les hypothèses qui servent à établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations de retraite constituées et les actifs des régimes de retraite incluent l'espérance de vie, les taux d'actualisation, les estimations du marché et les taux d'accroissement futurs de la rémunération. Des changements importants de la performance financière globale et des postes des états financiers pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent cette estimation, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Se reporter à la *note 15* des états financiers consolidés pour une analyse plus détaillée à ce sujet.
- Cette estimation comptable relative aux régimes de retraite à prestations définies du personnel concerne des composantes des charges d'exploitation, des coûts de financement et des autres éléments du résultat global figurant dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant aux hypothèses utilisées pour établir le coût des régimes de retraite à prestations définies, les obligations au titre des prestations définies constituées et les actifs des régimes de retraite, nous pourrions engager des charges au titre des régimes de retraite à prestations définies, des coûts de financement et des charges plus élevés (ou moins élevés) inscrits dans les autres éléments du résultat global.

Actifs et passifs d'impôt

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

- Les hypothèses qui sous-tendent la composition des actifs et passifs d'impôt se fondent sur une évaluation des mérites techniques des positions fiscales. Les économies d'impôt liées aux positions fiscales incertaines sont comptabilisées uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisable; cela ne signifie toutefois pas que les administrations fiscales ne peuvent pas contester ces positions. Les actifs et passifs d'impôt sont évalués en fonction du montant qui devrait être réalisé ou versé au moment du règlement final avec les autorités fiscales. Ces évaluations se fondent sur les lois de l'impôt, les règlements et interprétations applicables, et la jurisprudence, qui sont tous susceptibles de faire l'objet de changements et d'interprétations.
- Les actifs et passifs d'impôt exigible sont estimés en fonction du montant calculé de l'impôt sur le résultat qui doit être payé aux autorités fiscales, déduction faite des acomptes provisionnels périodiques. Les passifs d'impôt différé se composent de l'incidence fiscale des différences temporaires entre les valeurs comptable et fiscale des actifs et des passifs, ainsi que de l'incidence fiscale des pertes fiscales non déduites. Le moment auquel le renversement des différences temporaires a lieu fait l'objet d'une estimation, et le taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes de renversement est appliqué aux différences temporaires. La valeur comptable des actifs et des passifs se base sur les montants comptabilisés dans les états financiers, et elle est par conséquent assujettie aux estimations comptables inhérentes à ces soldes. La valeur fiscale des actifs et des passifs et le montant des pertes fiscales non déduites se fondent sur l'évaluation des positions fiscales dont il est fait mention ci-dessus. Les hypothèses concernant le moment du renversement des différences temporaires tiennent compte des attentes touchant les

résultats d'exploitation et les flux de trésorerie futurs. La composition des passifs d'impôt différé est raisonnablement susceptible de varier d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation de ces incertitudes importantes.

- Cette estimation comptable concerne les postes d'actifs et de passifs importants figurant dans nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient moins de 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2022 et 2021, et environ 8 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2022 (9 % au 31 décembre 2021). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de notre meilleure estimation quant à la probabilité que les positions fiscales seront maintenues, au montant d'impôt que nous nous attendons à verser, aux résultats d'exploitation futurs et au moment du renversement des différences temporaires déductibles et des différences temporaires imposables et des taux d'imposition applicables aux exercices futurs, nous pourrions connaître des ajustements importants au titre de l'impôt exigible et de l'impôt différé. Ces ajustements pourraient donner lieu à une hausse des sorties de trésorerie ou à des sorties de trésorerie plus tôt qu'il était prévu.

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

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

- Les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé.
- Au moins une fois par année, les hypothèses qui sous-tendent les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent les attentes concernant l'inflation, les taux d'actualisation ainsi que tout changement relatif au moment et au montant des flux de trésorerie futurs sous-jacents, qui peuvent couvrir plusieurs décennies. Des changements importants de la situation financière pourraient survenir en raison de modifications raisonnablement probables des hypothèses importantes qui sous-tendent ces estimations, étant donné que certaines hypothèses pourraient avoir été révisées afin de tenir compte des informations historiques actualisées et de la conjoncture actuelle. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante comprenait environ 1 % du total du passif et des capitaux propres au 31 décembre 2022 (1 % au 31 décembre 2021). Si les provisions au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La comptabilisation d'une charge relative à une provision inadéquate au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se traduirait par des sorties de trésorerie aux alentours du moment où l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est acquittée.

Provisions au titre des regroupements d'entreprises

Provisions au titre des options de vente position vendeur

- En ce qui a trait à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle. Nous fournissons des options de vente position vendeur aux actionnaires vendeurs restants, en vertu desquelles ils pourraient vendre les participations ne donnant pas le contrôle résiduelles à une date donnée ou après cette date. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet des options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle est comptabilisée à titre de provision.
- Au moins une fois par année, les provisions au titre des options de vente position vendeur sont évaluées et révisées au besoin. Ces provisions ont été déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés; les estimations des résultats futurs comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques importantes en ce qui a trait à l'avenir. Il est raisonnablement probable que le montant des provisions au titre des options de vente position vendeur varie d'une période à l'autre, en raison des variations de l'estimation des résultats futurs et des fluctuations des taux de change.
- Cette estimation comptable concerne la composante provisions au titre des options de vente position vendeur à l'égard de participations ne donnant pas le contrôle du poste « Provisions » de nos états consolidés de la situation financière, et cette composante représentait moins de 1 % du total du passif et des capitaux propres aux 31 décembre 2022 et 2021. Si les provisions au titre des options de vente position vendeur s'avéraient inadéquates, nous pourrions être tenus de comptabiliser une charge au poste « Autres produits » dans l'avenir. Une telle charge entraînerait des sorties de trésorerie autour du moment auquel les options de vente position vendeur sont exercées.

Placements

Recouvrabilité des placements à long terme

- Nous évaluons la recouvrabilité de nos placements à long terme sur une base régulière et récurrente. La recouvrabilité des placements se fonde sur un processus de détermination tenant compte des attentes relatives au rendement futur des placements et de la comparaison des résultats historiques et des attentes précédentes.
- Les principales hypothèses qui sous-tendent la recouvrabilité des placements à long terme ont trait à la réalisation de flux de trésorerie futurs et d'attentes liées aux activités d'exploitation. Notre estimation de la recouvrabilité des placements à long terme pourrait varier d'une période à l'autre, en raison de la nature récurrente de l'évaluation de la recouvrabilité et de la nature des placements à long terme (nous n'exerçons aucun contrôle sur les entreprises détenues).
- Les placements sont inscrits au poste « Autres actifs à long terme » des états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 4 % du total de l'actif au 31 décembre 2022 (2021 – 4 %). Si la correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme s'avérait inadéquate, nous pourrions subir une hausse de la charge imputée au poste « Autres produits » ou au poste « Autres éléments du résultat global », selon le classement de l'actif financier. La correction de valeur pour recouvrabilité des placements à long terme ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

Débiteurs

Généralités

- Lorsque nous déterminons la correction de valeur pour créances douteuses, nous tenons compte du secteur d'activité d'où proviennent les débiteurs, nous procédons à une analyse statistique des tendances du portefeuille en matière de défaut et nous déterminons des comptes précis.

- Ces estimations comptables concernent le poste « Débiteurs » et l'élément « Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement » du poste « Autres actifs à long terme » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituaient ensemble environ 7 % du total de l'actif au 31 décembre 2022 (7 % au 31 décembre 2021). Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour créances douteuses, nous pourrions enregistrer une hausse de la charge au titre des créances douteuses dans l'avenir. Une telle charge au titre des créances douteuses ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Correction de valeur pour créances douteuses

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

Actifs sur contrat

Généralités

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

Correction de valeur pour perte de valeur

- Ces estimations comptables ont trait aux montants inscrits au poste « Actifs sur contrat » de nos états consolidés de la situation financière, qui représentaient environ 2 % du total de l'actif aux 31 décembre 2022 et 2021. Si les résultats futurs diffèrent de façon défavorable de nos meilleures estimations relatives à la juste valeur des flux de trésorerie résiduels et de la correction de valeur pour perte de valeur des actifs sur contrat, nous pourrions enregistrer une hausse de la correction de valeur pour perte de valeur des contrats à l'encontre des actifs sur contrat dans l'avenir. Une telle correction de valeur pour perte de valeur ne donne pas lieu en soi à des sorties de trésorerie.

Stocks

Correction de valeur pour désuétude des stocks

- Nous calculons notre correction de valeur pour désuétude des stocks en fonction du taux de rotation des stocks prévu, du classement chronologique des stocks et des attentes actuelles et futures relatives à la gamme de produits.
- Les hypothèses qui sous-tendent la correction de valeur pour désuétude des stocks comprennent les tendances en matière de ventes futures et la gamme de produits, ainsi que les besoins prévus au titre des stocks et la composition des stocks requis pour appuyer ces ventes futures. Notre estimation de la correction de valeur pour désuétude des stocks pourrait varier considérablement d'une période à l'autre, en raison des changements apportés à la gamme de produits et du degré d'acceptation par le consommateur de ces produits.
- Cette estimation comptable concerne le poste « Stocks » de nos états consolidés de la situation financière, qui constituait environ 1 % du total de l'actif aux 31 décembre 2022 et 2021. Si la correction de valeur pour désuétude des stocks s'avérait inadéquate, nous pourrions devoir engager une charge au poste « Achat de biens et services » dans l'avenir. La correction de valeur pour désuétude des stocks ne donne pas lieu à des sorties de trésorerie.

8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Se reporter à la *note 2* des états financiers consolidés pour une description des modifications actuelles et futures des méthodes comptables, y compris des normes, interprétations et modifications des normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière qui sont non encore entrées en vigueur et non encore appliquées.

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

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

9.1 Industrie des télécommunications en 2022

Nous estimons que les produits de l'industrie canadienne des télécommunications (en incluant les produits tirés des services de télévision, mais en excluant ceux tirés de l'équipement et des médias) ont augmenté d'environ 4 %. Les services mobiles et les services de données sont demeurés les facteurs de croissance de l'industrie. De plus, les habitudes de communication et d'utilisation de données des consommateurs ont continué de refléter une préférence marquée pour les applications riches en données et pour les appareils à forte concentration de données, y compris les téléphones intelligents et les tablettes. Dès le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020 et pendant l'exercice 2021, la croissance des produits dans l'ensemble de l'industrie des télécommunications a été freinée, particulièrement en ce qui concerne les produits tirés des services d'itinérance en raison des restrictions de voyage et des changements dans les habitudes de voyage des consommateurs. Cependant, grâce à l'assouplissement des restrictions de voyage liées à la COVID-19 en 2022, l'industrie a enregistré des volumes d'itinérance comparables à ceux enregistrés avant la pandémie, particulièrement au sein du segment de marché à la consommation, dont les produits tirés des services d'itinérance en 2022 ont été supérieurs à ceux enregistrés avant la pandémie.

Produits et services mobiles

Nous estimons que l'industrie des services mobiles au Canada a affiché une croissance des produits tirés des services de réseau d'environ 6,8 % en 2022, résultat qui est selon nous attribuable au maintien de la croissance du nombre d'abonnés et à l'augmentation des produits tirés des services d'itinérance découlant de la reprise générale continue enregistrée après les deux premières années de la pandémie. Nous estimons que le nombre net de nouveaux abonnés de l'industrie canadienne des téléphones mobiles en 2022 s'est chiffré à environ 1,7 million (compte tenu des ajouts d'abonnés des téléphones mobiles de TELUS), comparativement à un nombre estimatif d'environ 1,2 million de nouveaux abonnés en 2021 pour l'industrie. Cette hausse est notamment attribuable à l'immigration et à la croissance de la population; à la tendance quant à l'utilisation de multiples appareils; à la fonctionnalité accrue des applications de données et des applications connexes; ainsi qu'à l'adoption continue d'appareils et services mobiles. Les diverses mesures de santé publique mises en place durant la pandémie en 2020 et en 2021 ont donné lieu à une demande comprimée à l'égard des appareils

mobiles en 2022. Nous estimons que le taux de pénétration des téléphones mobiles au Canada a augmenté pour s'établir à plus de 102 % en 2022, et ce taux devrait s'accroître en 2023. En comparaison, le taux de pénétration des téléphones mobiles aux États-Unis est de plus de 100 %, et est encore plus élevé en Europe et en Asie, ce qui suggère un potentiel de croissance continue au Canada. Les produits tirés des services de réseau de TELUS ont augmenté de 6,2 % en 2022, et l'apport direct provenant des produits et services mobiles de TELUS a augmenté de 7,1 %.

En 2022, le marché canadien des services mobiles a continué de se remettre des défis découlant de la pandémie. La croissance des produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») s'est atténuée, les entreprises de télécommunications ayant procédé à la migration de leurs clients vers des forfaits de données illimitées. Cependant, les répercussions de la pandémie, en particulier en ce qui a trait à l'itinérance, se sont atténuées puisque les volumes de voyages dans le segment de marché à la consommation sont pour l'essentiel retournés aux niveaux d'avant la pandémie. Qui plus est, le fait que les effectifs aient renoué avec des environnements de travail traditionnels et ainsi modéré le délestage du trafic de données de leurs appareils mobiles vers les réseaux Wi-Fi a entraîné une hausse de l'utilisation de données facturables à l'échelle nationale. Le marché canadien des services mobiles a continué d'enregistrer une intensification de la concurrence à l'échelle nationale. L'utilisation réduite continue de données facturables et l'affectation de quantités de données plus importantes tiennent à cette intense concurrence, ainsi qu'à d'autres facteurs tels que la popularité des forfaits de partage de données, la fréquence accrue des avis d'utilisation de données conviviaux aux clients, et l'évolution des préférences des clients en faveur d'appareils mobiles et d'outils non traditionnels tels que les communications vidéo. Ces facteurs, conjugués à l'utilisation globale croissante des données, qui devrait se poursuivre à un rythme accéléré en raison de la commercialisation continue de la technologie 5G, ont fait en sorte que toutes les entreprises de télécommunications nationales ont de façon générale opté pour l'adoption et l'offre de forfaits de données illimitées et de forfaits de financement d'appareils.
Le déploiement des infrastructures liées au réseau 5G s'est poursuivi en 2022, et les entreprises de télécommunications nationales offraient la technologie 5G à environ 80 % de la population canadienne à la fin de 2022, contre environ 70 % à la fin de 2021. En ce qui concerne TELUS, les investissements accélérés dans la technologie 5G ont été pris en charge par notre programme de mise en place accélérée des réseaux à large bande, qui a été financé à l'avance par notre émission de titres de capitaux propres en mars 2021 et s'est poursuivi en 2022. Les nombreux prix et la distinction que nous avons obtenus en 2022 pour six années consécutives de la part d'Opensignal, une société mondiale indépendante du secteur de l'analytique, et d'Ookla, dont le siège est situé aux États-Unis, de même que ceux décernés pour quatre années consécutives par Tutela, dont le siège est au Canada, témoignent de notre engagement à long terme à assurer l'excellence de notre réseau.

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

- Assurer l'évolution de notre démarche concernant les forfaits mobiles et les ventes d'appareils grâce à l'offre de forfaits de données illimitées sur notre réseau 5G, de notre programme de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS, de Rabais famille TELUS et d'une vaste gamme d'appareils remis en marché certifiés, ce qui a permis de simplifier les choses pour nos clients et les membres de notre équipe, tout en prenant en charge l'augmentation des transactions numériques et en assurant un meilleur recouvrement des coûts des appareils.
- Monétiser l'expansion de notre réseau 5G en incitant les clients à rehausser leurs forfaits pour des forfaits de données illimitées à valeur plus élevée et en utilisant des gammes de vitesses pour encourager l'adoption par les clients de vitesses 5G plus rapides; lancement du forfait Choisissez-votre-extra de Koodo, qui donne aux clients la possibilité d'ajouter une fonctionnalité gratuite de leur choix, entraînant ainsi des hausses des PMMA; et commercialiser nos produits et services novateurs, notamment le lancement de EnContinu+, un ensemble de services supérieurs de diffusion vidéo en continu qui comprend Netflix Premium, Apple TV+ et discovery+.
- Continuer de stimuler la croissance des volumes par l'entremise de branchements de qualité élevée reposant sur la forte croissance continue de l'industrie, y compris le remplacement d'appareils pour un modèle doté de la technologie 5G.
- Chercher de nouvelles sources de produits tirés des services mobiles, telles que l'Internet des objets (« IdO ») ou l'Internet multidimensionnel, les produits Machine à Machine (« MàM ») et les applications de sécurité dans le marché du commerce interentreprises, y compris les solutions de soins de santé, les solutions agricoles et les solutions de villes intelligentes.
- Explorer et mettre en place de nouvelles stratégies de distribution liées à des caractéristiques économiques attrayantes, y compris notre programme d'appareils remis en marché certifiés.
- Chercher des occasions d'offrir des forfaits Ensemble pratique dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, de manière à obtenir de meilleures économies de gamme et à améliorer les produits sur la durée de l'appareil par client grâce à une hausse des produits par compte et à une diminution du taux de désabonnement.
- Travailler sans relâche afin d'accroître l'efficience du flux des produits vers le BAIIA et du flux des PMMA vers la marge mensuelle moyenne par appareil d'abonné (« MMMAA »), de manière à renforcer et à améliorer nos marges d'exploitation, y compris la poursuite de nos initiatives d'efficience et d'efficacité opérationnelles.

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

Produits et services fixes

Comme pour l'industrie des services mobiles au Canada, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur les marchés et les activités liés aux services fixes, en particulier lors des premières vagues. Les mesures de distanciation physique ont eu une incidence sur les installations traditionnelles de services fixes, les installateurs n'étant pas en mesure d'entrer dans les résidences ou les locaux des clients. Par ailleurs, en raison du nombre élevé de personnes qui télétravaillent et d'étudiants qui poursuivent leurs études à domicile, la demande pour les services fixes a fortement augmenté, et le trafic sur les réseaux a atteint des niveaux historiques durant la pandémie. Bien que le marché des services Internet haute vitesse pour les consommateurs soit de plus en plus établi, avec un taux de pénétration qui se chiffrait à environ 90 % dans l'ouest du Canada et à 91 % au Canada à la fin de 2022, on s'attend à ce que le nombre d'abonnés continue d'augmenter au cours des prochaines années. Le nombre estimatif d'abonnés aux services Internet offerts par les quatre principaux câblodistributeurs s'élevait à 7,54 millions à la fin de 2022 (part de marché de 48 % – en baisse de 0,6 point de pourcentage) par rapport à environ 7,38 millions d'abonnés à la fin de 2021. Le nombre d'abonnés aux services Internet offerts par les sociétés de télécommunications est d'environ 7,92 millions (part de marché de 51 % – en hausse de 0,7 point de pourcentage) par rapport à environ 7,55 millions à la fin de 2021. Nous continuons d'afficher des gains au chapitre des parts de marché, en raison de l'élargissement continu de notre infrastructure TELUS PureFibre ainsi que de l'incidence favorable de l'accroissement du nombre d'abonnés découlant de nos services TELUS TV fondés sur la technologie IP (services Télé OPTIK et Pik TV), y compris le

groupement des services mobiles et des services résidentiels, ainsi que de l'augmentation marquée des services de sécurité et de domotique résidentielles. Grâce à nos investissements continus dans la fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné (« FTTP ») ou jusqu'au domicile (« FTTH »), environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés à notre réseau TELUS PureFibre au 31 décembre 2022. Comme c'est le cas pour nos investissements accélérés dans la technologie 5G, nos investissements visant à accroître le déploiement de la fibre optique ont été pris en charge par notre programme de mise en place accélérée des réseaux à large bande, qui a débuté en 2021 et s'est poursuivi en 2022. Quant à elles, les dépenses d'investissement sur une base consolidée devraient diminuer considérablement en 2023. Par ailleurs, dans le rapport publié par *PCMag*, nous nous sommes classés au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet au Canada pour ce qui est de la vitesse de nos services Internet, et ce, pour une troisième année consécutive.

Les Canadiens regardent encore la télé conventionnelle, mais les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'industrie de la radiodiffusion et en matière de contenu. Des services de vidéos en ligne populaires fournissent aux Canadiens un plus grand choix quant à l'emplacement et au moment où ils peuvent accéder au contenu vidéo ainsi qu'à la façon dont ils peuvent accéder à ce contenu. Les fournisseurs canadiens offrant des services TV sur IP ont vu leur nombre estimatif d'abonnés augmenter de 4 % en 2022, portant à 3,4 millions le nombre d'abonnés, ce qui reflète une part de marché de 34 %, en hausse par rapport à 32 % à la fin de 2021. Cette croissance tient à la couverture accrue des réseaux, à la prestation de services différenciés améliorés et aux offres de services groupés, ainsi qu'aux campagnes de marketing et aux promotions axées sur les services TV sur IP. En dépit de cette croissance des services TV sur IP, le taux de pénétration combiné des services de câblodistribution et du service de télévision par satellite auprès des abonnés demeure inchangé. Nous estimons que les quatre principaux câblodistributeurs ont environ 4,8 millions d'abonnés aux services de télévision, ce qui représentait une part de marché de 48 % à la fin de 2022, soit un résultat inchangé par rapport à 48 % à la fin de 2021.

Au cours des dernières années, trois des principaux câblodistributeurs canadiens ont lancé de nouveaux services de télévision fondés sur la plateforme X1 de Comcast, notamment Shaw, Rogers et Québecor sous la marque Vidéotron. Notre plateforme Télé OPTIK sur IP continue de nous procurer de nombreux avantages en matière de service par rapport à cette plateforme de câblodistribution, y compris : la flexibilité des tarifs, les forfaits et les ensembles offerts à tous les clients; la clarté et la qualité des images; la profondeur et l'étendue du contenu, y compris des émissions multiculturelles et des émissions difficiles à trouver produites à l'étranger, ainsi que des options spécialisées en matière de bien-être et de divertissement, par exemple; les diverses façons dont les clients peuvent accéder au contenu, notamment les décodeurs sans fil, la fonction Rejouer de la télé, les ENP d'une capacité accrue et l'appli Télé OPTIK, qui comporte plus du double des chaînes télé en direct au foyer ou à emporter par rapport à notre principal câblodistributeur concurrent dans l'ouest du Canada. Netflix a classé le réseau TELUS PureFibre au premier rang des réseaux au chapitre de la diffusion en continu de la programmation de Netflix pour 17 mois consécutifs avant le début de la pandémie (selon le classement à l'indice ISP Speed de Netflix mensuel concernant les fournisseurs de services canadiens publié en mars 2020) et nous sommes le seul fournisseur de services canadien à s'être continuellement classé au premier rang du mois d'août 2020 au mois de décembre 2022 selon le nouvel indice amélioré. Nous continuons d'offrir plus de contenu sur demande, et plus de contenu fondé sur les services par contournement par l'entremise de Netflix, de YouTube, de Prime Video (service compris dans l'abonnement à Amazon Prime), de hayu, des conférences TED et de l'Office national du film du Canada, et nous occupons la position de chef de file au chapitre du contenu multiculturel dans l'ouest du Canada.

Les fournisseurs de services de télécommunications nationaux au Canada continuent d'acquérir et de développer des capacités en matière de sécurité et de domotique résidentielles. Par l'entremise de nos diverses acquisitions, notamment l'acquisition des activités canadiennes de Vivint Smart Home, Inc. en 2022, l'acquisition de Services de sécurité ADT Canada, inc. en 2019 et l'acquisition complémentaire d'autres entreprises de moindre envergure, nous avons renforcé notre engagement à tirer parti de la puissance de la technologie pour apporter des fonctionnalités de pointe alliant commodité, contrôle et sécurité dans un plus grand nombre de résidences et d'entreprises au Canada, de manière à devenir le principal fournisseur de services de sécurité et de domotique résidentiels au Canada. Les services de sécurité procurent également des occasions d'offrir des solutions groupées attrayantes et d'assurer l'évolution de notre stratégie Maison connectée tout en accélérant notre entrée sur le marché des solutions pour maison intelligente et des solutions de domotique, ainsi que des solutions de sécurité physique et de cybersécurité pour les entreprises. Nos solutions Maison connectée et Sûreté d'entreprise de TELUS complètent notre service à la clientèle hors pair dans l'industrie et mettent à profit notre stratégie et notre engagement à tirer parti de notre réseau mobile et de notre réseau PureFibre de calibre mondial, ce qui nous permet d'améliorer nos services Maison connectée et nos services aux entreprises, nos services liés à la sécurité, à l'IdO, à la cybersécurité, aux immeubles intelligents et aux villes intelligentes, ainsi que nos services liés au secteur de la santé au Canada.

Le nombre estimatif d'abonnés des services de téléphonie offerts par les quatre principaux câblodistributeurs au Canada se chiffrait à environ 2,8 millions à la fin de 2022. Ce nombre représente une part d'environ 41 % du marché des consommateurs au pays, soit un résultat en baisse par rapport à environ 42 % à la fin de 2021. Le nombre estimé d'abonnés aux services de téléphonie offerts par les entreprises de télécommunications s'élevait à 3,4 millions à la fin de 2022, représentant une part de marché d'environ 49 %, soit un résultat relativement stable par rapport à environ 49 % à la fin de 2021. Le remplacement de la technologie par les services mobiles continue de donner lieu à la réduction du nombre d'abonnés aux services de voix résidentiels et à la baisse connexe des produits tirés des services locaux et interurbains, tel qu'il était prévu.

TELUS Santé

En 2022, nous avons continué d'afficher une forte croissance dans le secteur des soins de santé au sein duquel nous occupons une position de chef de file, auquel s'est ajoutée LifeWorks en septembre 2022 par la voie d'une acquisition, ainsi que l'adoption continue de nos offres de solutions de soins de santé et de bien-être uniques et innovatrices dans l'écosystème de santé. Les produits tirés des services de santé se sont élevés à 913 millions de dollars, en hausse de 75,2 % en 2022. Alors que la demande relative aux services de santé et de bien-être n'a jamais été aussi élevée, le regroupement de TELUS Santé et de LifeWorks contribue à améliorer les résultats en matière de santé et offre partout dans le monde de meilleures expériences de prévention en matière de santé et de mieux-être. Les employeurs sont à la tête d'une évolution dans le domaine des soins de santé, tant en matière de prévention qu'en matière de prestation de soins, ce qui représente une importante occasion de croissance mondiale pour TELUS Santé. Nous simplifions nos offres sur le marché en regroupant les programmes d'aide aux employés et à la famille (« PAEF ») et les solutions en matière de santé mentale et de bien-être.

En outre, le secteur canadien des soins de santé devrait être un secteur de forte croissance continue dans l'avenir, en raison du vieillissement de la population canadienne, de l'importance accrue accordée à la gestion des maladies chroniques, et des avantages potentiels de la technologie en matière d'efficience et d'efficacité dans ce secteur. Avant la pandémie, une nouvelle tendance avait été observée dans le secteur des soins de santé, à savoir que les médecins et les autres professionnels de la santé utilisent des téléphones intelligents et des appareils connectés pour accéder à distance aux dossiers des patients. Depuis la mise en place, en 2020, des mesures de confinement liées à la pandémie de COVID-19, l'adoption de technologies liées aux soins de santé s'est accélérée, les cliniciens s'étant adaptés pour se tourner principalement vers des solutions de soins virtuels et de télémédecine, ce qui a fait en sorte que le marché global des technologies de soins de santé au Canada a affiché une forte croissance à deux chiffres excédant de loin la croissance qui avait été prédite au début de 2020. La numérisation des fonctions quotidiennes au sein de l'écosystème de santé, conjuguée à la connectivité accrue et omniprésente du réseau à large bande, procure une occasion unique de prendre en charge le développement et la livraison d'applications pour la santé et le bien-être encore plus évoluées qui profiteront aux Canadiens en leur permettant d'améliorer leurs résultats en matière de santé et de bien-être. En plus de la prestation de

services de soins de santé numériques, TELUS Santé prend en charge la prestation de services de PAEF au moyen d'améliorations numériques. Grâce à ces solutions supplémentaires, TELUS Santé réalise des interventions significatives pour améliorer les résultats en matière de bien-être mental et physique des employés.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

La valeur globale estimée de l'industrie agricole mondiale se chiffre à environ 12 billions de dollars, et celle de l'industrie alimentaire mondiale, à environ 9 billions de dollars. On estime que l'approvisionnement en vivres à l'échelle mondiale devra augmenter de 70 % au cours des 30 prochaines années, et ce, simplement pour répondre aux besoins d'une population mondiale dont l'importance et la richesse ne cessent d'augmenter. Historiquement, le secteur agricole a toujours été à la traîne sur le plan technologique, n'apportant que des changements minimes aux pratiques commerciales et adoptant peu de solutions logicielles qui lui permettraient d'obtenir de précieuses données et ainsi de rendre les processus plus efficaces. Compte tenu des pressions accrues exercées par la population en croissance, les sociétés de produits de consommation emballés, les détaillants et les producteurs à l'échelle mondiale cherchent donc à tirer parti des nouvelles technologies numériques novatrices pour gérer leurs activités avec efficience. L'accès aux données recueillies peut permettre à nos clients et à l'ensemble de la chaîne de valeur de réaliser d'importantes économies de ressources, de temps et de coûts, tout en améliorant la sécurité, la qualité, la traçabilité et la durabilité des extrants. Nous continuons d'accroître notre position dans le but de transformer les retombées depuis le producteur jusqu'au consommateur en ciblant les besoins les plus urgents dans toute la chaîne de valeur.

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

En 2022, TELUS International a continué de conclure des ententes avec ses clients actuels et de nouveaux clients, ce qui s'est traduit par une solide croissance interne, tout en maintenant des marges enviables. TELUS International, qui compte plus de 650 clients, crée des partenariats avec de grandes marques mondiales et perturbatrices, en misant sur la conception, la mise en place et l'offre de solutions numériques de choix. Grâce à son exposition à des marchés verticaux, y compris les marchés Technologies et jeux, Commerce électronique et technologies financières, ainsi qu'à des secteurs plus traditionnels, comme le marché Services bancaires, services financiers et assurances, TELUS International est positionnée pour connaître un succès continu à long terme. Les capacités de bout en bout de TELUS International répondent aux besoins de multiples clients, y compris la gestion de l'expérience client numérique, la transformation numérique des TI et des systèmes d'expérience client ainsi que les services de la nouvelle économie comme les services numériques axés sur la confiance et la sécurité et les services de données fondés sur l'intelligence artificielle. La nécessité de modérer les contenus sur les plateformes numériques a incité les entreprises à chercher des services spécialisés qui leur permettent de s'adapter aux changements dans un contexte dynamique, incertain et souvent hautement réglementé découlant de contenus générés par les utilisateurs. Dans le passé, la demande sur le marché pour les services de données fondés sur l'intelligence artificielle a principalement été stimulée par les grandes entreprises technologiques, mais la demande provenant d'entreprises d'autres secteurs tend à augmenter à mesure que l'adoption de l'intelligence artificielle s'intensifie. Au début de 2023, TELUS International a conclu l'acquisition de WillowTree, un fournisseur majeur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. L'acquisition de WillowTree permet d'ajouter des talents technologiques de premier ordre, notamment des stratèges numériques, des concepteurs, des ingénieurs et des gestionnaires de projets, et de la diversité au sein de la gamme de solutions de prochaine génération de TELUS International. De plus, elle accroît sa gamme de produits numériques et ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels novateurs et axés sur le client.

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

Produits et services mobiles

La croissance des produits et services mobiles continue d'être stimulée par la hausse en matière d'utilisation des données et d'adoption des services, notamment les téléphones intelligents à valeur plus élevée, les forfaits de données illimitées, les forfaits famille de partage de données, ainsi que la croissance relative aux appareils IdO et MàM. De plus, les consommateurs continuent de remplacer leurs services d'accès fixe par des services d'accès mobile et des services de données connexes. Ces tendances devraient continuer de stimuler l'accroissement de la demande à l'égard des services de données mobiles dans un avenir prévisible, tout particulièrement alors que l'industrie poursuit son passage à la technologie 5G. La croissance des PMMA au sein de l'industrie devrait se poursuivre à un rythme plus modéré qu'en 2022, en comparaison avec les périodes ayant précédé la pandémie de COVID-19, surtout compte tenu du fait que les produits tirés des services d'itinérance ont renoué avec les niveaux d'avant la pandémie.

Bien que la technologie LTE et la technologie LTE évoluée (« LTE-A ») augmentent les vitesses de téléchargement, favorisent l'utilisation de données et améliorent l'expérience client, la croissance du trafic de données pose des défis pour les technologies d'accès mobile. Afin de mieux gérer ce trafic de données, les fournisseurs canadiens continuent d'assurer l'évolution de leurs réseaux et de déployer du spectre pour prendre en charge le passage à la technologie 5G. En 2022, l'industrie, y compris TELUS, a mis en service le spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz acquis en 2021, qui permet des vitesses et une capacité accrues. Nous nous attendons à ce que les enchères visant le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz et le spectre des ondes millimétriques tenues par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (« ISDE ») débutent en 2023 et en 2024, respectivement, et ces enchères seront importantes aux fins de l'élargissement des réseaux 5G.

Les technologies IdO permettent le branchement d'appareils capables de communiquer au moyen de technologies mobiles, ce qui permet l'échange d'informations et de processus de partage. Des plateformes et réseaux évolués sont déjà en place dans des secteurs tels que ceux des soins de santé, des services publics, de l'agriculture et de la gestion des parcs automobiles, et le déploiement de ces technologies se poursuit dans d'autres secteurs, y compris ceux des solutions de villes intelligentes, de l'assurance automobile, de la vente au détail, des services d'alimentation et des services publics aux consommateurs, et des véhicules connectés. Ces industries et d'autres industries comptent tirer parti de l'IdO et d'autres applications pour opérer une transformation sur le plan numérique et générer de la valeur de leurs connexions. L'IdO représente une importante occasion de croissance pour les produits et services mobiles en termes de connectivité sécurisée, de valeur pour les clients, de productivité et d'efficience. Bien que les applications IdO génèrent habituellement des PMMA moins élevés lorsqu'elles sont offertes comme un produit individuel, elles ont tendance à générer des volumes élevés de services, et les coûts de financement sont bas ou non existants, ce qui favorise à la fois la croissance des produits et les marges. En 2022, les ajouts d'appareils connectés se sont établis à 368 000, portant ainsi le nombre d'abonnés des appareils connectés à environ 2,5 millions, en hausse de 15,7 % par rapport à 2021.

La technologie 5G a commencé à jouer un rôle prépondérant dans l'évolution et l'innovation des technologies à l'échelle mondiale, et constitue une importante composante des efforts axés sur l'impact social déployés par le Canada et par TELUS afin de combler davantage le fossé numérique et de brancher les populations rurales canadiennes. Les investissements dans la technologie 5G favoriseront une réduction des dépenses d'investissement en nous permettant d'offrir des services Internet haute vitesse mobiles dans les régions moins urbaines, et se traduiront également par de plus importantes économies, ainsi que par des services innovateurs en matière d'automatisation industrielle, de transport et de télésanté. Reposant sur des vitesses considérablement plus rapides, des temps d'attente moins élevés, une fiabilité accrue et des facteurs économiques attrayants, la technologie 5G permettra une foule de nouvelles applications; pour les entreprises, la technologie 5G créera des

occasions d'accroître la productivité, le travail virtuel et la rentabilité; pour les industries, cette technologie permettra les opérations à distance, le contrôle industriel et l'automatisation de la fabrication; pour les consommateurs, elle permettra la domotique, les véhicules autonomes ainsi que la connectivité résidentielle mobile à l'aide de vitesses comparables à celles des technologies d'accès fixe; pour les soins de santé, elle permettra des solutions convergentes pour les hôpitaux, les cliniques et la télésurveillance des patients, et potentiellement pour les procédures médicales; pour l'agriculture et les biens de consommation, elle permettra le recours à du matériel agricole autonome, facilitera l'agronomie de précision, améliorera la traçabilité des aliments et permettra la collecte de données en temps réel. La technologie 5G est essentielle à l'avenir de l'économie numérique à l'échelle mondiale, y compris au Canada, et devrait engendrer de l'innovation, une croissance et une productivité considérables. La technologie mobile 5G permet de prendre en charge des vitesses jusqu'à 100 fois supérieures à celles de la technologie 4G LTE. Au fur et à mesure que l'écosystème 5G évolue, le réseau central non autonome fondé sur l'infrastructure 4G LTE existante sera remplacé par un réseau central autonome fondé sur l'infonuagique, ce qui se traduira par une ouvelle fonctionnalité tenant à la capacité à prendre en charge un plus grand nombre d'appareils connectés ainsi qu'à une très faible latence. En 2022, on a commencé à observer l'adoption autonome de la technologie 5G par des utilisateurs précoces à l'échelle mondiale. L'industrie prévoit que la fonctionnalité et l'adoption autonome de la technologie 5G progresseront davantage en 2023.

Le fait d'offrir aux Canadiens une expérience 5G solide et fiable nécessitera des bandes du spectre supplémentaires afin de prendre en charge les besoins d'une base diversifiée d'abonnés, au moyen d'un portefeuille se composant de spectre de bande basse, de bande moyenne et de bande haute. Le spectre de bande basse, tel que le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, couvre de vastes régions et permet une pénétration efficace dans les immeubles, ce qui améliore par le fait même la couverture dans les régions urbaines et suburbaines. Ce spectre de bande basse jouera un rôle essentiel dans l'offre de la technologie 5G aux Canadiens et, à ce titre, constitue une ressource importante pour le Canada à mesure que les exploitants de services mobiles déploient la technologie 5G dans les régions rurales. Le spectre de bande haute, tel que le spectre des ondes millimétriques, peut offrir des vitesses pouvant être 100 fois supérieures à celles du spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz, mais n'offre toutefois pas les mêmes caractéristiques au chapitre de la couverture qui permettent une bonne pénétration dans les immeubles ou de vastes zones de couverture. Ce spectre à bande haute et les vitesses de connexion plus rapides qui y sont associées permettront d'ouvrir la voie à de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée et fourniront une expérience semblable à la fibre pour l'accès fixe sans fil. Le spectre de bande moyenne, comme le spectre dans les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz, est important pour l'écosystème 5G, car il permet d'assurer un équilibre entre vitesse et couverture. Ce spectre fera partie intégrante de la prestation de services de communications comportant de courts temps d'attente, y compris les services de surveillance autonome, l'accès fixe sans fil et la communication entre véhicules et toute autre chose. Selon les tests effectués, le spectre de la bande moyenne est essentiel à l'élargissement de la couverture et de la capacité 5G et est de plus en plus utilisé aux fins de la couverture 5G à l'échelle mondiale. Les bandes de fréquence de 3 500 MHz et de 3 800 MHz sont reconnues à l'échelle mondiale comme un élément essentiel des réseaux 5G. Toutes les entreprises de télécommunications nationales au Canada ont amorcé la mise en œuvre de leurs services 5G en 2020 et accéléré cette mise en œuvre en 2021 et en 2022, et elles devraient continuer à le faire au cours des prochaines années à mesure que le spectre est mis aux enchères et déployé parallèlement à la mise en œuvre des nouvelles technologies 5G. Se reporter à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des télécommunications »*, pour de plus amples renseignements sur les prochaines enchères de spectre.

Produits et services fixes

On s'attend à ce que le marché des services fixes de télécommunications demeure hautement concurrentiel en 2023. Le remplacement de la technologie, y compris la croissance des services mobiles et des services de voix sur IP (« VoIP »), devrait se poursuivre afin de remplacer les produits tirés des services de voix patrimoniaux générant des marges qui sont plus élevées, tandis que les fournisseurs de services de diffusion numérique en continu et d'autres contenus en ligne devraient avoir une incidence sur les services de télévision linéaire traditionnels. Dans les régions de la Colombie-Britannique et de l'Alberta où nous sommes l'entreprise titulaire, nous estimons que 63 % des foyers n'avaient plus de ligne fixe et que 39 % des foyers n'étaient plus abonnés à un service de télévision linéaire en 2022. Nous sommes un fournisseur clé de ces services de remplacement, et la diminution des services patrimoniaux se poursuit, comme prévu, même si les pertes d'abonnés des services de voix résidentiels ont continué de diminuer en 2022, situation qui reflète le succès lié au groupement de nos solutions et services résidentiels. Notre stratégie de longue date en matière de croissance demeure axée sur les capacités du secteur des services mobiles, ainsi que sur les capacités du secteur des services fixes en matière de services de données et de services IP.

La popularité du service Multitélé et du service de contenu sur demande, particulièrement en ce qui a trait à leur utilisation sur les appareils mobiles, devrait continuer sur sa lancée en raison du fait que les consommateurs adoptent des services leur permettant de regarder du contenu sur plusieurs écrans. Les fournisseurs de contenu multimédia en continu poursuivent l'amélioration de leurs services en continu par contournement et de leurs services de vente directe aux consommateurs afin de se livrer concurrence pour acquérir une part du marché des téléspectateurs, en réponse aux habitudes d'écoute et à la demande changeantes des consommateurs. Selon des études, environ 80 % des Canadiens étaient abonnés, ou avaient accès, à des services vidéo par contournement au Canada à la fin de 2022. On s'attend à ce que le lancement d'autres services de télévision en continu se poursuive au Canada.

Les fournisseurs de contenu télé conventionnel surveillent les faits nouveaux relatifs aux services de contournement et font évoluer leur contenu et leur stratégie de marché de manière à concurrencer ces nouveaux services. Bell Média offre des services de contenu en continu par l'entremise du service Crave amélioré. Nous considérons que les services par contournement nous donnent une occasion d'accroître les capacités de nos services linéaires et de nos services sur demande, d'offrir à nos clients des options souples leur permettant de choisir le contenu qu'ils désirent regarder, de stimuler l'utilisation accrue, par les abonnés, de nos services Internet haute vitesse et de nos services mobiles, et de limiter les frustrations des clients qui doivent souscrire à une multitude d'abonnements; par ailleurs, nous continuons de créer des partenariats avec un grand nombre de fournisseurs de services de contournement et d'offrir les services de ces fournisseurs. Grâce au lancement de l'ensemble EnContinu+, propulsé par notre réseau mobile primé, les clients peuvent regarder leurs émissions et films préférés dans le confort de leur foyer ou n'importe où ailleurs.

Tout comme les entreprises concurrentes propriétaires d'installations, les entreprises de télécommunications continuent d'investir considérablement dans les réseaux à large bande et plus particulièrement dans la FTTP en vue de maintenir et d'améliorer leur capacité de prendre en charge les services IP améliorés ainsi que les vitesses à large bande plus élevées. Les câblodistributeurs continuent d'améliorer leurs réseaux de câbles au moyen de l'accroissement de la largeur de bande liée à la plateforme DOCSIS et du fractionnement des nœuds. Bien que cette plateforme permette d'accroître les vitesses à court terme et qu'elle soit rentable, elle n'offre pas les mêmes capacités évoluées que la technologie FTTP à plus long terme, telles que des vitesses de téléchargement et de téléversement symétriques élevées. À la fin de 2022, environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises avaient accès à notre infrastructure à fibres optiques. L'évolution de la technologie mobile LTE et de notre vaste infrastructure LTE nous permet également de cibler des zones sous-desservies et de leur offrir une solution mobile fixe, et la technologie 5G devrait accroître ces capacités.

Nos investissements dans le réseau à large bande, y compris le déploiement de notre réseau à large bande FTTP et notre service Télé OPTIK différencié haut de gamme fondé sur la technologie IP, de même que notre service Pik TV à plus faible coût, l'offre de services de sécurité et de domotique résidentielles ainsi que les offres de services groupés intégrés, qui incluent également des solutions de mobilité, des solutions de soins de santé pour les consommateurs

et des solutions de cybersécurité, nous ont permis de continuer à rehausser notre position concurrentielle par rapport à nos concurrents. Nos offres de services groupés stimulent l'intensification de la vente de produits auprès de nos clients et suscitent une meilleure fidélisation de la clientèle.

Dans le marché des services d'affaires (entreprises et PME), la convergence des services de TI et des services de télécommunications, qui est simplifiée par l'ubiquité du protocole Internet (« IP »), continue de façonner l'environnement concurrentiel, les fournisseurs de services non traditionnels repoussant de plus en plus les frontières de la concurrence et des modèles d'affaires. Les câblodistributeurs continuent d'effectuer des investissements importants afin d'être plus concurrentiels dans le marché des PME, qui fait l'objet d'une vive lutte. Les entreprises de télécommunications telles que TELUS offrent des applications gérées en ligne qui tirent parti de leurs importants investissements dans les technologies FTTP, tandis que les fournisseurs de services de TI intègrent la connectivité réseau à leurs logiciels exclusifs sous forme de services offerts. La pandémie a continué d'avoir une incidence négative sur le nombre de nos clients dans le marché des PME en 2022, quoique dans une moindre mesure qu'en 2020 ou en 2021.

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

Au fil de l'évolution de l'industrie vers les technologies mobiles 5G dans les années à venir, nous prévoyons que l'exercice de nos activités et la prestation de nos services se feront sur un réseau plus convergent. Les frontières entre l'accès fixe et l'accès mobile continueront d'être repoussées à mesure qu'évoluera la façon dont nous fournissons des services aux clients et la façon dont les clients utilisent ces services. Tandis que l'élargissement de notre réseau à large bande se poursuit et que la technologie 5G continuera à être commercialisée au cours des prochaines années, nous croyons pouvoir bénéficier de latitude dans notre choix du moyen le plus efficace d'assurer la prestation de services partout où nous sommes présents. La technologie 5G devrait également constituer une solution en matière d'accès fixe sans fil dans certaines régions où nous sommes l'entreprise titulaire.

TELUS Santé

Par l'entremise de TELUS Santé, nous tirons parti de notre position de chef de file en matière de prestation de solutions numériques de bout en bout en matière de santé et de bien-être au Canada et des technologies sans cesse plus nombreuses liées à notre réseau à large bande, telles que la fibre optique et la 5G, afin d'accroître la disponibilité, l'intégration et l'efficacité de nos outils et applications innovateurs en matière de santé et de bien-être au sein de l'écosystème des soins de santé primaires et de prévention, pour que nous puissions continuer à nous positionner de manière concurrentielle en prévision de cette forte croissance continue au pays et partout dans le monde. Ces solutions comprennent les applications de soins virtuels, les dossiers de santé personnels qui favorisent l'autogestion des données sur les soins de santé, les ordonnances électroniques pouvant être validées en ligne par le médecin aux fins de l'assurance, ainsi que les appareils de suivi de la santé à domicile et la capture de données relativement à laquelle une surveillance est effectuée par le soignant. Offerts sous le nom de Soins virtuels TELUS Santé, nos services de soins virtuels offerts par l'entremise des employeurs donnent aux patients un accès bilingue, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, à des professionnels de la santé physique et mentale, partout au pays. En septembre 2022, nous avons considérablement élargi la vision de TELUS Santé en matière de soins de santé offerts par l'entremise des employeurs grâce à l'acquisition de LifeWorks. Cette acquisition a consolidé TELUS Santé en tant que chef de file mondial dans le domaine des PAEF et des soins préventifs en matière de santé, de mieux-être et de santé mentale axés sur les données. Misant sur un modèle de prestation de soins axé sur le numérique, mais pas exclusivement sur le numérique, nous sommes en mesure en nous regroupant avec LifeWorks de nous concentrer sur l'expansion, notre profil mondial et l'amélioration des résultats en matière de santé et de bien-être. Cette acquisition non seulement renforce les activités canadiennes et mondiales de LifeWorks, mais tire également parti de la présence importante de TELUS et de TELUS International afin de saisir des occasions de ventes croisées et d'élargir la gamme de produits TELUS Santé offerts partout dans le monde.

Au Canada, notre application Mes Soins TELUS Santé transforme l'accès aux soins de santé par les consommateurs. Au moyen d'applications novatrices de soins de santé préventifs propulsées par l'intelligence artificielle (offertes en anglais et en français) telles que le vérificateur de symptômes et les solutions Suivi et Bilan de santé, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information au sujet de leur santé et, au besoin, parler directement à un médecin autorisé en toute facilité à partir de leur téléphone intelligent; ce service est offert dans plusieurs langues en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et en Ontario. Mes Soins TELUS Santé compte également deux cliniques physiques en Colombie-Britannique et une au Québec, qui complètent notre démarche axée principalement sur la prestation de solutions numériques. Combinées, ces solutions et capacités en matière de soins de santé virtuels permettent aux Canadiens de mieux prendre leur santé en main et d'obtenir les soins et les informations dont ils ont besoin au moment qui leur convient, ce qui constitue un grand pas en avant dans l'évolution du système de soins de santé au Canada par rapport à l'actuel statu quo. En 2020, TELUS Santé a permis aux professionnels de la santé au Canada d'effectuer des visites virtuelles avec leurs patients en intégrant la solution de vidéoconférence à son offre de dossiers médicaux électroniques (« DME »). Cette capacité a été accrue par suite de l'acquisition de InputHealth Systems Inc. et de sa solution de soins virtuels Collaborative Health Record (« CHR »), une solution infonuagique qui renforce la relation entre le médecin et le patient grâce à une gamme complète d'outils ayant pour but la collaboration, la participation des patients, l'automatisation et l'optimisation des données. Depuis le début de la pandémie, l'utilisation de ces solutions de soins virtuels a grandement augmenté, ce qui a réduit les pressions sur le système de soins de santé, et nous nous attendons à ce que la forte croissance des soins de santé virtuels se poursuive. Les activités et les tendances sur le marché au cours de l'exercice confirment, à bien des égards, la validité de la présence de TELUS Santé dans le marché des soins de santé depuis plusieurs années et les hypothèses quant à ses principaux domaines de croissance et aux voies à suivre, renforçant par le fait même l'importance que nous accordons à la santé des employés et aux soins virtuels. En janvier 2022, nous avons officiellement lancé Pharmacie virtuelle TELUS Santé, un service axé sur le patient dont l'objectif est d'améliorer la gestion des médicaments en veillant à ce que ceux-ci soient livrés en temps opportun directement au domicile du patient, en offrant un accès illimité à des consultations virtuelles avec les pharmaciens et en fournissant des outils qui favorisent le respect de la posologie. En 2023 et dans l'avenir, conformément à notre engagement inconditionnel à l'égard de notre vocation sociale, TELUS Santé tirera parti de ces outils numériques en matière de santé ainsi que d'autres outils pour continuer à élargir l'accès aux soins et à améliorer les résultats en matière de santé des gens partout dans le monde, la commercialisation continue de la technologie 5G devant considérablement accroître nos capacités tandis que de nouvelles applications de soins de santé innovatrices tireront parti de vitesses plus élevées et d'une plus faible latence.

TELUS Agriculture & Biens de consommation

Avec le lancement de TELUS Agriculture en 2020, une entreprise initialement fondée sur huit acquisitions effectuées au cours de 2019 et de 2020, nous nous sommes positionnés afin de devenir un acteur mondial important sur le marché prometteur et en rapide croissance des technologies agricoles. Par suite de l'ajout de deux entreprises en 2021, à savoir Conservis et Blacksmith Applications, ainsi que de l'acquisition des actifs de Herdtrax, nous avons continué à faire progresser notre stratégie de croissance. Preuve de notre engagement à l'égard de l'ensemble de la chaîne de valeur, nous avons changé de dénomination sociale en juillet 2022 pour TELUS Agriculture & Biens de consommation. Ce changement contribue au développement d'une marque TELUS unifiée et s'inscrit parfaitement dans notre intention stratégique d'établir un lien entre les producteurs et les consommateurs. TELUS Agriculture & Biens de consommation s'est engagée à créer les meilleures retombées qui soient depuis le producteur jusqu'au consommateur. Nous fournissons des informations numériques qui habilitent et connectent nos clients partout dans le monde, améliorant ainsi la qualité, la salubrité, la distribution et la durabilité des aliments et des biens de consommation, aujourd'hui et pour demain.
Par ailleurs, nous offrons des outils numériques destinés à l'utilisation dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement complexe et fragmentée, de manière à créer des solutions pratiques et intégrées. Nous avons judicieusement positionné nos capacités technologiques et nos données numériques dans trois secteurs clés de la chaîne de valeur liée à l'agriculture, à l'alimentation et aux biens de consommation : i) le secteur de l'agroentreprise, qui facilite le flux de données commerciales entre les fabricants, tels que les fabricants de machinerie agricole, les fournisseurs de semences et de produits chimiques, les distributeurs, les détaillants et les agriculteurs, et les fermes; ainsi que les solutions pour les fermes, qui facilitent la gestion en matière d'agriculture de précision et la gestion des fermes; ii) le secteur des biens de consommation, qui offre des solutions en matière de stimulation du commerce à des sociétés du secteur des produits de consommation emballés en plus de faciliter la traçabilité des aliments et des biens de consommation, depuis le producteur jusqu'au consommateur; iii) le secteur de la santé des animaux, qui soutient le développement sûr et efficient de sources de protéines au moyen de la technologie et d'une expertise consultative. Nous offrons des solutions logicielles de pointe qui englobent l'intégralité de la chaîne de valeur alimentaire et qui permettent de répondre aux défis que posent la gestion complexe des données et les silos de données, de manière à concrétiser la transformation numérique du système alimentaire mondial ainsi qu'à protéger et à optimiser ce système en améliorant la production et le transport des aliments et des biens de consommation, ainsi que leur qualité et leur salubrité.

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

Depuis sa création il y a 18 ans, TELUS International a connu une croissance exponentielle au chapitre de sa taille, de son champ d'activité et de sa diversité géographique, et offre aux clients une expérience client exceptionnelle en matière de solutions numériques à partir de centres de prestation de services situés en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie.
En janvier 2020, TELUS International a considérablement augmenté le champ et la diversité de ses activités en procédant à l'acquisition de CCC, un fournisseur de services d'affaires à forte valeur ajoutée axés sur la gestion des relations avec la clientèle et la modération de contenu. En décembre 2020, TELUS International a fait progresser sa stratégie de transformation numérique grâce à l'acquisition de Lionbridge AI, un chef de file mondial qui fournit des solutions de plateforme d'annotation et de données d'apprentissage fondées sur l'externalisation ouverte utilisées dans l'élaboration d'algorithmes d'intelligence artificielle servant à alimenter l'apprentissage machine. Les technologies évoluées de Lionbridge AI, conjuguées à l'ingéniosité humaine, améliorent la fonctionnalité des données de manière à offrir aux clients des solutions grandement améliorées, personnalisées et de qualité élevée. Lionbridge AI et Playment, acquise en juillet 2021, ont été réunies et exercent maintenant leurs activités sous l'entité TELUS International AI Data Solutions (« TIAI »), aidant les sociétés à tester et à améliorer leurs modèles d'apprentissage machine par l'entremise de sa communauté mondiale d'IA composée de plus de un million d'annotateurs de données et de linguistes dans plus de 500 langues et dialectes. En janvier 2023, TELUS International a conclu l'acquisition de WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. WillowTree élargit les capacités actuelles de TELUS International en matière de conception et de mise en œuvre dans l'ensemble de ses offres numériques de bout en bout. Les robustes solutions offertes par TELUS International englobent les domaines de la stratégie numérique, de l'innovation, de la consultation et de la conception, des solutions de transformation numérique et de cycle de vie des TI, l'annotation de données et les capacités d'automatisation intelligente, de même que des solutions de service à la clientèle omnicanaux comprenant la modération de contenu, des solutions axées sur la sécurité et sur la confiance et d'autres solutions gérées. Au 31 décembre 2022, les membres de l'équipe de TELUS International, dont le nombre se chiffre à plus de 73 000, faisaient preuve d'un engagement élevé et soutenaient ses clients en plus de 50 langues et à partir de 56 sites de prestation de services dans 28 pays. En ce qui concerne l'avenir, TELUS International est bien positionnée pour continuer à assurer sa croissance et pour accroître le nombre de ses clients, qui se chiffre à plus de 650 à l'échelle mondiale. Ces clients exercent leurs activités dans divers marchés verticaux cibles en pleine croissance, y compris les marchés Technologies et jeux, Commerce électronique et technologies financières, Communications et médias, Services bancaires, services financiers et assurances, et Voyages et hôtellerie. Les clients auxquels TELUS International offre des services forment un groupe diversifié se composant d'entreprises technologiques natives de l'ère numérique qui ont besoin d'aide pour continuer d'assurer leur croissance et d'élargir leur champ d'activité, ainsi que d'entreprises bien établies qui ont besoin d'aide pour élaborer et mettre en œuvre leur stratégie de transformation numérique. La priorité que TELUS International accorde sans relâche à l'offre de solutions complexes de premier plan axées sur la technologie, par l'entremise de membres de l'équipe empathiques, engagés et hautement qualifiés, lui permet de se positionner favorablement afin d'assurer son succès continu dans un marché en pleine croissance.

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

9.3 Hypothèses de TELUS pour 2023

En 2023, nous prévoyons connaître une croissance du BAIIA semblable à celle enregistrée à l'exercice précédent, en raison de la demande continue pour des données dans le cadre de nos produits et services mobiles et fixes, et de l'apport des acquisitions d'entreprises récemment conclues; de la croissance continue de nos services de santé, de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation ainsi que de nos produits et services interentreprises; de l'amélioration des produits tirés des services d'itinérance d'un exercice à l'autre au premier semestre correspondant à la réduction des restrictions liées à la pandémie; des importants investissements continus dans notre réseau à large bande de premier plan et du déploiement continu de la technologie 5G; de nos efforts stratégiques visant à accroître la simplicité et l'efficacité opérationnelles; et de la priorité soutenue que nous accordons à l'expérience client dans tous nos secteurs d'activité, notre objectif étant de simplifier les interactions de nos clients avec nous tout en réduisant notre structure de coûts générale.

Nos hypothèses soutenant nos perspectives pour 2023 se basent, de façon générale, sur l'analyse de l'industrie, y compris nos estimations de la croissance économique et de l'industrie des télécommunications, ainsi que sur nos résultats pour 2022 et sur les tendances relativement auxquels une analyse est présentée à la *rubrique 5*.

Nos principales hypothèses pour 2023 comprennent ce qui suit :

- Taux de croissance estimé de l'économie au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 0,6 %, de 0,4 %, de 1,5 %, de 0,3 % et de 0,5 %, respectivement.
- Taux d'inflation estimés au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 3,7 %, de 3,7 %, de 3,8 %, de 3,6 % et de 3, 7 %, respectivement.
- Taux de chômage annuel estimé au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 6,1 %, de 5,6 %, de 5,9 %, de 6,6 % et de 5,5 %, respectivement.
- Nombre annuel estimé de mises en chantier d'habitations, sur une base non ajustée, au Canada, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec de 212 000 unités, de 34 000 unités, de 31 000 unités, de 71 000 unités et de 50 000 unités, respectivement.
- Aucune décision réglementaire ni aucune mesure gouvernementale défavorable importante envers TELUS.
- Poursuite de la concurrence soutenue au chapitre des produits et services mobiles et des produits et services fixes dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.
- Hausse continue de la pénétration de l'industrie des téléphones mobiles au Canada.
- Adoption et échange continus, par les abonnés, de téléphones intelligents à forte concentration de données, qui cherchent une connectivité mobile accrue à Internet et des vitesses plus élevées.
- Croissance des produits d'exploitation tirés des produits et services mobiles découlant de l'amélioration des mises en service des abonnés et du maintien de pressions concurrentielles sur les PMMA combinés. C'est principalement au premier trimestre de 2023 que s'amélioreront les produits tirés des services d'itinérance découlant des voyages des clients d'affaires et des consommateurs, puisque les résultats de cette période seront comparés à ceux de la période correspondante de l'exercice précédent, marquée par des avis aux voyageurs et des restrictions visant les frontières.
- Pressions continues sur les frais d'acquisition et de rétention d'abonnés liés aux produits et services mobiles, ce qui a fait en sorte que l'incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS ont entraîné des sorties nettes de trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 250 millions de dollars (données réelles pour 2022 – sorties nettes de trésorerie de 95 millions de dollars), qui découlent du nombre brut de mises en service et du volume des renouvellements par les clients, de l'intensification de la concurrence et des préférences des clients. La croissance des appareils connectés se poursuit, en raison de l'accroissement et de la diversification de nos offres en matière d'IdO.
- Croissance continue des produits d'exploitation tirés des produits et services fixes de données, qui reflète l'accroissement du nombre d'abonnés aux services Internet ainsi qu'aux services de télévision et de sécurité, l'augmentation des vitesses, les forfaits comportant des données illimitées ou de plus importants lots de données de même que l'élargissement de notre infrastructure à large bande, ainsi que l'offre de solutions de soins de santé, de solutions liées à l'agriculture et aux biens de consommation et des services de sécurité résidentielle et d'entreprise.
- Baisse continue des produits tirés des services de voix résidentiels en raison du remplacement de la technologie et de l'utilisation accrue de forfaits interurbains.
- Croissance continue des produits d'exploitation et du BAIIA du secteur ECPN en raison de l'expansion des services offerts aux clients existants et aux nouveaux clients, ainsi que des acquisitions d'entreprises stratégiques.
- Maintien de l'attention que nous prêtons à nos initiatives accordant la priorité aux clients et de la probabilité que nos clients recommandent nos produits et services.
- Régimes de retraite à prestations définies du personnel : coût des services rendus au cours de l'exercice d'environ 62 millions de dollars comptabilisé relativement à la charge au titre des avantages du personnel; charges d'intérêts d'environ 7 millions de dollars comptabilisées dans les coûts de financement; taux de 5,05 % au titre de l'actualisation de l'obligation, et taux de 5,05 % aux fins de la comptabilisation du coût des services rendus au cours de la période au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel; montant d'environ 35 millions de dollars au titre de la capitalisation des régimes de retraite à prestations définies.
- Coûts de restructuration et autres coûts d'environ 275 millions de dollars (données réelles pour 2022 – 240 millions de dollars) au titre des initiatives d'efficacité opérationnelle, et initiatives au chapitre de l'amélioration des marges visant à atténuer les pressions liées à l'intensification de la concurrence, du remplacement de la technologie, de la retarification de nos services, de la croissance du nombre d'abonnés et de la hausse des frais de rétention, ainsi que des coûts d'intégration liés aux acquisitions d'entreprises.
- Montant net des intérêts payés en trésorerie d'environ 1,1 milliard de dollars à 1,2 milliard de dollars (données réelles pour 2022 – 799 millions de dollars).
- Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles d'environ 4,0 milliards de dollars à 4,1 milliards de dollars (données réelles pour 2022 – 3,5 milliards de dollars).
- Impôt sur le résultat : impôt sur le résultat calculé selon le taux d'imposition prévu par la loi applicable de 24,7 % à 25,3 % et paiements d'impôt en trésorerie d'environ 550 millions de dollars à 630 millions de dollars (données réelles pour 2022 – 519 millions de dollars).
- Participation aux enchères d'ISDE concernant le spectre des services sans fil dans la bande de fréquence de 3 800 MHz, les enchères devant débuter le 24 octobre 2023.
- Les créances douteuses reviendront à leur niveau enregistré avant la pandémie, en raison des pressions macroéconomiques.
- La croissance continue des produits tirés des services de santé et l'apport au BAIIA généré par les acquisitions d'entreprises stratégiques, y compris LifeWorks, qui ont élargi nos offres en soins de santé. Nous prévoyons être en mesure de favoriser les occasions de ventes croisées et de tirer parti des synergies entre nos organisations. Nous nous attendons à ce que cette croissance soit partiellement contrebalancée par la réduction des produits tirés de la gestion des régimes d'assurance maladie découlant des changements de tarifs liés au renouvellement d'un important contrat en 2022 et par la perte attendue d'un important client des services de gestion des régimes d'assurance maladie; et de la hausse des coûts d'exploitation liée à la croissance découlant de l'élargissement de nos offres de services de soins de santé numériques, compte tenu de la hausse du nombre de licences logicielles basées sur l'abonnement, tout cela dans l'optique d'un déploiement efficace des services à valeur ajoutée et d'une optimisation de l'efficience.
- Nos activités internationales seront touchées par le contexte macroéconomique d'autres économies à l'échelle mondiale ainsi que par les fluctuations continues du change, qui pourraient avoir une incidence sur nos prévisions. Taux de change moyen du dollar américain par rapport au dollar canadien de 1,00 $ US:1,32 $ CA (taux réel pour 2022 – 1,00 $ US:1,30 $ CA); taux de change moyen de l'euro par rapport au dollar américain de 1,00 €:1,08 $ US (taux réel pour 2022 – 1,00 €:1,05 $ US).
- Expansion continue de nos services liés à l'agriculture et aux biens de consommation au moyen d'acquisitions d'entreprises et d'une croissance interne.
- Poursuite de nos efforts en matière de numérisation afin de simplifier la façon dont nos clients font affaire avec nous, d'offrir de nouveaux produits et services, de répondre aux besoins des clients et des marchés, et de fournir un service d'une haute fiabilité.

Nos perspectives pour 2023 constituent des informations prospectives qui se fondent sur des hypothèses et sont assujetties à des risques et incertitudes intrinsèques. Ces hypothèses pourraient en fin de compte se révéler inexactes. Nos résultats ou les événements réels pourraient différer considérablement des attentes mentionnées, de façon expresse ou implicite, dans ces perspectives advenant que ces hypothèses se soient révélées inexactes ou que des risques tels que ceux décrits en détail à la *rubrique 10*, *« Risques et gestion des risques »*, se soient matérialisés.

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

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

Les activités de notre entreprise dans le domaine de la santé sont également assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux en matière de santé, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

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

Licences de radiocommunication et questions liées au spectre

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

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

Le 18 novembre 2021, ISDE a publié la décision concernant les modifications aux prescriptions techniques visant la bande de 3 500 MHz relativement à sa préoccupation concernant le fait que l'équipement 5G fonctionnant dans la bande de 3 500 MHz du spectre a le potentiel de causer du brouillage aux radioaltimètres des aéronefs. La décision comprenait une restriction de l'utilisation de ce spectre dans les zones autour des grands aéroports, ainsi que la transmission d'énergie au-dessus de l'horizon. ISDE a établi sur une base prévisionnelle les prochaines étapes, y compris une consultation future, qui pourraient s'avérer nécessaires advenant le cas où les faits nouveaux et les études à l'échelle nationale ou mondiale donneraient lieu à la mise en œuvre d'autres modifications aux règles techniques associées à la question de la protection des radioaltimètres. Il y a un risque que cette décision puisse avoir une incidence significative sur TELUS, le tout dépendant de la durée de la période d'application des prescriptions techniques.

Enchères de spectre des ondes millimétriques pour prendre en charge la technologie 5G

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document intitulé *« Décisions sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G »*, en vertu duquel il réattribue plusieurs tranches du spectre des ondes millimétriques aux fins des services mobiles. Le 6 juin 2022, ISDE a publié le document intitulé *« Consultation sur un cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre dans les bandes de 26, 28 et 38 GHz »*, ce qui constitue un premier pas vers l'établissement des règles du cadre de mise aux enchères, y compris les mesures favorables à la concurrence, visant ces ondes millimétriques. Il y a un risque que les règles concernant les enchères puissent jouer en faveur de certains fournisseurs autres que notre société et se répercuter sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre des ondes millimétriques. ISDE maintient ses prévisions selon lesquelles les enchères de spectre des ondes millimétriques débuteraient en 2024.

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

Le spectre dans la bande de 3 800 MHz est considéré comme un prolongement du spectre dans la bande de 3 500 MHz. Le 21 mai 2021, ISDE a publié le document intitulé *« Décision sur le cadre technique et politique concernant le spectre de la bande de 3 650 à 4 200 MHz et modifications à l'attribution des fréquences de la bande de 3 500 à 3 650 MHz »*, en vertu duquel 250 MHz de spectre de la bande feront l'objet d'enchères. Le spectre dans la bande de fréquence de 3 800 MHz sera libéré et disponible d'ici mars 2025 dans les zones urbaines, et d'ici mars 2027 dans un grand nombre de zones rurales. Certaines zones rurales (dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et au Nunavut et dans certaines régions situées dans le nord de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec, de même qu'à Terre-Neuve-et-Labrador) sont toujours considérées comme des zones qui dépendent de services par satellite, et ce spectre est considéré comme grevé aux fins des services mobiles dans ces zones. Le 30 juin 2022, ISDE a publié le document intitulé *« Consultation sur un cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 3 800 MHz »*, qui définit les règles de mise aux enchères du spectre dans la bande de 3 800 MHz. Le cadre de mise aux enchères comprend un plafond de 100 MHz dans les bandes de 3 500 MHz et de 3 800 MHz. Dans 38 des 172 zones de licence, seulement 50 MHz de spectre non grevés sont disponibles et les 200 MHz restants seront grevés par la coexistence avec des stations terriennes de télécommunications par satellite. La quantité limitée de spectre non grevé pourrait avoir une incidence sur notre capacité à acquérir une quantité appropriée de spectre dans la bande de 3 800 MHz dans les zones dépendantes des satellites. La date limite de réception des demandes et des dépôts financiers aux fins de la participation aux enchères de spectre dans la bande de 3 800 MHz est le 25 juillet 2023, et les enchères devraient débuter le 24 octobre 2023.

Examens réglementaires et examens par le gouvernement fédéral

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

Acquisition proposée de Shaw par Rogers

En mars 2021, Rogers Communications Inc. et Shaw Communications Inc. ont annoncé la conclusion d'une entente aux fins de l'acquisition de Shaw par Rogers. Outre l'approbation des actionnaires de Shaw, l'acquisition nécessite l'approbation du Bureau de la concurrence, du CRTC et du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie.

Le 24 mars 2022, le CRTC a publié une décision approuvant, sous réserve de certaines conditions, le transfert à Rogers du contrôle effectif de l'exploitation d'entreprises de radiodiffusion dont la licence appartient à Shaw. Le Centre pour la défense de l'intérêt public et la Fédération Nationale des Retraités ont déposé une requête auprès du Conseil des ministres dans le but de renverser l'approbation du CRTC, mais le Conseil des ministres a rejeté cette requête le 23 juin 2022.

Le commissaire de la concurrence a déposé une demande auprès du Tribunal de la concurrence afin de bloquer la transaction. Rogers et Shaw ont également annoncé une transaction visant à céder les actifs de Freedom Mobile détenus par Shaw à Québecor et ont présenté la demande au Tribunal de la concurrence sur la base de ce dessaisissement. Le Tribunal de la concurrence a entendu la demande du commissaire en novembre et en décembre 2022 et, le 31 décembre 2022, le Tribunal de la concurrence a rejeté la demande du commissaire. Le commissaire a fait appel de la décision du Tribunal, et cet appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 24 janvier 2023. Le commissaire a déclaré qu'il ne cherchera pas à interjeter appel auprès de la Cour suprême du Canada.

Le 25 octobre 2022, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a rejeté la demande d'approbation du transfert des licences de

spectre de Shaw à Rogers, mais le ministre n'a pris aucune décision publique relativement au transfert des licences de spectre de Shaw à Québecor. Il se pourrait toujours que le ministre apporte (ou refuse d'apporter) d'autres changements d'ordre réglementaire ou impose des mesures correctives en matière de comportement susceptibles d'avoir une incidence significative sur notre société directement ou d'avoir une incidence sur l'ensemble de l'industrie. Il est également possible que cette acquisition déclenche une consolidation accrue dans le secteur. Tant que toutes les autorités gouvernementales pertinentes n'ont pas terminé leurs examens et déterminé s'il y a lieu d'autoriser l'acquisition et, le cas échéant, d'en établir les conditions, il est trop tôt pour déterminer l'incidence de ces examens sur notre société.

Examen des services sans fil mobiles

Le 15 avril 2021, le CRTC a publié sa décision concernant l'examen du cadre réglementaire pour les services sans fil. Le CRTC a déterminé que Bell, Rogers, TELUS et SaskTel doivent fournir aux exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») un accès de gros aux réseaux des fournisseurs de services sans fil régionaux propriétaires d'installations dans les régions où ces fournisseurs détiennent une licence de spectre pour les services sans fil mobiles. L'accès fourni aux ERMV est basé sur des tarifs négociés commercialement et il sera éliminé progressivement sur une période de sept ans. Le 25 octobre 2022, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2022-288*, dans laquelle il tire des conclusions concernant les modalités proposées des tarifs des ERMV de Bell, de Rogers et de TELUS, et il exige des entreprises de télécommunications qu'elles mettent à jour leurs tarifs respectifs aux fins d'approbation par le Conseil. Bell, Rogers et TELUS sont tenues de faire en sorte que le service pour les ERMV soit opérationnel dans les 30 jours suivant l'approbation par le Conseil des tarifs définitifs. Les sociétés qui souhaitent demander un accès pour les ERMV peuvent entamer les négociations à compter de la date de la décision et le CRTC s'attend à ce que les premières ententes relatives aux ERVM soient conclues dans les 90 jours suivant l'approbation des tarifs définitifs. Nous travaillons actuellement à la mise en application des nouvelles exigences visant les ERMV et d'autres exigences, y compris la mise à jour de nos tarifs d'itinérance à l'échelle nationale afin d'inclure l'offre d'itinérance transparente. L'incidence de cette décision sur notre société dépendra des tarifs commerciaux qui seront négociés relativement à l'accès fourni aux ERMV.

Nous avons par ailleurs été autorisés à interjeter appel de deux conclusions de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale : i) l'exigence en vertu de laquelle les entreprises de services mobiles nationales, y compris notre société, doivent introduire l'itinérance transparente comme une condition additionnelle en vertu de laquelle doivent être offerts les services d'itinérance de gros obligatoires existants; ii) la décision en vertu de laquelle les articles 43 et 44 de la *Loi sur les télécommunications* ne confèrent pas au CRTC le pouvoir de statuer sur les litiges concernant les installations de transmission sans fil mobiles. L'appel a été entendu en décembre 2022 et est toujours en délibéré. Si nous obtenons éventuellement gain de cause dans le cadre de l'appel, nous nous attendons à pouvoir plus aisément déployer notre infrastructure 5G, particulièrement sur les propriétés municipales.

Demande en vue d'obtenir un examen des tarifs d'itinérance de gros à l'échelle nationale

Le 19 mai 2022, Bragg Communications Inc., Cogeco Communications Inc., Vidéotron Ltd., Xplornet Communications Inc. et Xplore Mobile Inc. ont déposé une demande conjointe auprès du CRTC en vue d'obtenir un examen des tarifs facturés actuellement par Rogers, Bell et TELUS pour les services d'itinérance de gros à l'échelle nationale, alléguant que les tarifs actuels ne sont plus justes et raisonnables. Nous avons déposé une réponse à cette demande démontrant pourquoi un tel examen n'est pas justifié pour le moment. L'incidence de cette demande dépend de la décision du CRTC de procéder ou non à un examen des tarifs d'itinérance et de la mesure dans laquelle des changements seront apportés aux tarifs facturés actuellement.

Suivi relatif aux services filaires de gros

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

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

Ébauche d'instructions au CRTC

Le 26 mai 2022, le gouverneur en conseil a publié une ébauche d'instructions au CRTC et a entrepris une consultation afin de recueillir les commentaires du public. L'ébauche d'instructions annulerait les deux instructions existantes, mais conserverait certains éléments, notamment les exigences relatives à la concurrence, à l'investissement et à l'abordabilité. L'ébauche d'instructions exigerait que le CRTC prenne certaines mesures, notamment pour exiger la fourniture d'un accès Internet haute vitesse de gros groupé jusqu'à ce qu'il y ait suffisamment de concurrence pour ne plus l'exiger, et pour envisager de prolonger la période de sept ans au cours de laquelle les utilisateurs du mandat des ERMV du CRTC sont tenus de construire leurs propres installations. Nous avons soumis des commentaires et sommes en attente d'une décision. Il nous est impossible d'évaluer l'importance relative de l'ébauche d'instructions tant que nous n'aurons pas vu sa forme définitive et que nous ne savons pas si elle sera mise en œuvre.

Nouveau projet de loi sur la cybersécurité

Le 14 juin 2022, le gouvernement fédéral a présenté le projet de loi C-26, *Loi concernant la cybersécurité*, modifiant la *Loi sur les télécommunications* et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois. La loi modifierait la *Loi sur les télécommunications* afin, entre autres choses, de permettre au gouverneur en conseil d'interdire aux fournisseurs de services de télécommunications d'utiliser l'équipement d'entreprises désignées dans leurs réseaux. En pratique, cela permettra au gouvernement fédéral d'interdire l'utilisation de l'équipement de Huawei et de ZTE dans notre réseau et d'imposer des pénalités en cas de non-conformité, et le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a déclaré que le gouvernement a l'intention d'utiliser ses pouvoirs en vertu du projet de loi C-26, s'il est adopté, pour, entre autres, exiger le retrait de l'équipement 5G de Huawei et de ZTE existant d'ici le 28 juin 2024. Le projet de loi créerait également une nouvelle loi, la *Loi sur la protection des cybersystèmes essentiels* (la « LPCE »). La LPCE exigerait que les sociétés désignées sous réglementation fédérale maintiennent des programmes de cybersécurité, impose des exigences en matière de signalement des incidents de cybersécurité et impose des pénalités en cas de non-conformité. Le projet de loi C-26 a été adopté en première lecture le 14 juin 2022. L'incidence d'une ordonnance nous obligeant à retirer une quantité importante d'équipement de notre réseau pourrait être significative.

Demande du gouvernement du Canada visant à améliorer la résilience du réseau canadien

À la suite de la panne du réseau de Rogers survenue le 8 juillet 2022, le 11 juillet 2022, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a tenu une réunion avec des représentants de Bell, d'Eastlink, de Rogers, de SaskTel, de Shaw, de Vidéotron et de TELUS afin de discuter de l'amélioration de la résilience des réseaux partout au Canada. Le ministre a demandé à ces entreprises de télécommunications de conclure une entente officielle afin d'assurer l'entraide lors de toute interruption future, de toute itinérance d'urgence et de tout protocole de communication afin de garantir que le public et les autorités

seront bien informés au cours de perturbations futures du réseau. Un protocole d'entente (un « PE ») portant sur ces questions dont la date d'entrée en vigueur est le 9 septembre 2022 a été signé par diverses entreprises de télécommunications, y compris TELUS. Le PE exige notamment que les fournisseurs de services mobiles dont les zones de couverture réseau se chevauchent signent des ententes réciproques d'itinérance d'urgence dans les neuf mois suivant le 9 septembre 2022. Le CRTC a présenté des demandes de renseignements à Rogers au sujet de la panne et le président du CRTC a déclaré que le CRTC prévoit lancer des instances pour examiner la présentation de rapports sur les pannes majeures et les mesures visant à améliorer la résilience du réseau. ISDE prend également d'autres mesures par l'entremise du Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications afin d'examiner la résilience du réseau. Nous participerons pleinement à toutes les initiatives de suivi, au besoin. Tant qu'elles ne sont pas conclues, il est trop tôt pour déterminer si ces initiatives auront une incidence significative.

Emergency 911 Act de la Nouvelle-Écosse

En novembre 2022, la Nouvelle-Écosse a adopté des modifications aux lois Emergency 911 Act et Emergency Management Act qui exigent notamment que les fournisseurs de services de télécommunications prennent certaines mesures pour prévenir certaines pannes, informer les intervenants et rembourser les clients en cas de panne. Ces modifications ont reçu la sanction royale, mais elles n'ont pas été proclamées en vigueur. La plupart des obligations des fournisseurs de services de télécommunications doivent être énoncées dans des règlements qui n'ont pas encore été établis par le gouverneur en conseil. Il est trop tôt pour déterminer l'incidence de ces mesures législatives sur notre société tant que les règlements n'auront pas été adoptés.

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

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

Instance du CRTC concernant l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes

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

Examen par le CRTC de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros

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

Examen par le CRTC des échéances pour la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération

Le 14 juin 2021, le CRTC a publié la *Décision de télécom CRTC 2021-199*, *« Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération »* (« 9-1-1 PG »), dans laquelle il stipule les échéances révisées pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada. Le CRTC ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, y compris notre société, de mettre en œuvre leurs réseaux 9-1-1 PG, d'achever toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG et d'être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG en assurant le transit en direct du trafic 9-1-1 PG partout où des centres d'appels de la sécurité publique ont été établis dans une région donnée, et ce, d'ici le 1er mars 2022. Conformément à cette directive, nous assurons le transit en direct du trafic 9-1-1 PG sur notre réseau 9-1-1 PG, mais la mise en œuvre intégrale des services 9-1-1 PG dans notre territoire 9-1-1 PG dépend de l'interconnexion avec les centres d'appels 9-1-1 et cette mise en œuvre est tributaire des autorités gouvernementales locales. Nous poursuivons notre travail visant la mise en œuvre intégrale des services 9-1-1 PG.

Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies

Le 23 juin 2022, le CRTC a publié la *Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2022-170*, *« Développement d'un cadre de blocage à l'échelle des réseaux pour limiter le trafic des réseaux de zombies et renforcer la sécurité en ligne des Canadiens »*. Le Conseil a demandé à son groupe de travail technique, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, d'examiner la question et de produire dans les neuf mois un rapport sur la façon dont les fournisseurs de services Internet peuvent mettre en œuvre le blocage des réseaux de zombies malveillants. Les parties auront l'occasion de commenter le rapport avant que le Conseil ne rende toute décision ultérieure. Le résultat ne devrait pas être significatif.

Demande de modification tarifaire relative aux frais de traitement des cartes de crédit

En août 2022, nous avons déposé un avis de modification tarifaire dans le but d'obtenir du CRTC l'approbation d'imposer des frais de traitement à l'égard des paiements par carte de crédit relativement aux services ne faisant pas l'objet d'une abstention. La demande vise uniquement les services ne faisant pas l'objet d'une abstention. L'approbation du CRTC n'est pas nécessaire pour facturer des frais de traitement des cartes de crédit pour les paiements liés aux services faisant l'objet d'une abstention (comme les services mobiles). Le 8 décembre 2022, le CRTC a publié l'*Ordonnance de télécom CRTC 2022-335* qui refuse notre demande visant à introduire des frais de traitement des cartes de crédit pour les services réglementés en Alberta et en Colombie-Britannique. Dans son ordonnance, le Conseil a déclaré qu'il s'oppose, en vertu de la politique établie du Conseil, à l'imposition de frais de traitement. De plus, et bien que notre demande au CRTC se limite aux services réglementés, le CRTC a déclaré que d'autres mesures réglementaires seraient envisagées si nous ne cessons pas de facturer des frais de traitement ou si la pratique devient plus répandue dans l'industrie. Si d'autres mesures réglementaires sont prises, il est possible que le CRTC nous empêche de facturer des frais de traitement des cartes de crédit relativement à tous les services de télécommunications, y compris les services faisant l'objet d'une abstention, ou limite autrement la flexibilité en matière de tarification des services de télécommunications.

Le projet de loi fédéral sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé propose d'abroger et de remplacer la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

Le 16 juin 2022, le projet de loi C-27 a été présenté et a reçu la première lecture à la Chambre des communes. *La Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique* propose de promulguer la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (qui remplace la loi existante sur la protection de la vie privée dans le secteur privé et met en œuvre de nouveaux droits à la vie privée des consommateurs, des pouvoirs d'exécution accrus et un droit privé d'action), la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* (un nouvel organisme juridictionnel permettant d'assurer une surveillance indépendante des mécanismes d'application de la loi par l'organisme de réglementation) et la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* (un nouveau régime réglementaire pour l'utilisation de l'IA dans le secteur privé, appuyé sur un cadre fondé sur les risques et par de vastes pouvoirs d'application de la loi). Le projet de loi propose des modifications importantes à la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels au Canada. Cependant, tant que le projet de loi n'aura pas été adopté dans sa forme définitive, nous ne serons pas en mesure de déterminer l'importance relative des modifications proposées.

Modifications aux lois sur la protection de la vie privée visant les secteurs public et privé du Québec

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

L'Ontario présente un projet de loi visant à modifier la gestion des renseignements personnels sur la santé

Le 14 avril 2022, la *Loi de 2022 sur la préparation aux pandémies et aux situations d'urgence* a reçu la sanction royale. La loi modifie la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, donnant au gouvernement la capacité d'édicter des règlements précisant les renseignements suivants : les formes électroniques acceptables en ce qui concerne les droits d'accès aux renseignements personnels sur la santé, les circonstances dans lesquelles une personne ou une entité peut recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé, les exigences en matière de sécurité et les exigences en matière de divulgation, et les catégories additionnelles de personnes ou d'entités qui peuvent recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sur la santé. L'importance relative du changement ne peut être pleinement évaluée tant que les règlements ne sont pas publiés.

Hausses proposées des subventions pour Norouestel

Le 2 novembre 2020, le CRTC a amorcé la première phase d'un examen de son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunications dans le Nord du Canada, dans le cadre de l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367*. Le 20 janvier 2021, un certain nombre d'intervenants ont proposé d'importantes hausses des subventions pour Norouestel et pour d'autres entreprises fournissant des services dans le Nord du Canada. Le 8 juin 2022, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147*, lançant ainsi la deuxième phase de son examen et laissant planer la possibilité de hausse des subventions. Le 24 octobre 2022, le CRTC a ajouté trois collectivités de TELUS (High Level, en Alberta, Atlin, en Colombie-Britannique et Fort St. John, en Colombie-Britannique) à l'étendue de l'instance. Il est improbable qu'une décision soit rendue avant 2024. Nous ne nous attendons pas à ce que cette instance ait une incidence significative sur notre société.

Consultation sur les modifications à la Loi sur la concurrence

En février 2022, ISDE a annoncé son intention de procéder à un examen de la *Loi sur la concurrence*, en commençant par apporter des modifications immédiates ciblées à la loi. Les modifications ciblées ont reçu la sanction royale le 23 juin 2022 et comprenaient : i) l'ajout d'une nouvelle disposition visant à protéger les travailleurs contre des accords entre employeurs qui fixent les salaires et limitent la mobilité professionnelle; ii) l'ajout d'une nouvelle disposition concernant l'indication de prix partiel à l'interdiction civile et pénale des indications fausses ou trompeuses; iii) l'ajout d'une liste élargie de facteurs à prendre en compte afin d'évaluer l'incidence des fusions, des pratiques commerciales et des collaborations avec les concurrents sur la concurrence; iv) les modifications visant à clarifier la définition « d'agissement anticoncurrentiel » pour l'abus de position dominante; v) les modifications visant à permettre à des parties privées d'avoir l'accès privé au Tribunal de la concurrence si elles sont directement et sensiblement touchées par le comportement d'une autre partie; vi) l'introduction d'une disposition anti-évitement aux dispositions sur les transactions devant faire l'objet d'un avis de la *Loi sur la concurrence*. En novembre 2022, ISDE a entrepris une consultation visant à obtenir des commentaires sur les modifications à la *Loi sur la concurrence*. Les autres consultations ont été amorcées par la publication d'un document de travail intitulé *« L'avenir de la politique de la concurrence au Canada »* en novembre 2022, dans le but de solliciter des commentaires jusqu'au 27 février 2023. ISDE a défini cinq domaines d'intérêt pour la consultation : i) l'examen des fusions; ii) les comportements unilatéraux; iii) les collaborations entre concurrents; iv) les pratiques commerciales trompeuses; et v) les processus d'exécution et de contrôle d'application.

Questions en matière de radiodiffusion et de contenu

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

Le 29 janvier 2020, le Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a publié son rapport définitif, intitulé *« L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir »*. Ce rapport contient 97 recommandations ayant pour but de mettre à jour les lois qui régissent la radiodiffusion, les télécommunications et la radiocommunication; ces recommandations ont été présentées au gouvernement du Canada afin qu'il les prenne en considération. Après la publication du rapport, le gouvernement a présenté, le 3 novembre 2020, le projet de loi C-10 visant à modifier la *Loi sur la radiodiffusion*. Le 21 juin 2021, le débat du Sénat sur le projet de loi C-10 a été interrompu lorsque le Parlement a été prorogé et que des élections fédérales ont été déclenchées. Le 2 février 2022, le gouvernement a présenté le projet de loi C-11, qui est en grande partie identique à son prédécesseur, le projet de loi C-10. En vertu du projet de loi C-11, les services de diffusion en continu offerts sur Internet seraient expressément inclus dans l'étendue de la *Loi sur la radiodiffusion*, ce qui conférerait au CRTC de nouveaux pouvoirs réglementaires et aurait élargi ses pouvoirs réglementaires existants, lui permettant de mettre en place un cadre réglementaire modernisé afin de réagir au déclin des mesures de soutien de la production de contenu canadien au cours des dernières années, et fournirait une source de soutien plus durable en matière de contenu canadien à l'avenir. Le projet de loi C-11 est actuellement en attente de l'approbation finale de la Chambre des communes, ayant fait l'objet d'une troisième lecture au Sénat au début de février 2023. Il est trop tôt pour déterminer si le projet de loi C-11 aura une incidence significative sur notre société tant qu'il n'est pas finalisé et que le CRTC n'a pas précisé la façon dont il entend appliquer la nouvelle loi.

Examen de la Loi sur le droit d'auteur *et consultations sur la réforme des droits d'auteur en vue de régler des questions précises*

Le dernier examen obligatoire de la *Loi sur le droit d'auteur* qui est prévu par la loi a été amorcé en 2017, et s'est soldé par la présentation, à la Chambre des communes, de rapports du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie et du comité permanent du ministère du Patrimoine canadien au cours de l'été 2019. L'examen parlementaire a donné lieu à d'autres consultations gouvernementales (décrites ci-dessous) amorcées en 2021 visant à explorer des questions précises soulevées durant l'examen, notamment en ce qui concerne la façon de moderniser le cadre du droit d'auteur afin de tenir compte de la responsabilité des intermédiaires en ligne, de l'intelligence artificielle et de l'IdO. Le calendrier des modifications éventuelles à la *Loi sur le droit d'auteur* est incertain, bien que le prochain examen obligatoire prévu par la loi soit censé être lancé en 2022 et il est difficile d'en déterminer l'incidence possible sur l'échéancier de la réforme complète de la *Loi sur le droit d'auteur*. Entre-temps, le gouvernement fédéral a apporté des modifications moins importantes à la *Loi sur le droit d'auteur*, comme l'inclusion dans le budget de 2022 de modifications proposées visant à prolonger la durée du droit d'auteur de 20 ans, une mesure nécessaire pour respecter les obligations du Canada en vertu de l'Accord Canada-États-Unis-Mexique. L'approche en matière de politique applicable au droit d'auteur repose traditionnellement sur un équilibre entre les droits des titulaires de droits d'auteur et les droits des utilisateurs; en conséquence, cette instance ne devrait pas avoir une incidence significative sur notre société.

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

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

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

Le 29 juillet 2021, le gouvernement a amorcé une consultation sur son approche proposée pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne. Les mesures proposées par le gouvernement ciblent principalement les plateformes de médias sociaux et de contenu, mais certaines de ces mesures auraient également une incidence sur les fournisseurs de services Internet. En conséquence, nous avons participé à cette consultation et présenté des observations conjointement avec d'autres fournisseurs de services Internet le 25 septembre 2021. Dans les observations présentées conjointement, nous soutenons que le cadre juridique visant à s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne ne devrait pas créer d'obligations ou de responsabilités indues pour les entreprises de télécommunications, et que les exigences visant à bloquer l'accès au contenu en ligne ou à fournir des informations sur les abonnés devraient continuer de nécessiter des ordonnances judiciaires. En mars 2022, le gouvernement a mis sur pied un groupe consultatif d'experts sur la sécurité en ligne dont le mandat est de fournir au ministre du Patrimoine canadien des conseils sur la conception du cadre légal et réglementaire pour s'attaquer au contenu préjudiciable en ligne et sur la meilleure façon d'intégrer la rétroaction reçue lors de la consultation nationale qui a eu lieu de juillet à septembre 2021. Après la publication du rapport du groupe, le gouvernement a mené de nouvelles consultations auprès de groupes de parties prenantes au sujet des conseils reçus de la part du groupe consultatif d'experts. Aucun calendrier n'a été établi en ce qui concerne le dépôt d'un projet de loi, et aucune loi n'a été proposée en 2022. Nous ne nous attendons pas à ce que cette consultation ait une incidence significative sur notre société.

10 Risques et gestion des risques

10.1 Aperçu

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

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

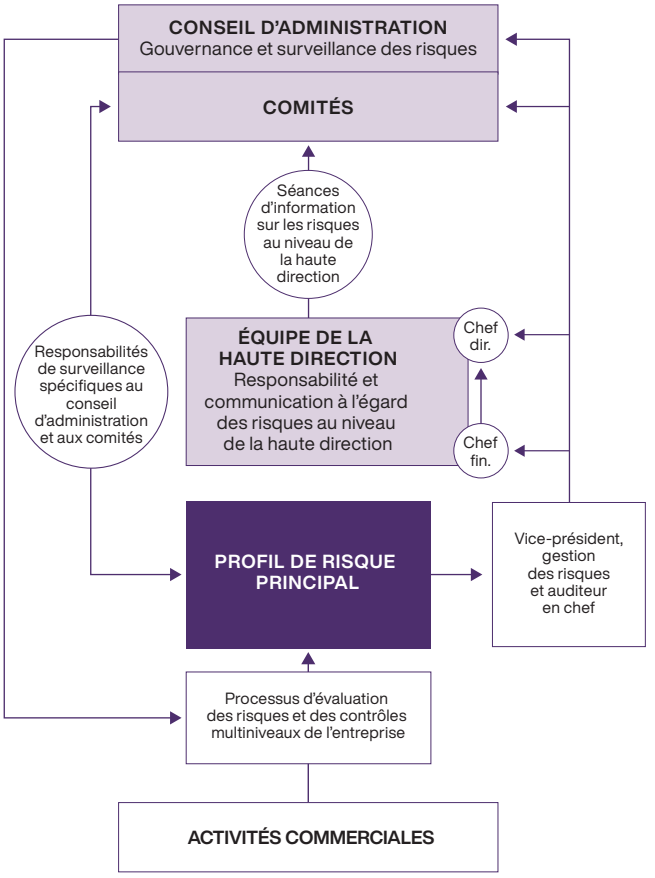
Notre culture de gouvernance des risques repose avant tout sur un leadership clair en matière de gestion des risques de même que sur des communications transparentes, avec l'appui de notre conseil et de notre équipe de direction. Dans notre démarche à l'égard de la gouvernance des risques, la responsabilité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

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

Processus d'évaluation des risques et des contrôles
Les événements externes et internes présentent à la fois des risques et des occasions pour notre société. Nous nous efforçons d'éviter de prendre des risques excessifs, et nous veillons à ce que les risques soient alignés sur nos stratégies commerciales, nos objectifs, nos valeurs et notre degré de tolérance à l'égard du risque; nous cherchons également à profiter des occasions qui se présentent, et ce faisant, nous tenons compte des répercussions de nos décisions sur nos nombreuses parties intéressées. Nous nous efforçons d'atténuer les risques de façon proactive au moyen d'un processus de planification de la performance, d'une gestion opérationnelle et de stratégies d'intervention qui consistent notamment à atténuer, à transférer, à conserver ou à éviter les risques.

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

Gouvernance et gestion des risques d'entreprise de TELUS



10.2 Risques principaux et occasions

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

En mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a qualifié la propagation d'un nouveau coronavirus associé à la COVID-19 de pandémie mondiale. La pandémie de COVID-19 et ses répercussions ultérieures ont eu une incidence sur nos clients, nos fournisseurs, les membres de notre équipe et nos collectivités, et ont engendré des changements dans notre entreprise et nos activités, notamment le niveau de la demande, et de l'offre qui s'ensuit, à l'égard des produits et services que nous offrons et les réseaux de distribution au moyen desquels nous offrons ces produits et services. Bien que les taux élevés de vaccination aient permis la réouverture de nombreux secteurs de l'économie, l'incertitude persiste et continue d'influer sur le comportement des clients, en plus des répercussions mondiales de la pandémie, y compris les conditions économiques générales difficiles, comme l'inflation accrue, un ralentissement économique et la probabilité d'une récession.

Les risques et les incertitudes susceptibles de se répercuter sur nos résultats et sur le cours de nos titres de créance ou de capitaux propres sur le marché, y compris ceux de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. (« TELUS International »), qui pourraient également être exacerbés par la pandémie de COVID-19 ou par toute autre pandémie future ou tout autre événement de nature similaire, comprennent, sans s'y limiter, les risques décrits dans la *rubrique 10*.

Bien que nous soyons d'avis que les mesures que nous prenons pour identifier et atténuer les risques sont raisonnables, rien ne garantit que ces mesures permettront d'atténuer ou d'éliminer les risques décrits de façon efficace ni que de nouveaux développements et l'exposition à de nouveaux risques n'auront pas une incidence importante sur nos activités ou nos résultats financiers. Malgré nos efforts au chapitre de la mise en place de contrôles à l'égard de nos activités au pays et à l'échelle internationale, il n'existe aucune certitude que ces contrôles s'avéreront efficaces dans tous les cas. Les déclarations prospectives présentées dans la présente rubrique et ailleurs dans le présent rapport de gestion sont fondées sur l'hypothèse selon laquelle nos mesures d'atténuation et de contrôle des risques seront efficaces. Se reporter à la *Mise en garde concernant les déclarations prospectives*. Nous classons notre exposition au risque dans quatre catégories, soit les risques stratégiques, opérationnels, financiers et de conformité.

Risques stratégiques et occasions

Les risques stratégiques découlent des incertitudes qui pourraient influer sur la nature et l'optique de nos objectifs stratégiques d'entreprise, ainsi que notre capacité à maintenir une croissance rentable des produits d'exploitation.

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Questions de réglementation (se reporter à la rubrique 10.3) ↑	Nous exerçons nos activités dans un certain nombre d'industries hautement réglementées et, par conséquent, nous sommes assujettis à une vaste gamme de lois et de règlements à l'échelle tant locale qu'internationale. Les politiques et les pratiques imposées par des représentants élus ou découlant de décisions réglementaires, d'examens ou des activités gouvernementales pourraient avoir des implications stratégiques, opérationnelles ou financières (y compris sur les produits d'exploitation et/ou les flux de trésorerie disponibles).	• Défense des droits et intérêts • Stratégies d'acquisition de spectre • Flux de rentrées non réglementés et diversifiés • Investissements prudents et rentabilité • Décisions de planification qui tiennent compte de notre environnement réglementaire
Environnement concurrentiel (se reporter à la rubrique 10.4) ↑	La croissance et les activités des concurrents et l'intensification de la concurrence (tarifs, y compris les rabais et le regroupement de services), ainsi que la concurrence non traditionnelle, la technologie perturbatrice et la désintermédiation pourraient modifier la nature du marché et se répercuter sur notre part de marché, ainsi que sur nos résultats financiers (y compris sur les produits d'exploitation et les flux de trésorerie disponibles).	• Stratégie visant à accorder la priorité aux clients • Regroupement de services • Diversification des placements • Surveillance de la concurrence • Activités d'innovation et d'acquisition visant le portefeuille de produits • Gestion du cycle de vie des produits
Technologie (se reporter à la rubrique 10.5) →	L'adoption par les consommateurs de technologies différentes et les attentes changeantes des clients pourraient se répercuter sur nos flux de rentrées et sur nos taux de désabonnement.	• Carte routière technologique • Déploiement de la fibre • Stratégies d'acquisition de spectre • Déploiement de la technologie 5G
Sécurité et protection des données (se reporter à la rubrique 10.6) ↑	Notre sensibilisation aux questions de sécurité et l'efficacité de nos contrôles en matière de sécurité soutiennent notre capacité à identifier les menaces et les vulnérabilités possibles, à protéger nos infrastructures et notre environnement d'exploitation, à déceler les intrusions, à intervenir lorsque surviennent des attaques et à rétablir nos activités commerciales. Une attaque réelle pourrait nuire à l'exploitation de notre réseau ou encore donner lieu à l'interception, la destruction, l'utilisation ou la dissémination non autorisées d'informations concernant nos clients, les membres de notre équipe ou nos activités.	• Politiques, normes et méthodes en matière de sécurité • Évaluations des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité • Évaluations des vulnérabilités • Programmes de surveillance continue et d'intervention

Légende : ↑ Hausse du niveau de risque → Niveau de risque inchangé ↓ Baisse du niveau de risque

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Notre environnement (se reporter à la rubrique 10.7) →	Des catastrophes naturelles, des pandémies, l'incidence des changements climatiques et des événements perturbateurs pourraient se répercuter sur nos activités, sur le degré de satisfaction de la clientèle et sur l'expérience des membres de l'équipe.	• Programme et plans de continuité des activités et de reprise après sinistre • Comité de gestion des opérations d'urgence (« CGOU ») • Comité consultatif des questions médicales ayant pour mandat de s'assurer que nos mesures d'intervention et d'atténuation liées à la pandémie de COVID-19 sont prises de façon éclairée et qu'elles sont étayées par une opinion médicale professionnelle • Engagements à mettre en place des pratiques commerciales durables et responsables en fonction de cibles qui assurent un équilibre entre la croissance économique et l'atteinte de résultats positifs sur les plans social et environnemental Se reporter à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2022 pour une description de notre alignement sur les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (« GIFCC »). De plus, un rapport détaillé de nos activités d'atténuation des risques environnementaux est présenté dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité[1], à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises (se reporter à la rubrique 10.8) ↑	Les activités d'investissement et d'acquisition présentent des occasions d'accroître l'étendue de nos activités d'exploitation, mais pourraient nous exposer à de nouveaux risques. Il se pourrait que nous ne réussissions pas à nous positionner sur le marché ou à accroître notre part de marché et à en tirer des avantages, et les efforts déployés à des fins d'intégration pourraient détourner les ressources de nos autres priorités.	• Stratégie et gouvernance en matière d'investissement et d'acquisition • Processus de diligence raisonnable préacquisition et postacquisition et planification de l'intégration • Investissements effectués par TELUS Capital de risque • Partenariats en matière d'innovation

1 Non intégré par renvoi.

Risques opérationnels et occasions

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Service à la clientèle (se reporter à la rubrique 10.9) →	Notre prestation de services a une incidence directe sur l'expérience client, sur les taux de désabonnement et sur la probabilité que nos clients recommandent notre société. Nous pourrions ne pas être en mesure d'offrir l'excellence à laquelle nos clients s'attendent ou de maintenir notre avantage concurrentiel dans ce domaine.	• Simplification et numérisation des processus • Gestion de l'expérience client • Commentaires et rétroaction des clients • Programme d'installations et de réparations virtuelles
Nos systèmes et processus (se reporter à la rubrique 10.10) →	Les activités d'innovation, d'entretien et de gestion au chapitre des systèmes et de la technologie pourraient se répercuter sur nos systèmes informatiques et sur la fiabilité de notre réseau, ainsi que sur nos charges d'exploitation.	• Gestion du cycle de vie et adoption de solutions émergentes • Gestion des projets • Gestion des changements • Programmes de surveillance continue et d'intervention • Programmes et plans de reprise après sinistre • Fiabilité par conception • Redondance du réseau

Légende : ↑ Hausse du niveau de risque → Niveau de risque inchangé ↓ Baisse du niveau de risque

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation

Notre équipe
(se reporter à la rubrique 10.11)
→
	La nature sans cesse changeante et le caractère hautement concurrentiel de nos marchés et de notre environnement d'exploitation conjugués à la mondialisation et à l'évolution du profil démographique de notre main-d'œuvre, de même que l'efficacité de nos programmes internes de formation, de perfectionnement, de relève et de santé et bien-être, pourraient se répercuter sur notre capacité à attirer, à former et à retenir au sein de notre équipe des membres possédant les compétences requises pour répondre aux besoins changeants de nos clients ainsi qu'à l'évolution de nos activités.
	
	L'augmentation des défis en matière de santé physique et mentale auxquels sont confrontés les membres de l'équipe (et leurs familles) en raison des pressions continues exercées par la pandémie pourrait entraîner la perte de membres clés de l'équipe en raison d'une invalidité de courte ou de longue durée.
		• Programme Développement du rendement
		• Stratégie en matière de santé et de bien-être :
		  • Formation continue en santé mentale à l'intention des dirigeants et de tous les membres de l'équipe
		  • Sensibilisation et soutien continus dans cinq dimensions du bien-être : physique, psychologique, social, financier et environnemental
		  • Stratégies d'intervention précoce visant à prévenir les invalidités de courte et de longue durée
		• Programme de rémunération et d'avantages du personnel
		• Rétention et planification de la relève
		• Programme Styles de travail
		• Intégration des nouveaux membres de l'équipe provenant d'entreprises acquises
		
		Des renseignements supplémentaires sur nos programmes offerts aux membres de l'équipe sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

Fournisseurs (se reporter à la rubrique 10.12) →	Notre société pourrait être touchée par les perturbations liées aux chaînes d'approvisionnement, de même que par le manque de résilience à l'égard d'événements d'envergure mondiale ou locaux. La dépendance envers un seul fournisseur en ce qui a trait à la fourniture de produits et de composants ainsi qu'à la prestation de services ou au soutien pourrait se répercuter sur notre capacité à répondre avec efficacité aux attentes croissantes et sans cesse changeantes des clients tout en maintenant la qualité du service.	• Établissement de profils de risques liés aux fournisseurs et stratégie visant à faire appel à divers fournisseurs • Mise en place de partenariats, de contrats et d'ententes avec les fournisseurs • Code de conduite à l'intention des fournisseurs • Plans de gestion de la continuité des activités Des renseignements sur la durabilité de la chaîne d'approvisionnement sont présentés dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.
Questions liées aux biens immobiliers (se reporter à la rubrique 10.13) →	Les placements immobiliers sont exposés à des risques de financement possibles et à l'incertitude quant à la demande et aux taux d'occupation et de location futurs, particulièrement pendant et après la pandémie. Les projets d'aménagement immobiliers futurs pourraient ne pas être achevés selon les délais ou le budget établis et pourraient ne pas susciter les engagements liés à des contrats de location prévus.	• Rationalisation de biens immobiliers, y compris une robuste diligence raisonnable et une surveillance continue des indicateurs clés de performance • Tendances du marché faisant l'objet d'une surveillance continue afin d'ajuster l'étendue des projets d'aménagement en fonction de la variabilité du marché • Contrats d'approvisionnement à prix fixe restreignant le risque de hausse et d'inflation et supervision de la gestion de projets par des experts • Coûts liés aux projets immobiliers faisant l'objet d'un suivi au moyen de processus de contrôle du capital et d'approbation • Conventions antérieures aux contrats de location avec des locataires potentiels avant l'achèvement des travaux de construction afin de louer les locaux vacants • Modèle de retour au bureau avec des espaces de travail reconfigurés

Légende : ↑ Hausse du niveau de risque → Niveau de risque inchangé ↓ Baisse du niveau de risque

Risques financiers et occasions

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

Risque	Incidence possible	Mesures d'atténuation
Financement, dette et dividendes (se reporter à la rubrique 10.14) →	Notre accès à des capitaux aux prix les plus avantageux pourrait être touché par les conditions générales du marché ainsi que par les évaluations des investisseurs quant à notre capacité à générer des flux de trésorerie. Notre intention actuelle de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires pourrait limiter notre capacité à investir dans nos activités afin de prendre en charge notre croissance future.	• Prospectus préalable de base en vigueur jusqu'en septembre 2024 • Notations du crédit de première qualité • Calendrier d'échéances de la dette échelonnées • Facilités de crédit, programme de titrisation de créances clients et programme de papier commercial • Production de flux de trésorerie disponibles robustes et réduction des dépenses d'investissement en 2023
Questions fiscales (se reporter à la rubrique 10.15) ↑	La complexité des lois et règlements fiscaux au pays et à l'étranger et des obligations d'information à l'égard de TELUS et de nos filiales en exploitation à l'échelle internationale pourrait se répercuter sur nos résultats financiers, sur la gouvernance efficace des considérations d'ordre fiscal et sur la conformité. Les acquisitions effectuées à l'international et l'expansion de nos activités accroissent notre exposition à divers régimes fiscaux.	• Stratégie fiscale • Professionnels internes en fiscalité • Conseillers externes
L'économie (se reporter à la rubrique 10.16) ↑	L'évolution de la conjoncture économique à l'échelle mondiale, y compris une possible récession et des attentes fluctuantes concernant l'inflation, de même que l'efficacité avec laquelle nous surveillons et modifions nos hypothèses en matière de croissance et nos plans d'urgence, pourraient se répercuter sur l'atteinte des objectifs de la société, sur nos résultats financiers (y compris les flux de trésorerie disponibles) et sur nos régimes de retraite à prestations définies.	• Gouvernance et surveillance des régimes de retraite • Contrats de change à terme • Gammes de produits et composition des actifs diversifiées • Activités d'exploitation efficientes

Risques liés à la conformité et occasions

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

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

Actions à droit de vote subalterne de TELUS International

Le cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché pourrait être volatil et susceptible de fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs, y compris des variations réelles ou anticipées des taux de croissance et 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; l'inflation; la situation générale sur les marchés des valeurs mobilières; et d'autres événements significatifs. TELUS International pourrait ne pas atteindre ses cibles annoncées, ce qui pourrait entraîner une baisse du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché. Une baisse du cours des actions à droit de vote subalterne de TELUS International sur le marché découlant de ces facteurs ou d'autres facteurs pourrait entraîner une diminution de la juste valeur des actions de TELUS International détenues par TELUS, y compris les actions à droit de vote multiple.

10.3 Questions de réglementation

Catégorie de risque : Stratégique

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

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

Nous sommes assujettis aux exigences concernant la propriété et le contrôle au Canada, y compris les restrictions concernant la propriété des

Légende : ↑ Hausse du niveau de risque → Niveau de risque inchangé ↓ Baisse du niveau de risque

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

Nous détenons de multiples entreprises qui, en plus d'exercer leurs activités au Canada, exercent également des activités dans d'autres pays, comme notre filiale TELUS International ainsi que les entreprises TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation, qui doivent être conformes à tous les règlements, lois et décisions des pays où elles exercent leurs activités. Ces pays, ainsi que les contrats que nous concluons (particulièrement ceux de notre filiale TELUS International et des activités de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation), nous obligent à nous conformer, ou à aider nos clients à se conformer, à de nombreux régimes juridiques complexes et parfois contradictoires, tant au pays qu'à l'étranger. Les récentes acquisitions de TELUS dans les secteurs de la santé et de l'agriculture ont étendu la présence de TELUS dans le contexte réglementaire international, l'exposant de façon plus importante aux risques découlant de lois et règlements complexes, foisonnant et évoluant rapidement, parfois de façon contradictoire. Ces lois et ces règlements portent sur plusieurs aspects de nos activités commerciales, notamment, mais sans s'y limiter, les mesures de lutte contre la corruption, les obligations en matière de contrôle financier interne et de communication de l'information, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les normes sur les salaires et la durée du travail, l'emploi et les relations de travail, les protections et les restrictions en matière commerciale, le contrôle des importations et des exportations, les tarifs, l'imposition, les sanctions, la sécurité du traitement des données et des transactions, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, la gestion des dossiers et des documents, le contenu généré par les utilisateurs qui est hébergé sur les sites Web que nous exploitons, la résidence des données, la gouvernance d'entreprise, les mesures de concurrence et de législation antitrust, les plaintes formulées par les membres de l'équipe et des tiers, les règlements sur le télémarketing, les règlements sur la protection des consommateurs concernant les appels téléphoniques, les règlements sur les appels importuns et frauduleux, les affaires gouvernementales et d'autres exigences des organismes de réglementation ayant une incidence sur le commerce et les investissements. Nos clients sont également situés partout dans le monde et les lois et règlements qui s'appliquent à leurs activités commerciales comprennent notamment les lois et règlements fédéraux américains; les lois des États portant sur les services d'administration fournis par des tiers, les services d'examen de l'utilisation, la protection de la vie privée et des renseignements personnels ou les services de télémarketing; et les lois des États portant sur le recouvrement des dettes aux États-Unis, qui sont collectivement appliqués par de nombreux organismes et procureurs généraux du gouvernement fédéral et des États; ainsi que les lois sur la protection des consommateurs semblables des autres pays dans lesquels les clients de nos filiales se trouvent. Tout défaut de fournir nos services d'une manière qui est conforme à ces exigences pourrait constituer une violation des contrats conclus avec les clients de nos filiales. L'application de ces lois et de ces règlements aux clients de nos filiales n'est souvent pas claire, et les lois et règlements de différents territoires peuvent parfois être contradictoires. La nature mondiale de nos activités augmente le degré de difficulté en matière de conformité. Par exemple, dans bon nombre de pays, en particulier dans les pays émergents, il n'est pas rare qu'on adopte des pratiques qui sont interdites par la réglementation à laquelle notre société ou les clients de nos filiales, ou les clients de ces clients, sont assujettis, notamment la *Loi sur la corruption publique d'agents étrangers*, au Canada, et la Foreign Corrupt Practices Act, aux États-Unis. Nous ne pouvons pas garantir que mesures prises par les clients de nos filiales ou leurs clients ne contreviendront pas à nos politiques internes ou aux lois canadiennes ou américaines. La conformité avec ces lois et ces règlements peut également faire l'objet d'une contestation fondée sur les nouvelles modalités de télétravail mises en place en réaction à la pandémie de COVID-19. Par exemple, les lignes directrices dans l'industrie des cartes de paiement et en vertu de la Health Insurance and Portability and Accountability Act évoluent en raison de ces modalités de télétravail partout dans le monde et génèrent une incertitude quant aux coûts supplémentaires qui devront être engagés pour se conformer à ces normes et à notre capacité de se conformer à celles-ci.

Au Canada, les lois fédérales et provinciales sur la protection de la vie privée changent et tendent à comporter des exigences plus strictes et de plus grands pouvoirs en matière d'application de la loi. Le gouvernement fédéral a proposé le projet de loi C-27, qui remplacerait la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* par des règlements plus stricts ainsi qu'un important pouvoir de rendre des ordonnances et des amendes. Le projet de loi C-27 propose également la réglementation de l'intelligence artificielle (« IA ») et des données utilisées en association avec l'IA, assortie d'un important pouvoir de rendre des ordonnances et des amendes. L'IA est largement utilisée dans le cadre des activités, des produits et des services de TELUS. Le projet de loi C-27 pourrait accroître les risques et le fardeau liés à l'utilisation de l'IA. En septembre 2021, la province de Québec a adopté des modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, qui permettront d'apporter progressivement des changements majeurs et de mettre en place de nouvelles exigences réglementaires dans des domaines tels que les avis, le consentement, le signalement des atteintes à la protection des données et l'utilisation de systèmes de décision automatisés sur une période de trois ans. En septembre 2023, des modifications mettront en œuvre un nouveau cadre d'application, qui comporte d'importantes amendes et sanctions administratives pécuniaires, ainsi qu'un droit privé d'action prévoyant des dommages-intérêts préétablis minimaux. De même, la Colombie-Britannique, l'Ontario et un certain nombre d'autres provinces envisagent des réformes en matière de protection des renseignements personnels qui risquent de fragmenter le paysage réglementaire au Canada.

Nous avons acquis un certain nombre d'entreprises et nous avons accédé à des sphères du secteur de la santé au Canada qui sont hautement réglementées et qui nous exposent à des risques liés à la qualité des soins et à la prestation de services assurés et non assurés. Les activités de notre secteur de la santé sont assujetties à diverses lois et divers règlements fédéraux et provinciaux, ainsi qu'aux politiques, lignes directrices et directives publiées par des organismes de réglementation et d'administration, comme les associations médicales, les collèges provinciaux des médecins et d'autres associations qui régissent la pratique des professionnels de la santé (les détenteurs de licences et de permis qui fournissent des services de santé) que nous engageons pour la prestation de nos services. Dans le cas des soins virtuels, les lois, règlements, politiques, lignes directrices et directives connexes évoluent et sont donc susceptibles d'être interprétés et appliqués de diverses façons.

Incidence possible

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

Notre capacité à fournir des services concurrentiels, notamment notre capacité à améliorer nos services actuels et à offrir de nouveaux services en temps utile, dépend également de notre capacité à obtenir un accès aux nouvelles licences de spectre à un coût raisonnable lorsque celles-ci deviennent disponibles. La révocation de certaines licences de spectre que nous détenons

ou la mise en application d'importantes restrictions liées à l'obtention de ces licences pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, y compris sur la qualité et la fiabilité de notre réseau et des services que nous offrons, ainsi que sur notre situation financière.

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

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

Si le projet de loi C-27 devenait une loi dans sa forme actuelle, celle-ci pourrait considérablement élargir les exigences prescriptives en matière de protection de la vie privée, augmenter considérablement notre profil de risque en raison des pouvoirs accrus en matière d'application de la loi et élargir la plupart des exigences actuelles au chapitre de la transparence et des droits d'accès. La disponibilité du consentement implicite et la capacité d'utiliser des données anonymisées peuvent également être réduites. Si le projet de loi C-27 ne devient pas une loi, le Canada pourrait perdre son adéquation avec la législation de l'Union européenne sur la protection de la vie privée, ce qui ajouterait aux défis que posent les transferts transfrontaliers de données entre le Canada et les États de l'Union européenne en ce qui a trait aux renseignements personnels concernant nos clients, nos employés et nos fournisseurs. En ce qui concerne l'IA, il est impossible pour le moment de déterminer l'incidence spécifique du projet de loi C-27, car nombre de détails doivent être réglés dans le cadre du processus d'élaboration de la réglementation. Le projet de loi C-27 fait actuellement l'objet d'une deuxième lecture à la Chambre des communes et devrait être présenté au Comité de la Chambre aux fins de son examen approfondi au début de 2023. L'évaluation par l'Union européenne de l'adéquation des lois canadiennes sur la protection de la vie privée en est à ses premières étapes. Au Québec, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* pourrait avoir une incidence sur nos activités lorsque la prochaine phase de la loi entrera en vigueur en septembre 2023. Ses dispositions peuvent avoir des répercussions sur de nombreux processus et documents d'affaires, imposant de nouvelles obligations en matière d'informations en langage clair et de transparence (notamment en ce qui concerne les technologies de profilage, les systèmes de décision automatisés et les données sur les mineurs). Nous évaluons ces répercussions et préparons notre programme de conformité.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

D'importantes activités liées aux faits nouveaux et instances en matière de réglementation auxquelles a pris part le gouvernement du Canada et ses divers organismes ainsi que les gouvernements et organismes de réglementation d'autres pays, se sont poursuivies tout au long de 2022. Certains faits nouveaux et instances importants en matière de réglementation qui touchent nos activités et notre industrie sont présentés à la *rubrique 9.4*. Ces faits nouveaux et instances comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- Une ébauche de directive en matière de politique à l'intention du CRTC publiée par le gouverneur en conseil, qui, si elle est mise en œuvre, exigerait du CRTC qu'il rende obligatoire la fourniture de services d'accès Internet haute vitesse de gros groupé et envisage de prolonger la période de sept ans au cours de laquelle les fournisseurs de services exerçant leurs activités dans le cadre de l'obligation pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels (« ERMV ») du CRTC sont tenus de construire leurs propres installations.
- Le projet de loi C-26, présenté par le gouvernement fédéral en 2022, qui interdirait l'utilisation par les fournisseurs de services de télécommunications de matériel provenant de sociétés désignées dans leurs réseaux et obligerait les sociétés désignées sous réglementation fédérale à maintenir un plan de cybersécurité.
- Un protocole d'entente entre les principaux fournisseurs de services de communications canadiens afin d'assurer la résilience du réseau en cas de panne, dans la foulée de la panne de Rogers Communications Inc. (« Rogers ») à l'échelle du pays en juillet 2022.
- En février 2022, ISDE a annoncé son intention de procéder à un examen de la *Loi sur la concurrence* (la *Loi*), en commençant par apporter des modifications immédiates et ciblées à la *Loi*, puis en menant d'autres consultations afin d'envisager des changements plus vastes au cadre réglementaire canadien en matière de concurrence. Les modifications ciblées ont reçu la sanction royale le 23 juin 2022 et comprenaient :
    - l'ajout d'une nouvelle disposition visant à protéger les travailleurs contre des accords entre employeurs qui fixent les salaires et restreignent la mobilité professionnelle;
    - l'ajout d'une nouvelle disposition concernant l'indication de prix partiel à l'interdiction civile et pénale des indications fausses ou trompeuses;
    - l'ajout d'une liste élargie de facteurs à prendre en compte afin d'évaluer l'incidence des fusions, des pratiques commerciales et des collaborations avec les concurrents sur la concurrence;
    - les modifications visant à clarifier la définition « d'agissement anticoncurrentiel » pour l'abus de position dominante;
    - les modifications visant à permettre à des parties privées d'avoir l'accès privé au Tribunal de la concurrence si elles sont directement et sensiblement touchées par le comportement d'une autre partie;
    - l'introduction d'une disposition anti-évitement aux dispositions sur les transactions devant faire l'objet d'un avis de la *Loi*.

  Les autres consultations ont été amorcées par la publication d'un document de travail intitulé *« L'avenir de la politique de la concurrence au Canada »* en novembre 2022, dans le but de solliciter des commentaires jusqu'au 27 février 2023. ISDE a défini cinq domaines d'intérêt pour la consultation : i) l'examen des fusions; ii) les comportements unilatéraux; iii) les collaborations entre concurrents; iv) les pratiques commerciales trompeuses; et v) les processus d'exécution et de contrôle d'application.

- Des faits nouveaux concernant l'acquisition proposée de Shaw Communications Inc. (« Shaw ») par Rogers, y compris l'approbation par le CRTC de la demande de Rogers visant le transfert du contrôle effectif des licences de radiodiffusion de Shaw, et le rejet de la demande du commissaire de la concurrence visant à interdire la transaction en vertu de la *Loi sur la concurrence.*
- La mise en place par ISDE d'un *Cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 3 800 MHz*. Cette bande de spectre présente des caractéristiques semblables à celles de la bande de 3 500 MHz et est bien adaptée pour fournir une capacité et une couverture à notre réseau 5G. ISDE mettra aux enchères 250 MHz de spectre dans cette bande (les enchères commenceront en octobre 2023), mais les utilisateurs actuels du spectre ne seront pas tenus de quitter la bande avant 2025 à 2027; en outre, une partie de cette bande de spectre continuera d'être grevée par les utilisateurs de satellites dans les régions septentrionales du Canada après 2027 (se reporter à « *Enchères de spectre dans la bande de 3 800 MHz pour prendre en charge la technologie 5G* », à la *rubrique 9.4*).
- Les organismes canadiens de réglementation de la protection de la vie privée ont montré un intérêt accru pour la protection de la vie privée en matière de santé numérique, la commercialisation secondaire et le pistage numérique (en particulier le suivi de localisation), comme en témoignent les enquêtes récentes de l'Agence de la santé publique du Canada (l'« ASPC »), les déclarations conjointes publiées par le commissaire à la protection de la vie privée du Canada (la résolution intitulée *« Susciter la confiance du public dans les services de santé numériques »*, par exemple) ainsi que la planification stratégique et les conclusions (l'enquête conjointe sur le suivi de localisation par une application utilisée par une multinationale canadienne de cafés et de restaurants, par exemple).
- Les organismes du secteur privé qui fournissent des services de soins de santé font l'objet d'une surveillance étroite de la part des gouvernements provinciaux, ce qui accroît le profil de risque de notre modèle d'affaires. L'élargissement de l'étendue des services assurés et l'ajout de nouvelles limites ou restrictions à la prestation de tous les types de soins pourraient limiter notre capacité à fournir certains services.

Mesures d'atténuation

Nous faisons valoir nos droits et intérêts à tous les paliers gouvernementaux, notamment en participant aux instances, aux études, aux examens et aux autres consultations mis en œuvre par le CRTC et le gouvernement fédéral; en présentant des observations concernant les questions liées aux télécommunications aux gouvernements provinciaux et municipaux; en participant aux litiges qui se répercutent sur nos activités devant les tribunaux de tous les niveaux, ainsi qu'à d'autres enquêtes pertinentes (comme celles concernant la compétence fédérale exclusive sur les télécommunications), comme il est décrit à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*. Nous collaborons également avec les associations de l'industrie afin de promouvoir une approche pragmatique et équilibrée à l'égard des lois et des interprétations en matière de protection de la vie privée par les organismes de réglementation qui protègent la vie privée, renforcent la confiance et soutiennent l'innovation, tous paliers de gouvernement confondus.

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

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

En ce qui a trait à nos activités liées à la santé, nous surveillons les nouveaux règlements, politiques, lignes directrices et directives et les modifications qui y sont apportées afin de conserver une longueur d'avance et de faire des plans en fonction des exigences nouvelles et en évolution. De plus, nous avons mis en place une gouvernance interne afin d'assurer la surveillance des pratiques cliniques dans l'ensemble des établissements de soins de santé, de gérer la conformité aux conditions pour l'obtention de permis d'exercice et d'accords contractuels et d'assurer la qualité des soins. Nous faisons également valoir auprès des gouvernements fédéral et provinciaux que des règlements raisonnables devraient être en place, en participant notamment à des études de marché et à d'autres consultations. De plus, nous continuons d'évaluer le modèle d'affaires actuel et les secteurs de croissance stratégique de nos activités en matière de santé. En mettant l'accent sur la croissance dans des sphères comme les programmes d'aide aux employés et à leur famille, nous sommes en mesure de réaliser une croissance sans exposition supplémentaire au risque en raison de la nature des produits et des services et de notre modèle de prestation de services.

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

Nous continuons de préconiser les modifications au projet de loi C-27 qui réduiront les fardeaux inutiles pesant sur nos activités, continueront de protéger la vie privée des Canadiens et appuieront des conclusions positives quant à son adéquation avec les exigences de l'Union européenne dans l'avenir. Nous avons instauré des meilleures pratiques ainsi que des processus, comme notre plan de mise en œuvre des données, qui faciliteront la conformité à la réforme de la loi sur la protection de la vie privée, y compris la tenue de dossiers, afin de nous permettre de démontrer notre conformité et que nous avons fait preuve de diligence raisonnable au besoin. En ce qui a trait à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* au Québec, nous travaillons avec le gouvernement du Québec et l'organisme de réglementation du Québec en matière de protection de la vie privée pour promouvoir un processus d'élaboration de la réglementation et des interprétations pragmatiques de la loi. En prévision de la prochaine phase des dispositions qui entreront en vigueur en septembre 2023, nous lançons un projet visant à assurer le respect de ces dispositions.

10.4 Environnement concurrentiel

Catégorie de risque : Stratégique

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

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

Dans le marché des consommateurs, les câblodistributeurs et les autres concurrents continuent d'offrir des services locaux résidentiels de voix sur IP

(« VoIP »), des services interurbains, l'accès à Internet et, dans certains cas, des services mobiles moyennant un seul tarif mensuel groupé ou réduit, avec leurs services de télédiffusion ou leurs services de télévision par satellite patrimoniaux. Certains concurrents sont propriétaires d'actifs offrant du contenu de radiodiffusion et continuent d'acquérir de tels actifs, et nous continuons d'obtenir auprès d'eux du contenu destiné à nos services.

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

Les concurrents de TELUS International incluent des sociétés de services professionnels offrant des services de consultation, des sociétés de technologies de l'information dotées de capacités numériques, des fournisseurs d'IA et de service d'étiquetage de données et des sociétés fournissant des services par l'entremise de centres de contact et des services d'impartition des processus d'affaires qui élargissent leurs capacités afin de proposer des services numériques générant des marges et une croissance plus élevées. De plus, en raison de la croissance et de l'évolution continues des services numériques que TELUS International offre et des marchés dans lesquels elle exerce ses activités, notre filiale sera exposée à de nouveaux concurrents et à des concurrents différents, dont la notoriété sur le marché pourrait être beaucoup plus grande que celle de TELUS International dans les marchés qu'elle pénètre, et devoir faire face à une concurrence plus vive de la part de concurrents existants qui élargissent également leurs services pour englober des capacités numériques. De temps à autre, les clients de TELUS International qui utilisent actuellement ses services pourraient juger qu'ils peuvent assurer la prestation de ces services à l'interne. Par conséquent, TELUS International subit des pressions concurrentielles persistantes afin d'offrir ses services d'une manière que ses clients considéreront comme étant meilleure et plus rentable que de les fournir à l'interne.

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

TELUS Agriculture & Biens de consommation est une entreprise mondiale de sciences des données et de technologie numérique qui tire parti de l'innovation technologique, de l'ingéniosité et de l'IA pour optimiser la production agricole et les chaînes d'approvisionnement des secteurs alimentaire et des biens de consommation mondiaux et locaux. Bien que nous offrions un vaste éventail de solutions par rapport aux autres fournisseurs de technologies agricoles et de technologies liées aux biens de consommation, nous faisons concurrence à des entreprises offrant des services ciblés en matière de logiciels et d'IdO, tout en devant également composer avec les pressions concurrentielles découlant des récents investissements de certains clients dans leurs chaînes d'approvisionnement ainsi que dans l'intégration verticale.

Incidence possible

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

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

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Le 15 mars 2021, Shaw et Rogers ont annoncé une entente en vertu de laquelle Rogers rachèterait la totalité des actions de catégorie A et de catégorie B de Shaw émises et en circulation. Se reporter à *« Acquisition proposée de Shaw par Rogers »* à la *rubrique 9.4* pour plus d'information. Nous saluons la concurrence axée sur l'innovation qui profite aux consommateurs et aux clients commerciaux, et nous avons confiance en nos avantages concurrentiels, y compris nos diverses offres de produits et de services, nos réseaux de premier plan, nos canaux de prestation qui se distinguent, l'excellence du service à la clientèle, ainsi que la vocation sociale et la culture de notre équipe de classe mondiale.

En octobre 2022, le CRTC a rendu des conclusions sur certaines modalités proposées concernant l'accès obligatoire pour les ERMV, lesquelles ont été énoncées précédemment dans la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2021-130*. Pour plus de détails, se reporter à la *rubrique 9.4*, *« Faits nouveaux en matière de réglementation et instances réglementaires concernant l'industrie des communications »*. Cette obligation a des répercussions importantes sur le contexte concurrentiel des services mobiles, car un certain nombre d'exploitants régionaux satisfont aux exigences connexes. Si un ou plusieurs exploitants régionaux utilisent l'accès pour les ERMV comme moyen de lancer des offres de services mobiles, le contexte concurrentiel et la dynamique du marché pourraient être considérablement transformés.

En octobre 2020, le CRTC a approuvé la demande de Space Exploration Technologies Corp (« SpaceX Starlink ») visant à fournir un service Internet aux Canadiens dans les communautés rurales, au moyen d'un satellite en orbite terrestre basse. En outre, en août 2021, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement de 1,44 milliard de dollars dans la constellation de satellites en orbite basse de Telesat. En novembre 2022, Starlink a introduit des plafonds de données en Amérique du Nord afin de répondre aux contraintes de capacité réseau. À l'échelle mondiale, d'autres concurrents comme Amazon (Kuiper) et Boeing mettent au point des capacités qui leur permettraient

d'offrir des services Internet au moyen d'un satellite en orbite terrestre basse, mais plusieurs d'entre eux n'ont pas encore reçu l'autorisation d'offrir ces services au Canada.

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

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

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

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

Dans les marchés où TELUS International livre concurrence, les concurrents prennent activement de l'envergure par l'entremise de la consolidation et de l'amélioration des capacités numériques au moyen d'acquisitions d'entreprises dans des niches de marché. Il y a également eu une augmentation continue dans l'attrition du personnel et le coût de la main-d'œuvre en 2022, particulièrement en ce qui concerne les entreprises de TI mondiales, la demande de talents qualifiés donnant lieu généralement à des salaires plus élevés partout dans le monde.

Dans les marchés où TELUS Santé livre concurrence, les tendances générales font en sorte que les concurrents élargissent leurs gammes de produits et de services grâce à de nouvelles solutions numériques, ainsi qu'à l'ouverture de cliniques physiques, à des partenariats ou à des acquisitions afin d'offrir aux clients des solutions complètes et intégrées en matière de bien-être. Cependant, nous sommes d'avis que nos offres de services cliniques et numériques en matière de bien-être nous confèrent une position de force dans ce contexte concurrentiel.

Mitigation

Nous mettons l'accent sur nos initiatives accordant la priorité à nos clients et sur notre objectif visant à gagner notre place de chef de file de l'industrie pour ce qui est de la probabilité que nos clients nous recommandent. Afin d'appuyer ces efforts, 50 % de la fiche d'évaluation interne de 2022 que nous utilisons pour évaluer la performance de notre société est pondérée de manière à favoriser l'engagement du personnel et à améliorer l'expérience client. Afin d'améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans nos produits et services, dans la fiabilité des systèmes et du réseau, dans les membres de l'équipe et dans l'amélioration des systèmes et des processus. De plus, dans le cadre de nos processus de gestion du cycle de vie des produits, nous nous efforçons d'ajouter des produits et services novateurs au moyen de nos activités de recherche et développement et de nos acquisitions, d'améliorer les services existants à l'aide de forfaits groupés et d'investir dans des initiatives axées sur l'expérience client qui améliorent la transparence et la simplicité de nos services pour nos clients, dans le but de nous différencier de nos concurrents.

Notre réseau 4G couvre environ 99 % de la population canadienne, ce qui nous a permis d'établir et de maintenir une solide position en ce qui a trait au choix de téléphones intelligents et d'appareils de données et d'élargir l'accès aux services d'itinérance dans plus de 225 endroits dans le monde. Afin de mieux faire face à la concurrence dans les divers marchés, nous offrons une vaste gamme de services par l'intermédiaire de nos marques TELUS, Koodo et Public Mobile. Chaque marque offre une proposition de valeur unique et un canal Web (se reporter à *« Nos capacités »*, à la *rubrique 4.1*, ainsi qu'à *« Nos grandes marques et nos principaux réseaux de distribution »*, à la *rubrique 4.2*). Le réseau 5G de TELUS a été déployé dans la plupart des grandes villes canadiennes et couvrait environ 83 % de la population canadienne au 31 décembre 2022. Tout en procédant à l'élargissement de notre couverture 5G, nous continuerons d'offrir un réseau rapide et fiable, élaboré de manière à être entièrement conforme à toutes les directives en matière de sécurité de Santé Canada, dans le but d'offrir à nos clients des vitesses plus rapides, une capacité accrue et un temps de réponse quasi instantané, tout en créant des villes plus intelligentes et en soutenant le travail des premiers répondants, et de transformer les principaux marchés verticaux comme les soins de santé et l'agriculture (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nous continuons d'effectuer des investissements importants dans nos infrastructures à large bande, y compris le branchement direct d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises à notre réseau à fibres optiques et la migration des clients du réseau cuivre vers les services à fibres optiques. Au 31 décembre 2022, environ 3,0 millions de foyers et d'entreprises en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec étaient connectés par l'intermédiaire de nos installations à fibres optiques, et ces installations leur fournissent un accès immédiat à notre technologie à fibres optiques. Il s'agit d'une hausse par rapport à plus de 2,7 millions de foyers et d'entreprises couverts par nos installations à fibres optiques au 31 décembre 2021. Nos investissements dans le réseau à large bande étendent la portée et la fonctionnalité de nos services de télévision sur IP ainsi que de nos solutions d'affaires et de nos solutions de soins de santé; ils permettent également la prise en charge d'une évolution plus efficace et rapide vers la technologie 5G convergente (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Nos initiatives de services multimédias de TV sur IP et de services par contournement nous permettent de prendre en charge la prochaine génération de services TV sur IP et, fait d'autant plus important, elles lient notre environnement de services par contournement à une plateforme unique, ce qui nous permet d'offrir facilement des services par contournement tels que Amazon Prime Video, Apple TV, discovery+, Disney+, Netflix, Crave et YouTube, tout en renforçant notre position de chef de file dans l'ouest du Canada en ce qui a trait à l'offre de canaux linéaires haute définition, de services vidéo sur demande et de contenu ultra haute définition 4K HDR. Notre stratégie consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que nos clients puissent en profiter en temps opportun au moyen de divers appareils. Nous avons démontré qu'il n'est pas nécessaire d'être propriétaire du contenu pour pouvoir l'offrir aux clients d'une manière attrayante sur le plan économique, pour autant que les balises réglementaires établies par le CRTC soient appliquées rigoureusement et au moment opportun. De plus, au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services par contournement lancent de nouveaux services et offrent des services vidéo à plus haute résolution sur Internet, nous continuons d'investir dans notre réseau. Au 31 décembre 2022, TELUS PureFibre se classait toujours au premier rang des réseaux au Canada selon l'indice ISP Speed de Netflix, qui sert à mesurer la performance d'un groupe donné de fournisseurs de services Internet à l'échelle mondiale durant les heures de grande écoute de Netflix, et se classe également au premier rang des principaux fournisseurs de services Internet en matière de vitesse au Canada selon *PCMag*, dont le siège social est aux États-Unis. En 2022, notre réseau mobile a été reconnu pour sa couverture, sa vitesse, sa qualité ou son expérience par les principales organisations indépendantes décernant des prix, soit Opensignal, Ookla et Tutela. En janvier 2022, Ookla nous a nommés comme l'exploitant du réseau mobile le plus rapide d'Amérique du Nord.

Les services Maison connectée et Sûreté d'entreprise nous permettent de tirer parti de nos investissements dans les infrastructures et de nos capacités éprouvées en matière d'expérience client afin de rehausser notre gamme de services au moyen de la surveillance vidéo et de l'analytique, de services

d'automatisation et de sécurité résidentielle et d'entreprise, et de la surveillance connexe de la sûreté et de la sécurité. Ces services tirent parti d'applications pour téléphones intelligents et exploitent les capacités de nos réseaux PureFibre et mobiles de pointe, tout en générant des forfaits multiservices et des profils et occasions de rétention de clients.

Nous continuons d'accroître nos capacités dans le marché des entreprises au moyen des activités de développement de produits, des acquisitions et partenariats, ainsi que des investissements dans des solutions SD-WAN, dans des solutions de communications unifiées, dans l'IdO et dans les services numériques. Nous avons créé GoCo, une organisation qui est rapidement devenue l'un des principaux fournisseurs canadiens de certaines des solutions affichant la croissance la plus enviable sur le marché, comme les solutions SD-WAN et les solutions de communications unifiées. Au début de 2022, nous avons acquis Fully Managed Inc., un chef de file du marché et une société entièrement numérique fondée sur l'infonuagique, ce qui a accru nos capacités afin de saisir l'occasion en matière de services numériques et de nous différencier davantage de la concurrence.

Afin de répondre aux attentes de nos clients, TELUS International offre une expérience qui est non seulement personnalisée et empathique, mais également cohérente et intégrée dans les points de contact omnicanaux. Afin de rapidement prendre note de la rétroaction des clients à l'échelle mondiale, de l'évaluer et de s'y adapter, nous avons constitué une équipe dont les membres possèdent une expertise en analytique avancée, en IA, en apprentissage machine et en gestion de données, ainsi que sur des technologies numériques de pointe. Nous avons également mis en place un modèle de prestation de services agile à l'échelle mondiale, la quasi-totalité de nos sites de prestation de services étant reliés par une infrastructure de classe transporteur soutenue par des technologies infonuagiques, ce qui permet la constitution d'équipes virtuelles réparties partout dans le monde. Cependant, notre principal facteur de différenciation concurrentiel est notre culture unique concernant le lieu de travail, qui place les gens et un ensemble de valeurs communes au centre de tout ce que nous faisons. Nous continuons de miser sur cette culture axée sur la bienveillance, en nous assurant un engagement complet de la part des personnes que nous choisissons pour intégrer notre équipe et à l'égard des clients avec lesquels nous choisissons de travailler à mesure que nous bâtissons et gérons notre entreprise. TELUS International met notamment l'accent sur la croissance interne ainsi que l'adoption accélérée du numérique pour toutes les solutions et tous les services offerts, et plus particulièrement sur l'innovation collaborative. Nous continuons également d'envisager des fusions et acquisitions externes, comme notre acquisition de WillowTree, tel qu'il est décrit à la *rubrique 10.9*, dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie de croissance, en élargissant notre envergure et nos capacités numériques. Dans le marché du travail en constante évolution, la capacité à attirer et à retenir des talents est essentielle à la réussite opérationnelle de TELUS International. Nous continuons d'adapter nos modèles et nos pratiques en évaluant les conditions régionales des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités et en offrant des programmes proactifs en matière de rémunération et de talents.

TELUS Santé a continué de tirer parti de nos systèmes, de nos solutions exclusives et de nos solutions de tiers afin d'étendre notre présence croissante dans le secteur des soins de santé et de bénéficier des avantages des investissements effectués par les gouvernements et les employeurs dans le domaine de la santé et du bien-être. Grâce à l'acquisition et à l'intégration de LifeWorks, au lancement de nouveaux services et à l'amélioration continue de notre portefeuille de produits de santé cliniques et numériques, nous pénétrons de nouveaux marchés et nous nous distinguons davantage de nos concurrents.

TELUS Agriculture & Biens de consommation a été lancée afin d'aider les entreprises à améliorer la fiabilité et leurs chaînes d'approvisionnement, à protéger leur marque, et à stimuler leur efficacité et leur rentabilité. À titre d'un des rares fournisseurs de services dont la sphère englobe l'intégralité de la chaîne de valeur, nous nous attendons à pouvoir démarquer nos offres par rapport à celles de nos concurrents dont le champ d'activité est plus restreint.

Nous continuons de mettre en œuvre notre stratégie à long terme rigoureuse, qui vise à investir dans nos secteurs de croissance et à assurer la mise en œuvre de nos initiatives visant à accorder la priorité aux clients. Nous comptons continuer à commercialiser et à fournir des services innovateurs et différents; à offrir des services groupés dans l'ensemble de nos portefeuilles de services pour les consommateurs et les entreprises; à investir dans notre vaste réseau et dans nos systèmes afin de prendre en charge le service à la clientèle; à faire évoluer les technologies; à investir dans nos canaux de distribution, y compris nos capacités numériques; et à acquérir du spectre de manière à appuyer l'élaboration de nos gammes de services et l'expansion du nombre de nos abonnés, et à composer avec la demande croissante pour des données.

10.5 Technologie

Catégorie de risque : Stratégique

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

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

Les déploiements de notre réseau d'accès radio ouvert (« O-RAN »), conjugués aux initiatives liées au réseau central et aux services fondés sur l'infonuagique, démontrent notre intention stratégique de demeurer à l'avant-garde de l'innovation en matière de réseau 5G, et de générer des avantages à long terme liés au coût total de possession. Nous atténuons les risques liés au déploiement de la nouvelle technologie O-RAN en misant sur des partenariats stratégiques clés et en recrutant les plus grands experts en la matière pour occuper des rôles de développement et de soutien.

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

Grâce aux services de TELUS Santé, nous sommes un chef de file mondial en matière de services de santé et de bien-être complets, capable de fournir des solutions en santé physique, mentale et financière, notamment, mais sans s'y limiter, les solutions de gestion d'officine, les dossiers médicaux électroniques (« DME »), les dossiers de santé électroniques, les dossiers de santé personnels, les systèmes d'information clinique, la télésurveillance des patients, les solutions de soins virtuels, les solutions en ligne de gestion du règlement des demandes et les services en ligne d'ordonnances et de renouvellement des ordonnances.

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

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
Tout au long de 2022, nous avons continué d'effectuer d'importants investissements dans l'avancement et le déploiement de nos technologies de prochaine génération, ce qui nous permettra de soutenir et d'améliorer la prestation d'une expérience client supérieure (se reporter à *« Nos technologies, systèmes et propriétés »*, à la *rubrique 4.2*).

Mesures d'atténuation
Au 31 décembre 2022, notre technologie d'accès 4G LTE couvrait 99 % de la population canadienne, notre technologie LTE-A couvrait plus de 96 % de la population, et notre technologie d'accès 5G couvrait environ 83 % de la population canadienne. Nos investissements continus dans la technologie 4G LTE, y compris la technologie LTE-A, ainsi que nos investissements dans les nouvelles capacités 5G, nous permettent de gérer de nouvelles demandes en matière de capacité de données en utilisant le spectre que nous détenons de manière plus efficace. Nos investissements dans le réseau central, le réseau IP, dans les liaisons terrestres pour stations cellulaires fondées sur les technologies IP/la fibre, y compris notre infrastructure à petites cellules, et dans une infrastructure radio dotée de logiciels évolutifs, nous permettent de prendre en charge l'évolution vers les technologies 5G. L'élargissement des technologies 5G devrait accroître davantage la capacité et la vitesse du réseau et se traduire par une réduction des coûts par mégaoctet ainsi que par la prestation d'une expérience client supérieure et soutenir de nouvelles applications novatrices pour les consommateurs et les entreprises.

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

La croissance rapide des volumes de données nécessite l'utilisation efficace de l'ensemble de nos licences de spectre. Nous avons largement déployé le spectre 4G que nous détenons, et nous avons amorcé l'exploitation de notre spectre 5G en 2020, y compris le spectre dans la bande de fréquence de 600 MHz. En outre, nous continuons d'exploiter notre spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz et au 31 décembre 2022, notre spectre dans la bande de fréquence de 3 500 MHz couvrait 39 % de la population canadienne. Les licences de spectre utilisées antérieurement pour prendre en charge notre technologie d'accès AMRC ont été réaffectées aux technologies LTE et 5G. Notre déploiement de la technologie des petites cellules nous aide à utiliser plus efficacement notre spectre et à atténuer les inconvénients potentiels en matière de vitesse et de capacité découlant de la disponibilité dans la bande de fréquence de 3 500 MHz.

En tirant parti de notre service Wi-Fi, conjugué à une connectivité homogène de l'écosystème IdO couvrant plus de 200 pays et réseaux, nous continuons d'élargir notre portefeuille IdO en misant surtout sur l'expansion de nos offres au moyen d'une vaste gamme de solutions telles que GEOTrac et la solution Avis et Assistance TELUS. Nous tirons également parti des technologies d'autoapprentissage évoluées et de l'automatisation (p. ex., l'IA et l'automatisation des processus par la robotique), qui vont modifier la façon dont nous gérons nos activités et prenons en charge l'innovation au chapitre de l'expérience client, et qui ouvrent la voie à de nouvelles occasions de générer des produits. Nous continuons par ailleurs de nous focaliser sur les solutions de cybersécurité, reconnaissant que la cybersécurité constitue un écosystème de technologies et de processus qui conjointement peuvent permettre d'offrir une plus grande visibilité des risques et de mieux orienter la prise de décisions en matière de sécurité par les organisations partout au Canada.

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

Nous continuons de mettre l'accent sur la croissance de nos portefeuilles de produits et de services dans les secteurs de la santé et de l'agriculture et de la technologie de la chaîne d'approvisionnement dans les secteurs où TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation occupent une position de chef de file sur le marché, jouissent d'un solide profil de marque et offrent des technologies de produits de qualité supérieure.

10.6 Sécurité et protection des données

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

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

Des cyberattaques contre la sécurité du réseau de nos centres de données ou la communication non autorisée des renseignements personnels ou des données confidentielles de nos clients ou de leurs utilisateurs finaux, ou l'accès non autorisé à ceux-ci, pourraient ternir notre marque et notre réputation et miner la confiance des clients, autant de facteurs qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, sur notre responsabilité juridique ainsi que sur notre performance financière. TELUS Santé exploite des centres de données et assure la collecte et la gestion de données pour le compte des clients, y compris des renseignements personnels sensibles sur la santé, lesquelles peuvent être acheminées sur nos réseaux et nos systèmes de soutien opérationnel et systèmes de soutien des affaires qui sont interconnectés. Les renseignements personnels sur la santé sont reconnus comme une cible de choix pour ces formes d'attaques. Les atteintes à l'intégrité des renseignements personnels sur la santé pourraient avoir des répercussions financières importantes, porter atteinte à notre réputation et miner la confiance que nous accordent nos clients, ce qui pourrait avoir une incidence sur les résultats futurs en matière de santé. En plus du risque lié à la sécurité des données, l'utilisation de renseignements personnels sensibles par TELUS ou TELUS Santé pourrait nous exposer au risque de non-conformité à la loi dans les cas où cette utilisation est non autorisée, ou pourrait compromettre la perception de notre marque ou des normes éthiques dans les cas où cette utilisation est considérée comme incompatible avec les attentes des clients ou les normes sociales.

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

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

Incidence possible

Les menaces à la sécurité physique peuvent exposer les membres de notre équipe ainsi que nos infrastructures, systèmes et réseaux à des risques pouvant entraîner des dommages importants, y compris un préjudice corporel, la destruction de biens, ainsi que la perte de services ou de données.

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

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

Même si nous estimons que les membres de notre équipe reçoivent une formation appropriée, si une personne, y compris un membre de notre équipe, ignore par négligence des contrôles et des procédures auxquels nous devons nous conformer à l'égard de données d'un client ou ne les respecte pas intentionnellement, ou gère mal ces données ou se les approprie de façon illicite, ou en cas d'accès non autorisé à des données qui sont en notre possession ou que nous contrôlons ou de communication de celles-ci sans autorisation, nous pourrions être assujettis à une responsabilité importante envers nos clients, les clients de notre filiale TELUS International ou la clientèle de ces clients pour avoir manqué à des dispositions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité ou pour avoir permis l'accès à des renseignements personnels protégés par les lois sur la protection de la vie privée, et engager notre responsabilité et être exposés à des sanctions relativement à toute violation des lois sur la protection de la vie privée applicables ou à des poursuites criminelles. La communication non autorisée de données sensibles ou confidentielles sur les clients ou les membres de notre équipe, que ce soit par suite d'intrusions dans les systèmes informatiques, de défaillances des systèmes, de la négligence d'un membre de notre équipe, d'une fraude ou d'une appropriation illicite de ces données, ou autrement, pourrait entacher notre réputation et nous faire perdre des clients et engager notre responsabilité envers les personnes dont les renseignements personnels ont été compromis.

De même, l'accès non autorisé à nos systèmes d'information ou à nos réseaux ou à ceux que nous développons ou que nous gérons pour nos clients par des membres de notre équipe ou des tiers, pourrait entraîner de la publicité négative, ternir notre réputation, nous faire perdre des clients ou des occasions d'affaires, nous exposer à des recours collectifs ou à

d'autres poursuites ainsi qu'à des enquêtes onéreuses par les organismes de réglementation et engager notre responsabilité à d'autres égards.

Nos activités, y compris celles de TELUS Santé (par l'entremise de l'acquisition de LifeWorks) et de TELUS Agriculture & Biens de consommation, sont de plus en plus exercées à l'étranger, dans plusieurs pays différents. Les activités commerciales à l'échelle mondiale sont associées à un environnement réglementaire plus complexe en matière de protection de la vie privée et à une exposition élevée au risque lié à la conformité. L'Union européenne a des lois exhaustives en matière de gouvernance des données assorties d'importants pouvoirs en matière d'application, tels que des pénalités fondées sur un pourcentage des produits bruts mondiaux. Par exemple, la non-conformité au Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») de l'Union européenne pourrait entraîner une amende pouvant atteindre 4 % des produits mondiaux annuels de TELUS et des ordonnances qui nous obligeraient à cesser de traiter certaines données personnelles. D'autres territoires dans lesquels nous exerçons nos activités pourraient également être exposés à différents risques liés à la réglementation et à la responsabilité en ce qui a trait aux questions de sécurité des données, comme les atteintes à la protection des données. L'évolution des perceptions sociales accroît également le risque lié à la marque, les attentes des clients concernant les pratiques en matière de traitement des données et de transparence étant accrues.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les principales tendances qui ressortent du contexte des menaces à la cybersécurité en 2022 comprennent l'utilisation continue de rançongiciels et les attaques contre la chaîne d'approvisionnement, ainsi que les menaces émergentes telles que le conflit Russie-Ukraine (qui a entraîné un état d'alerte mondial rehaussé pour les organisations de sécurité) et d'autres faits nouveaux sur le plan géopolitique. Les attaques contre la chaîne d'approvisionnement demeurent attrayantes pour les cybercriminels puisqu'elles peuvent avoir une incidence importante sur les organisations en aval, ce qui ajoute à la pression exercée sur la cible principale et pourrait permettre aux cybercriminels de tirer parti de cette pression pour nuire aux organisations en aval et faire d'autres demandes.

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

Mesures d'atténuation

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

- un examen détaillé de la sécurité de toutes les connexions avec des tiers, identification des risques et élaboration de plans de mesures correctives
- l'ajout d'un processus de diligence raisonnable en matière de sécurité pour toutes les nouvelles acquisitions d'entreprises afin de nous assurer que leur sécurité est protégée selon les mêmes normes élevées et le niveau d'atténuation des risques que ceux mis en place pour nos infrastructures et applications existantes
- des programmes de sensibilisation à la sécurité
- des contrôles fondés sur des politiques, des normes et des méthodologies conformes aux cadres et pratiques reconnus au sein de l'industrie
- la surveillance des activités externes exercées par des attaquants potentiels
- une réponse rapide aux incidents de sécurité
- les évaluations régulières de la sécurité de nos plus importants actifs
- l'identification et la réévaluation régulière des risques connus en matière de sécurité
- l'examen régulier de nos normes et politiques afin de nous assurer qu'ils tiennent compte des besoins et des menaces actuels
- l'examen régulier des processus liés aux plans de continuité des activités et de reprise après sinistre qui seraient mis en œuvre advenant un événement perturbateur
- un processus d'évaluation des incidences en ce qui a trait à la protection de la vie privée et à la sécurité
- un processus sécurisé par conception qui incorpore des dispositions au chapitre de la sécurité dans les nouvelles initiatives mises en œuvre dans l'ensemble de la société

Notre programme en matière de données et de relations de confiance porte sur les risques liés à la confidentialité des données et à la gouvernance des données et comprend un certain nombre de mécanismes, notamment :

- Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/commitment-code**).
- Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS, qui comprend des mécanismes d'identification, d'atténuation, de surveillance et de signalement des risques liés à la protection de la vie privée. Ce cadre a été mis à la disposition de tous les membres de notre équipe ainsi que de nos clients (des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **telus.com/fr/about/privacy/management-framework**).
- Notre solide modèle de gouvernance des données, qui tient compte des risques opérationnels liés à l'utilisation et au traitement des données personnelles, comprenant des directives sur les risques associés aux données, sur l'importance de respecter la nature confidentielle des données sur les clients et sur l'objectif essentiel de préserver la confiance des clients.
- Notre processus d'élaboration du plan de mise en œuvre des données et notre processus de gestion des risques liés aux données, qui complètent les mécanismes existants en vue de l'identification précoce, de l'évaluation, du traitement et de la surveillance des risques liés à la confidentialité des données. Ces processus sont soutenus par un réseau croissant de responsables des données commerciales compétents déployés dans l'ensemble de nos unités opérationnelles. Les responsables des données commerciales fournissent des informations pratiques et permettent un suivi plus éclairé en matière de gouvernance des données.

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

10.7 Notre environnement

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Nos infrastructures de communication de données et de voix, y compris les sites de prestation de services de TELUS International en Asie-Pacifique, en Europe et dans les Amériques, pourraient être endommagées ou perturbées par des catastrophes naturelles ou des événements météorologiques extrêmes, y compris des catastrophes ou des événements causés ou exacerbés par les changements climatiques, tels que des séismes, des inondations, des éruptions volcaniques, des pluies abondantes, des tempêtes de neige, des canicules, des tsunamis et des cyclones; des épidémies ou des pandémies; des défaillances techniques et des arrêts de fonctionnement des infrastructures, notamment des pannes des réseaux d'électricité, des systèmes de transport, des systèmes de communication ou des câbles de télécommunication ou des dommages causés à ceux-ci; des problèmes

constatés dans les systèmes et les réseaux de technologies de l'information, notamment des défaillances du matériel informatique, des vulnérabilités logicielles et des virus électroniques ou d'autres codes malveillants; des accidents et d'autres événements tels que des incendies, des inondations, et des défaillances sur le plan de la détection et de la suppression des incendies, des pannes des systèmes de chauffage, de ventilation ou de climatisation; ou d'autres événements tels que des manifestations, des émeutes, des agitations ouvrières, des menaces contre la sécurité et des attaques terroristes. L'un quelconque de ces événements pourrait causer une panne des systèmes d'information et des services de télécommunications pendant de longues périodes et entraîner des retards et des inefficiences dans la prestation de services aux clients et, potentiellement, nous obliger à fermer nos sites en exploitation. Ces événements pourraient également faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de l'équipe de se rendre sur nos sites de prestation de services ou d'y travailler. Certains emplacements pourraient ne pas convenir à des approches de télétravail en vue d'assurer la prestation de services aux clients en raison de problèmes de connectivité ou d'infrastructure, ou d'autres problèmes.

Certaines de nos activités font l'objet de considérations d'ordre environnemental, notamment la construction des infrastructures de télécommunications, la manutention et l'élimination des déchets, des déchets électroniques ou d'autres matières résiduelles, la gestion de notre consommation d'eau, et les interventions en cas de déversements et de rejets. Le rythme auquel nous pouvons réduire les émissions de gaz à effet de serre (les « GES ») dépend de divers facteurs qui peuvent changer au fil du temps. Nos sources les plus importantes d'émissions de GES de niveaux 1 et 2 comprennent, sans s'y limiter, l'énergie directe et l'énergie indirecte utilisées par nos biens immobiliers détenus et loués au Canada, nos tours cellulaires et nos parcs de véhicules, ainsi que le carburant des générateurs à distance, qui est sous notre contrôle opérationnel mais assujetti à d'autres risques. Certaines facettes de nos activités sont également assujetties à des lois et règlements fédéraux, provinciaux et locaux en matière d'environnement, de santé et de sécurité qui ne cessent d'évoluer et sont de plus en plus rigoureux. Ces lois et ces règlements imposent des exigences relativement à des questions telles que le rejet de certaines substances dans l'environnement, des mesures correctives à l'égard de tels rejets, la protection des écosystèmes fragiles et de leur habitat faunique, ainsi que des mesures favorisant la manutention et la gestion appropriées de certaines substances, y compris les déchets.

Incidence possible

L'évolution des attentes du public et la mise en place de lois et règlements de plus en plus rigoureux pourraient entraîner une hausse des coûts de conformité, et l'incapacité à reconnaître ces exigences et à y donner suite de façon adéquate pourrait se traduire par des pénalités, une surveillance réglementaire, ou une atteinte à notre réputation et à notre marque. Nous pourrions ne pas être en mesure d'atteindre nos cibles et nos objectifs en matière de réduction des émissions de GES, ce qui pourrait entraîner de la publicité négative et ternir notre réputation. En ce qui a trait à nos obligations liées à la durabilité émises en 2022, l'incapacité d'atteindre notre objectif de performance en matière de durabilité, soit une réduction de 46 % en valeur absolue de nos émissions de GES de niveaux 1 et 2 d'ici 2030 par rapport aux émissions de l'année de référence 2019, entraînerait une hausse des paiements d'intérêts liés à ces obligations en raison d'une hausse des taux d'intérêt.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Outre les préoccupations courantes et largement partagées concernant les changements liés au climat et les autres répercussions environnementales sur nos activités commerciales, on remarque une augmentation des attentes et une évolution des régimes de réglementation à l'échelle mondiale relativement à la présentation d'informations concernant la gouvernance, les stratégies, les mesures et les cibles en matière d'environnement et de durabilité, et les pratiques de gestion des risques, y compris l'analyse de scénarios liés au climat. Selon le rapport de la situation 2022 publié par le GIFCC, le nombre d'organisations qui appuient le GIFCC a augmenté et s'élève maintenant à plus de 3 800 à l'échelle mondiale, un grand nombre de ces organisations ayant commencé à mettre en œuvre les recommandations du GIFCC. Les informations que nous présentons en fonction de ces recommandations figurent dans notre notice annuelle de 2022.

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

Mesures d'atténuation

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

Notre CGOU a continué de se réunir périodiquement afin de coordonner la gestion stratégique de la pandémie de COVID-19 et de fournir des conseils sur des questions tactiques telles que les activités de porte-à-porte, les mesures de sécurité dans les magasins de détail et la sécurité des techniciens sur le terrain. Le comité surveille de près le nombre de cas de COVID-19 afin que nos activités cadrent avec les mesures de santé publique mises en place par les services de santé publique de chaque province et territoire. Ces mesures devraient être maintenues en 2023.

Le Bureau de continuité des affaires de l'entreprise a mandaté le CGOU pour gérer les répercussions de trois événements en 2022 : la COVID-19, l'invasion de l'Ukraine par la Russie et l'ouragan Fiona. Plusieurs autres incidents liés aux conditions météorologiques, comme des inondations et des incendies de forêt, ont nécessité une surveillance et une coordination accrues, mais ont été gérés avec succès par des équipes opérationnelles spécialisées sans que l'intervention du CGOU soit requise.

Nous avons mis sur pied un programme de préparation proactive aux événements liés aux changements climatiques à l'échelle de l'entreprise. Ce programme prospectif vise à renforcer notre infrastructure de réseau et à assurer la résilience opérationnelle en réponse aux risques et aux vulnérabilités liés aux événements susceptibles de découler des changements climatiques. Les initiatives particulières comprennent l'atténuation structurelle, la gestion de la végétation, la cartographie dynamique des prévisions des risques et l'évolution des normes de construction de réseau qui tiennent compte de l'évolution rapide du climat. Il s'agit d'efforts continus qui visent des objectifs et des résultats clairement définis et qui s'étendront sur plusieurs années.

Nous continuons de réaliser des progrès à l'égard d'un certain nombre de projets et de programmes visant à réduire la consommation d'énergie – la principale source de nos émissions de GES – comme le remplacement de l'éclairage et les mises à niveau de l'équipement réseau, ainsi qu'à l'égard

d'initiatives à plus long terme comme notre programme d'électrification du parc de véhicules, qui comprend une composante d'adaptation aux besoins.

Nous nous engageons à appliquer des pratiques commerciales durables et responsables et à prendre des décisions qui permettent le maintien d'un juste équilibre entre croissance économique et avantages sociaux et environnementaux. Nous avons mis en place des pratiques primées relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que des exigences en matière de présentation d'informations à cet égard. L'examen et le suivi de notre approche en matière d'environnement, de gouvernance et de durabilité relèvent de la responsabilité du Comité de gouvernance d'entreprise, qui agit au nom de notre conseil. Cela comprend nos plans et objectifs stratégiques, ainsi que nos rapports sur l'exposition aux risques liés au climat. Notre chef de la direction et notre équipe de direction assurent la surveillance des risques et occasions liés au climat, et approuvent l'orientation stratégique globale de nos programmes en matière de durabilité. Notre équipe responsable de la durabilité et de la conformité environnementale prépare des rapports trimestriels à l'intention du comité de gouvernance d'entreprise, et fournit d'autres mises à jour au conseil au besoin, qui portent sur les risques, les objectifs et d'autres mesures clés de la performance liés au climat et à l'environnement.

Les informations présentées dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité et dans les autres documents incluent des informations pertinentes sur la gouvernance et la gestion des risques et occasions liés au climat. Nous effectuons des analyses de scénarios afin d'évaluer la résilience de notre stratégie d'entreprise dans différents scénarios climatiques. L'analyse et la présentation des résultats obtenus dans le cadre des divers scénarios orientent notre planification et soutiennent nos efforts visant à atténuer les changements climatiques, à mesure qu'émergent de nouvelles réglementations liées au climat et de nouvelles technologies. Parallèlement, ces analyses nous aident à repérer de nouvelles occasions et à informer nos parties prenantes de notre approche à l'égard de la gestion des risques nouveaux et émergents liés à ces occasions. En 2022, en collaboration avec un tiers, nous avons entrepris une analyse de scénarios qualitative exhaustive à l'égard de nos activités commerciales (excluant les activités en amont et en aval). L'analyse combinait une évaluation des risques de transition et des occasions liés aux changements climatiques et une évaluation des risques physiques et des occasions liés aux changements climatiques. De plus, nous avons établi des objectifs pour la société en ce qui a trait à la carboneutralité de nos activités, à l'énergie renouvelable, à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets. Ces objectifs comprennent des cibles scientifiques, approuvées par l'initiative Science Based Targets, pour nos émissions de GES de niveaux 1, 2 et 3. Les plans d'action connexes comprennent la conclusion de plusieurs accords d'achat d'énergie renouvelable virtuels.

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

Se reporter à l'information financière à fournir sur les risques liés au climat, à la *rubrique 5.2* de notre notice annuelle 2022. De plus, un rapport détaillé sur nos activités d'atténuation des risques environnementaux et les détails de nos objectifs est présenté dans notre rapport sur les enjeux ESG et la durabilité, sur notre site Web à l'adresse **telus.com/fr/about/sustainability**.

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

10.8 Performance opérationnelle et regroupements d'entreprises

Catégorie de risque : Stratégique

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

À mesure que nous mettons en œuvre cette stratégie, nous continuons de connaître une croissance rapide. Nous avons considérablement accru nos activités dans de nouveaux secteurs d'activité et marchés géographiques, et le nombre de membres de notre équipe a augmenté de façon importante au cours des dernières années. Nous prévoyons développer et améliorer nos systèmes internes aux endroits où nous exerçons des activités afin de gérer la croissance soutenue prévue de nos activités. Nous continuons également à chercher des sites de prestation de services, des gammes de services et des organisations à l'extérieur des pays dans lesquels nous exerçons actuellement des activités afin de minimiser les risques liés à l'exercice d'activités dans un petit nombre de pays et d'élargir nos capacités et nos propositions de valeur aux clients. Nous pourrions toutefois ne pas parvenir à gérer efficacement notre infrastructure et l'augmentation du nombre de membres de notre équipe, à mettre sur pied d'autres sites de prestation de services ou à embaucher des membres de l'équipe qualifiés au moment où nous en avons besoin pour répondre aux exigences de nos clients et maintenir notre trajectoire de croissance actuelle, et nous pourrions ne pas être en mesure de développer ou d'améliorer nos systèmes internes. Nous devons également gérer des différences culturelles entre les membres de notre équipe, ce qui pourrait faire augmenter notre exposition au risque de poursuites liées au droit du travail. Notre incapacité à mettre en œuvre notre stratégie de croissance, à nous assurer du caractère adéquat en continu de nos systèmes actuels ou à gérer notre expansion ainsi que nos ressources, notamment nos ressources en capital, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos flux de trésorerie.

Une partie importante des actifs et des activités de TELUS International et de TELUS Agriculture & Biens de consommation sont situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Avec notre récente acquisition de LifeWorks, nous élargissons également les actifs et les activités liés à la santé de TELUS Santé à l'extérieur du Canada. De plus, les stratégies d'affaires de TELUS International, de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation pourraient nécessiter l'expansion ou le développement additionnel de leurs activités commerciales en Europe ou dans des marchés émergents, y compris en Asie-Pacifique. En raison du caractère international de nos activités commerciales, nous sommes exposés à divers risques d'ordre économique et politique ainsi qu'à d'autres risques liés à l'exercice d'activités à l'échelle mondiale.

Incidence possible

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

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

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

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

Les risques liés au fait d'exercer des activités à l'échelle mondiale et dans des marchés émergents pourraient nuire à l'exécution de notre stratégie en limitant les pays et les régions dans lesquels nous pouvons prendre de l'expansion. Les incidences de ces risques pourraient également émerger seulement après que nous avons commencé les préparatifs et effectué des investissements en vue de fournir des services dans un nouveau pays ou une nouvelle région. Notre exposition à ces risques pourrait nous obliger à engager des coûts supplémentaires pour atténuer leur incidence possible sur nos activités. Étant donné que nous continuons à exercer nos activités mondialement, notre succès sera tributaire, en partie, de la nature et de l'étendue de ces répercussions ainsi que de notre aptitude à les anticiper, à réagir à celles-ci et à les gérer efficacement. Enfin, les différends commerciaux internationaux et politiques peuvent avoir des conséquences défavorables sur les activités de multinationales telles que celles de TELUS en limitant ou en perturbant le commerce et les activités commerciales entre les pays ou les régions. Par exemple, nous pourrions être tenus de limiter ou d'interrompre les activités, de mettre fin à certaines relations avec nos clients ou de renoncer à des occasions d'affaires rentables avec des clients dans des pays qui pourraient, dans l'avenir, être visés par des sanctions ou faire l'objet d'autres restrictions sur les activités commerciales de sociétés telles que TELUS, imposées notamment par la législation ou un décret américain ou canadien. Certains des clients de TELUS International ont été visés par de telles sanctions par le passé et pourraient l'être à nouveau dans l'avenir. De plus, des différends commerciaux opposant certains pays pourraient créer des difficultés imprévues sur le plan de l'exploitation dans certains pays, notamment une plus grande surveillance par les organismes de réglementation, des difficultés supplémentaires pour le transfert de fonds ou des conséquences négatives sur le change.

Tous les risques dont il est fait mention ci-dessus pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités commerciales, notre performance financière, notre situation financière et nos perspectives.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au cours de 2022, nous avons effectué un certain nombre d'acquisitions afin de soutenir notre stratégie de croissance. Se reporter à la *note 18* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Mesures d'atténuation

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

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

TELUS Santé procède actuellement au réalignement de ses priorités organisationnelles afin de s'assurer que son modèle d'affaires est axé sur les clients et que ses activités sont exercées de façon à accorder la priorité aux clients. L'acquisition de LifeWorks est un catalyseur de la transformation, et TELUS Santé s'est engagée à former rapidement une équipe engagée à atteindre son objectif stratégique prospectif de devenir une entreprise de soins de santé de premier plan à l'échelle mondiale.

10.9 Service à la clientèle

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Incidence possible

Si nous n'assurons pas la prestation d'une expérience optimale à nos clients quand ils font appel à nos services ou à notre soutien, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, notre portefeuille de marques et notre capacité à accroître notre clientèle, y compris les clients de nos entreprises de télécommunications, de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International (« ECPN »), de TELUS Santé et de TELUS Agriculture & Biens de consommation. Des interactions inadéquates ou inefficaces avec nos clients (p. ex., lors de la prise de commandes, d'une communication aux fins de soutien, de la prestation d'un service, de l'exactitude des montants facturés, et de la fiabilité du réseau et des services) pourraient accroître le degré de mécontentement des clients et les taux de désabonnement. Si nous ne poursuivons pas la mise en œuvre efficace de nos initiatives organisationnelles, telles que le soutien aux conseillers en solutions, ainsi que les activités de numérisation et de simplification ou nos initiatives visant à accorder la priorité à nos clients, cela pourrait entraîner une détérioration de l'expérience client que nous offrons. Les perturbations ou les pannes importantes ou prolongées des systèmes et des services pourraient avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients et sur nos marques.

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

Une partie importante des produits que notre secteur ECPN a tirés de ses services est générée par un petit nombre de clients importants, et nous croyons que cette situation se poursuivra à court terme. Une société de médias sociaux de premier plan a été le plus important client externe de TELUS International pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021 et a représenté environ 15 % et 18 %, respectivement, de ses produits pour ces périodes. En outre, le volume des services que TELUS International fournit à certains clients en particulier ou les produits d'exploitation que celle-ci génère peuvent différer d'une année à l'autre. Toute diminution importante de l'utilisation des services que TELUS International fournit ou le fait que l'on cesse d'utiliser ces services par suite d'un regroupement d'un client ou de notre retrait du réseau de fournisseurs d'un client clé, entraînerait une baisse des produits d'exploitation de TELUS International et pourrait nuire à nos activités. De plus, un tel regroupement pourrait inciter les clients de TELUS International à exercer de plus en plus de pressions sur notre filiale pour qu'elle réduise les tarifs qu'elle facture pour ses solutions.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Les changements relatifs aux attentes et aux préférences des clients, qui découlent en partie de leur expérience vécue tout au long de la pandémie de COVID-19, ont eu une incidence généralisée sur de nombreuses sphères de la prestation de services. Parmi ces incidences, mentionnons l'accélération majeure de notre transformation en une organisation accordant la priorité au numérique et la prolifération de capacités de libre-service afin d'aider nos clients. Les répercussions connexes ont touché les membres de notre équipe partout dans le monde et nous ont forcés à être agiles dans les moyens que nous offrons aux membres de notre équipe pour qu'ils puissent travailler de façon virtuelle avec les clients par l'entremise de notre modèle de technicien virtuel et de capacités permettant aux clients d'effectuer eux-mêmes les installations.

Mesures d'atténuation

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

Tout en continuant de tirer parti des capacités novatrices que nous avons développées pendant la pandémie, nos équipes sur le terrain se concentrent maintenant sur la réduction du temps passé chez les clients en équipant ces derniers de matériel leur permettant d'effectuer eux-mêmes les installations, et nous nous assurons que nos clients ont une bonne compréhension des services professionnels facturables. Parallèlement, nous nous sommes concentrés sur le développement de notre programme d'installations et de réparations « faites-le vous-même » et de notre modèle de technicien virtuel, ce qui se traduira par des réductions de coûts internes supplémentaires et par l'offre d'un plus grand choix d'options à nos clients. Nous avons également investi dans nos capacités de travail à domicile à l'échelle mondiale et avons notamment accru la capacité de notre réseau privé virtuel (le « RPV »), ce qui permet à plus de 90 % de notre main-d'œuvre mondiale de travailler à domicile ou dans d'autres emplacements pour un avenir prévisible et d'offrir des services à nos clients en toute sécurité.

Notre filiale TELUS International est le fruit d'une intense concentration sur l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration continue et une culture axée sur les valeurs, avec pour objectif stratégique de mieux servir un portefeuille croissant de clients mondiaux. Par l'entremise de TELUS International, nous assurons la prestation de services à la clientèle et aux entreprises au sein d'une culture unifiée à l'échelle de TELUS et grâce à un effectif flexible regroupant plus de 69 000 membres de l'équipe dans plus de 28 pays, ce qui nous permet de réduire au minimum l'interruption de nos activités. En octobre 2022, nous avons annoncé la conclusion d'une entente définitive visant l'acquisition de WillowTree, et la transaction a été conclue au début de janvier 2023. WillowTree est un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. L'acquisition permettra de rehausser les compétences de premier ordre en matière de conception et de développement frontaux que TELUS International offre à ses clients.

Par l'intermédiaire de TELUS Santé, nous offrons à nos clients des solutions technologiques en matière de soins de santé, des services de santé et de bien-être ainsi que des produits et des services financiers et administratifs. Les programmes d'aide aux employés de TELUS Santé représentent une importante occasion de croissance mondiale. Nous nous engageons à offrir à nos clients des programmes d'aide aux employés et à leur famille ainsi que des solutions de santé mentale et de bien-être. Nous avons également adopté une approche hybride pour la mise en œuvre de nos solutions logicielles afin de faciliter la prestation de services de soins de santé à nos clients. En 2022, plus de 580 millions de transactions numériques liées à la santé (utilisation des services) ont été enregistrées.

En tant qu'entreprise à vocation sociocapitaliste, nous nous engageons à faire une différence en tissant des liens plus solides et plus vigoureux avec les collectivités et en nous assurant que les personnes les plus vulnérables ne sont pas laissées pour compte. Grâce à nos programmes Connectés pour l'avenir, nous rendons notre technologie accessible à tous. Notre programme Internet pour l'avenir vise à faire en sorte que les Canadiens dans le besoin sont connectés en fournissant un accès à faible coût au service Internet haute vitesse aux familles à faible revenu ainsi qu'aux personnes âgées, aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil et aux personnes vivant avec un handicap. De plus, dans le cadre de notre programme Mobilité pour l'avenir, nous offrons des appareils subventionnés et des forfaits aux jeunes adultes qui quittent leur famille d'accueil, aux personnes âgées à faible revenu et aux femmes autochtones vulnérables afin de les aider à demeurer en contact avec leurs proches et leurs réseaux de soutien essentiels et de se bâtir une nouvelle vie. Grâce à la générosité et à la passion des membres de notre équipe ainsi que de nos retraités, parents et amis, nous avons fait 1,4 million d'heures de bénévolat dans le monde en 2022, ce qui nous a permis d'aider à établir des collectivités plus solides. De plus, avec le soutien de la Fondation TELUS pour un futur meilleur et de nos 13 comités d'investissement communautaire de TELUS au Canada, nous contribuons à améliorer les résultats pour plus de deux millions de jeunes chaque année en orientant notre soutien vers des organismes de bienfaisance locaux partout au Canada. De plus, nos cinq

Comités d'investissement communautaire de TELUS International et notre nouveau Comité d'investissement communautaire de TELUS en Caroline du Nord nous permettent d'assurer le soutien d'organismes de bienfaisance locaux dans toutes les collectivités où nous exerçons nos activités partout dans le monde. Nous sommes d'avis que ces initiatives renforcent la fidélité de notre clientèle et la probabilité que nos clients recommandent TELUS et sont des facteurs clés qui nous distinguent de nos concurrents. Des renseignements supplémentaires sur nos pratiques relatives à la gouvernance en matière de durabilité et d'environnement ainsi que sur nos exigences de déclaration connexes sont inclus à la *rubrique 10.7*, *« Notre environnement »*.

Nous continuons de nous classer favorablement dans les rapports de tiers au chapitre de l'expérience client et réseau. En 2022, nous avons obtenu le premier rang au chapitre de la vitesse et avons été reconnus pour offrir la meilleure expérience vidéo, la meilleure couverture et une qualité constante par Opensignal, Ookla et Tutela. De plus, nous avons pour une troisième année consécutive été reconnus comme le fournisseur de services Internet le plus rapide du Canada par *PCMag*. Cette performance couronnée de succès est attribuable à l'évolution continue de notre couverture au Canada, à la plus grande accessibilité de notre réseau, ainsi qu'à nos efforts visant à mieux comprendre les méthodologies émergentes liées aux réseaux qui peuvent améliorer la couverture; TELUS s'est d'ailleurs classée au premier rang en ce qui concerne la couverture de notre réseau par rapport à nos concurrents.

10.10 Nos systèmes et processus

Catégorie de risque : Opérationnel

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

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

Incidence possible

Notre réseau, nos technologies, nos infrastructures, nos chaînes d'approvisionnement, les membres de notre équipe et nos activités pourraient être touchés de façon significative par des perturbations du fonctionnement des infrastructures critiques provoquées par des menaces intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.6*, *« Sécurité et protection des données »*), par des conflits de travail (se reporter à la *rubrique 10.11*, *« Notre équipe »*), par les risques liés au climat et des catastrophes naturelles ou par des menaces non intentionnelles (se reporter à la *rubrique 10.7*, *« Notre environnement »*), des menaces pour la santé (comme des épidémies et des pandémies), des menaces liées à la concurrence et des pressions géopolitiques. L'un quelconque de ces risques ou dangers pourrait nuire à notre capacité à assurer la prestation de services à nos clients et pourrait aussi faire en sorte qu'il soit difficile ou impossible pour les membres de notre équipe de se rendre ou de travailler sur nos lieux de travail. Notre incapacité à fournir des services en cas de dommages ou de destruction pourrait nuire à notre marque et à notre réputation, aux relations que nous avons établies avec nos clients, à la capacité de notre équipe de direction de gérer et de superviser nos activités commerciales et pourrait également nous obliger à engager des dépenses supplémentaires considérables pour réparer ou remplacer de l'équipement ou des sites qui ont été endommagés. Nous pourrions également être tenus responsables envers nos clients en cas de panne de service résultant de dommages ou d'une destruction. Les dispositions que nous prenons pour permettre notre résilience et nos plans de reprise après sinistre pourraient ne pas suffire à assurer le maintien et la fiabilité du service pendant des perturbations ou pour arriver à réduire la durée et l'incidence des interruptions de service. Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile des entreprises, mais cette couverture d'assurance pourrait ne pas nous protéger suffisamment ou encore pas du tout si certains événements se produisent. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de souscrire cette assurance dans l'avenir, ou de la souscrire à des primes que nous jugeons acceptables. L'expertise et les compétences de base dans tous les secteurs de notre organisation font l'objet d'une forte demande à l'échelle mondiale, et nos activités et notre croissance continue dépendent de notre capacité à embaucher, à retenir et à former des leaders et des employés clés hautement qualifiés. L'un quelconque de ces facteurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Comme d'autres organisations, nous comptons sur des services infonuagiques de tiers pour fournir nos services de TI par l'intermédiaire de solutions SaaS (logiciel en tant service) ou IaaS (infrastructure en tant que service). Bien que cette approche puisse être avantageuse sur le plan de la rapidité de notre mise en marché, de la fiabilité, de la performance et de la souplesse, elle demande un ajustement de nos activités et pourrait accroître le risque que des interruptions de service se produisent. Les processus de soutien opérationnel et les négociations avec les fournisseurs doivent tenir compte du fait que la prestation de services relatifs au matériel et aux logiciels pourrait se faire à l'extérieur de notre infrastructure, et que, par conséquent, des contrôles doivent être incorporés dans nos processus et outils de soutien opérationnel.

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

Mesures d'atténuation

Au cours de la pandémie de COVID-19, nous avons accru la capacité de nos RPV afin d'assurer la stabilité, la productivité et la sécurité des membres de notre équipe qui travaillent à domicile ou dans d'autres lieux de travail, et nous avons accéléré l'achat et le déploiement d'un nouveau système RPV, afin d'améliorer la capacité de connexion et la fiabilité des connexions tout en rehaussant les mesures de sécurité. En ce qui a trait aux clients de notre filiale TELUS International, nous avons, dans la mesure du possible, redirigé vers d'autres établissements moins touchés les volumes de clients des établissements qui ont subi l'incidence des mesures de fermeture temporaire prescrites par les gouvernements. Nous avons également équipé la majorité des membres de l'équipe de TELUS International responsables du service à la clientèle afin qu'ils puissent offrir un soutien à distance aux clients, comme

ils le font depuis le début de la pandémie, et dans certains cas, nous avons procédé au retour prudent et stratégique de certains membres de l'équipe sur les lieux de travail. Par ailleurs, TELUS International AI Data Solutions (« TIAI ») utilise les services de fournisseurs de solutions reposant sur l'externalisation ouverte situés dans divers pays à l'échelle mondiale.

Nous avons mis en place une structure de prochaine génération pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel fondée sur les normes du TeleManagement Forum du secteur des télécommunications, qui sépare les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel des technologies de réseau sous-jacentes. Cette structure dissocie l'introduction et l'évolution continue des nouvelles technologies réseau de la prestation de services à la clientèle, de manière à ce qu'elles évoluent indépendamment l'une de l'autre, ce qui nous permet d'optimiser les investissements liés aux réseaux tout en limitant l'incidence sur les services offerts à la clientèle. Par exemple, nous pouvons déployer les technologies des fournisseurs et les capacités SaaS et IaaS pour éviter d'avoir à développer des logiciels personnalisés lorsque cela est possible. Nous avons déployé cette structure pour les systèmes de soutien des affaires et les systèmes de soutien opérationnel parallèlement au déploiement de nos installations à fibres optiques et à la migration du réseau cuivre patrimonial, et nous continuons d'utiliser cette structure pour notre déploiement de la technologie 5G. À mesure que nous effectuons d'importants investissements dans la résilience des systèmes et la fiabilité du réseau afin de soutenir nos initiatives accordant la priorité aux clients, la structure nous permettra de faire progresser et d'étendre ces systèmes et réseaux de façon indépendante et plus rapidement que jamais auparavant.

Chaque fois que nous concluons un nouveau contrat d'entreprise de grande envergure, nous cherchons à tirer parti des systèmes et processus élaborés dans le cadre de contrats antérieurs tout en incorporant d'autres éléments, au besoin, en appliquant une méthodologie contrôlée afin de concevoir une nouvelle solution personnalisée et en suivant les pratiques standards de l'industrie aux fins de la gestion des projets et du soutien systèmes. Nous avons mis en place des politiques, des processus et des contrôles en matière de gestion des versions et des changements qui reposent sur les meilleures pratiques de l'industrie. En règle générale, nous nous efforçons d'établir les priorités liées au développement de systèmes et à la modification des processus et nous appliquons à ces initiatives une approche en matière de gestion de projets qui comporte l'identification appropriée des risques ainsi que la planification d'urgence, de même que la gestion de la portée du projet, du contrôle des changements, des ressources et de la qualité. Par ailleurs, nous exécutons des tests raisonnables au chapitre de la fonctionnalité, de la performance et de la garantie à l'égard des produits d'exploitation, tout en appliquant les leçons retenues. Lorsqu'un changement implique d'importantes conversions des systèmes et d'importantes modifications des processus, nous amenons souvent notre plan de continuité des activités et notre centre des opérations d'urgence à un degré de préparation plus élevé avant la mise en œuvre du changement.

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

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

Nous effectuons une surveillance continue de nos systèmes et de nos applications critiques. Nous tirons parti des capacités de reprise après sinistre fondées sur des risques afin d'aider à prévenir les pannes et de limiter l'incidence de ces pannes sur nos clients et nos activités. En outre, des programmes de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise ont été mis en place afin de prendre en charge les activités de surveillance, de préparation, d'atténuation, d'intervention et de reprise.

10.11 Notre équipe

Catégorie de risque : Opérationnel

Notre succès repose sur le bien-être et l'engagement des membres de notre équipe, sur leurs diverses compétences et expériences ainsi que sur notre capacité à attirer, à perfectionner et à retenir les employés talentueux et compétents dont nous dépendons pour offrir nos services. Chaque année, nous lançons un certain nombre d'initiatives uniques qui visent à améliorer notre productivité et notre compétitivité. Ces initiatives peuvent comprendre les acquisitions, l'intégration des activités opérationnelles, nos programmes d'efficacité opérationnelle, l'automatisation ou l'impartition des processus d'affaires, ainsi que les activités de délocalisation et de réorganisation. Comme le maintien de la santé des membres de l'équipe est essentiel à leur engagement et à leur productivité, notre stratégie en matière de bien-être fournit une gamme de ressources et d'initiatives visant à favoriser une santé et un bien-être optimaux pour notre équipe. Puisque le fait d'offrir du soutien et des ressources qui peuvent aider les membres de notre équipe à se maintenir en bonne santé physique et mentale est essentiel à l'engagement et à la productivité, notre stratégie en matière de bien-être comprend un éventail de programmes et d'initiatives qui favorisent une santé et un bien-être optimaux pour notre équipe.

Nous croyons que c'est notamment grâce à notre approche unique accordant la priorité aux clients ainsi qu'à notre culture inclusive et axée sur la bienveillance que nous sommes parvenus à développer notre capacité à attirer et à retenir une main-d'œuvre très qualifiée, engagée et motivée. Et c'est cette culture qui a permis la forte rétention de notre clientèle. Il pourrait être plus difficile à l'avenir pour nous de maintenir cette culture qui sous-tend notre succès à mesure que nous continuons à faire évoluer notre gamme de produits et services, à faire notre entrée dans d'autres régions, à ouvrir de nouveaux sites de prestation de services, à augmenter notre effectif et à acquérir de nouvelles entreprises. Si nous ne parvenons pas à préserver notre culture unique, notre capacité à attirer et à retenir des membres de l'équipe hautement qualifiés dans nos principaux marchés verticaux, ainsi que conserver nos clients, pourrait être touchée de façon défavorable, et nos résultats opérationnels et financiers pourraient en subir l'incidence négative.

Si les personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen de solutions reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI étaient considérées comme des employés, cela pourrait également avoir une incidence défavorable sur nos activités. La désignation de certaines personnes qui fournissent leurs services au moyen des plateformes numériques de tiers à titre de contractuels indépendants fait actuellement l'objet de contestations par les législateurs et les organismes gouvernementaux aux États-Unis et dans plusieurs autres pays dans lesquels notre entreprise TIAI a recours aux services de contractuels indépendants. Dans le même ordre d'idées, certains de nos professionnels de la santé qui prennent en charge nos soins de santé virtuels au sein de TELUS Santé ainsi que certains de nos ingénieurs qui prennent en charge le développement de solutions technologiques au sein de TELUS Agriculture & Biens de consommation pourraient être considérés comme des employés au lieu de contractuels indépendants par les décideurs de certains territoires. Nous considérons généralement que la plupart des personnes qui fournissent leurs services d'annotation de données au moyen des solutions reposant sur l'externalisation ouverte de TIAI, les professionnels de la santé qui prennent en charge nos activités de soins de santé virtuels et les ingénieurs qui prennent en charge le développement de solutions technologiques sont des contractuels indépendants. Les contractuels indépendants peuvent choisir de fournir ou non des services et, le cas échéant, le moment et l'endroit où ils souhaitent fournir ces services, tandis que les professionnels de l'annotation de données sont libres de fournir des services sur les plateformes de concurrents, et qu'ils utilisent leur propre équipement. Les fournisseurs de soins de santé,

quant à eux, sont libres de fournir des services dans d'autres environnements de soins de santé non virtuels. Nous pourrions ne pas réussir à défendre notre point de vue et à obtenir gain de cause concernant cette désignation des contractuels indépendants dans les territoires dans lesquels nous exerçons des activités ou dans lesquels cette désignation est contestée. Nous pourrions devoir engager des coûts importants pour assurer notre défense dans le cadre de poursuites éventuelles (y compris des demandes d'arbitrage) liées à la désignation des contractuels indépendants, ou pour conclure un règlement extrajudiciaire ou résoudre ces poursuites.

Incidence possible

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La pandémie de COVID-19 continue de causer une grande incertitude dans le quotidien de bien des personnes, accroissant les niveaux de stress et d'anxiété des membres de notre équipe et minant leur résilience. Un grand nombre de travailleurs canadiens, y compris des membres de notre équipe, travaillent toujours à domicile, sont isolés de leurs collègues de travail ainsi que des membres de leur famille élargie et de leurs amis, et doivent composer avec plusieurs priorités concurrentes.

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

Les conventions collectives liées à nos trois principales unités de négociation, qui couvrent environ 7 120 employés, ont expiré et des négociations en vue de leur renouvellement sont en cours. La convention collective entre TELUS et le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT »), Section locale 1944 des Métallos, couvre environ 5 880 employés occupant des postes de service à la clientèle, de soutien et de soutien technique, a expiré le 31 décembre 2021. Les négociations collectives entre les parties ont commencé en octobre 2021, et se sont poursuivies jusqu'en octobre 2022, lorsque le STT a déposé une demande de conciliation et cherché à obtenir l'aide d'un médiateur fédéral. Même si le processus de conciliation n'a pas abouti à un accord, notre offre a été soumise aux employés en vue d'un scrutin de ratification en janvier 2023. À l'issue du scrutin qui s'est conclu le 28 janvier 2023, 65 % des employés de TELUS qui ont participé ont rejeté l'offre. Même si le syndicat n'était pas en position légale de déclarer une grève à la date du présent rapport de gestion, un arrêt de travail demeure possible si une entente ne peut être conclue dans l'avenir et que les parties respectent toutes les autres conditions juridiques préalables.

Mesures d'atténuation

Notre équipe Personnes et culture s'efforce de fournir aux membres de notre équipe un environnement de travail sûr, responsabilisant et stimulant. Notre culture est ancrée dans les valeurs de TELUS. Ces valeurs ont été la pierre angulaire de notre culture de haut rendement, qui définit TELUS comme une organisation et une équipe, et guide nos interactions entre nous, avec nos clients et avec nos collectivités. En 2021, nous avons revu nos valeurs afin de nous assurer qu'elles reflètent l'évolution de notre organisation et notre cheminement transformateur visant à bâtir un avenir meilleur pour tous. Lancées en 2022, nos valeurs remaniées sont le reflet direct des commentaires des membres de notre équipe et conservent l'esprit de nos valeurs originales, qui ont mené au succès que nous connaissons depuis plus de 20 ans. Elles englobent notre état d'esprit visant à sans cesse accorder la priorité aux clients, notre engagement envers la diversité et l'inclusion, et notre soutien aux collectivités :

- Nous accordons la priorité aux clients et aux collectivités avec passion
- Nous adhérons au changement et innovons avec courage
- Le travail d'équipe inspiré nous fait grandir

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

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

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

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

Chez TELUS, nous sommes d'avis que le fait d'honorer la diversité de notre équipe, de nos clients et de nos collectivités nous ouvre de nouvelles perspectives et nous permet de créer des liens durables et d'obtenir des résultats remarquables pour tous. En 2022, en mettant l'accent sur les changements comportementaux et structurels et en confirmant notre alignement sur les pratiques actuelles les plus exemplaires en matière de diversité et d'inclusion, nous avons continué de faire progresser notre culture équitable en milieu de travail et notre stratégie pluriannuelle d'évolution en matière de diversité et d'inclusion.

Nous apprécions et célébrons les talents, l'opinion et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe, et nous les encourageons à toujours être

totalement eux-mêmes au travail. En 2022, nous avons obtenu un indice d'inclusion de 85 %, ce qui témoigne de la force de notre culture inclusive, qui valorise la diversité de pensée et les apports significatifs.

Nous travaillons à la mise en œuvre de notre premier plan d'action pour la réconciliation avec les peuples autochtones d'une durée de cinq ans, en assumant fermement nos responsabilités et nos engagements à l'égard de la réconciliation. Nous continuons de promouvoir l'innovation et la créativité pour répondre aux besoins des communautés autochtones. Des renseignements supplémentaires sont disponibles à l'adresse **www.telus.com/reconciliation**.

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

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

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

En ce qui concerne les négociations collectives, un modèle de gouvernance est en place pour assurer l'évaluation des incidences financières et opérationnelles de tout règlement de convention collective, et pour faire en sortie que l'issue de ces négociations soit rentable, abordable et alignée sur notre direction stratégique. Par ailleurs, même si un éventuel arrêt de travail pourrait entraîner une baisse de la productivité et une hausse des coûts, nous nous sommes penchés de façon approfondie sur notre plan de continuité des activités pendant plusieurs mois, ce qui a donné lieu à des plans opérationnels d'urgence exhaustifs et un haut niveau de préparation à l'égard de cette éventualité.

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

10.12 Fournisseurs

Catégorie de risque : Stratégique

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

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

Incidence possible

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

La réduction continue de la capacité de fret aérien liée à la pandémie de COVID-19 a entraîné une hausse de la demande pour le fret maritime. Cela a exercé des pressions sur la disponibilité des navires et des ports ainsi que sur les capacités de transport routier et ferroviaire national. Les pénuries largement signalées dans la chaîne d'approvisionnement mondiale ont eu une incidence importante sur les produits technologiques, pénuries qui ont commencé avec les plaquettes de silicium pour ensuite toucher les jeux de puces et les circuits imprimés qui sont intégrés dans la quasi-totalité des produits achetés par notre société. Ces pénuries ont entraîné des délais de livraison plus longs et des coûts plus élevés. Bien que les défis combinés liés à la logistique et à la chaîne d'approvisionnement se soient essentiellement stabilisés, la mesure dans laquelle ils continueront d'avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière est incertaine.

Dans le cadre de la mise à niveau de notre réseau 5G, nous avons également choisi de remplacer bon nombre des produits Huawei dans d'autres couches de notre réseau par de l'équipement amélioré provenant des fournisseurs de notre réseau 5G (Ericsson, Nokia ou Samsung). Au cours de la phase de transition, les composants retirés du réseau seront utilisés comme éléments de remplacement, au besoin, dans le reste du réseau, assurant ainsi un approvisionnement en éléments nécessaires.

Mesures d'atténuation

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

sont alignées sur nos attentes et contribuent au bien-être de leurs employés, des contractuels et des collectivités.

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

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

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

En ce qui concerne le risque lié au fait de faire affaire avec un fournisseur dominant sur le marché, nous offrons et commercialisons d'autres types d'appareils, de manière à offrir aux consommateurs un plus grand choix et à limiter notre dépendance envers quelques fournisseurs principaux.

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

10.13 Questions liées aux biens immobiliers

Catégorie de risque : Opérationnel

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

Les investissements dans l'aménagement de biens immobiliers, y compris le rendement de l'investissement et la réalisation des avantages, peuvent être touchés par les économies locales, les changements dans les coûts et les échéanciers de construction, les coûts de financement ainsi que les ententes de partenariat. Nos investissements actuels et futurs dans l'immobilier pourraient également continuer d'être touchés par la pandémie de COVID-19 et nous surveillons l'évolution des modèles de retour au bureau.

Incidence possible

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2022, nous avons fait ce qui suit :

- Nous avons conclu des ententes de coentreprise non exécutoires en matière d'aménagement avec deux sociétés externes d'aménagement immobilier aux fins du réaménagement de quatre sites immobiliers excédentaires. Ces ententes devraient devenir définitives d'ici le milieu de 2023, puisque leur faisabilité est confirmée.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de nos projets immobiliers axés sur le mode d'exploitation futur, qui prévoient la consolidation d'un certain nombre d'importants immeubles de bureaux partout au pays, ce qui représente une réduction d'environ 25 % du total de la superficie de nos bureaux par rapport à la superficie d'avant la pandémie.
- Nous avons continué de réduire notre infrastructure réseau critique située dans nos immeubles abritant les réseaux existants et nous avons baissé nos exigences en matière d'espace nécessaire à l'équipement qui en découle au moyen de la migration des clients du cuivre vers les services à fibres optiques.

TELUS Sky a terminé la phase d'aménagement et la location de nouveaux locaux résidentiels et de bureaux est en cours. TELUS Ocean, situé à Victoria, en Colombie-Britannique, a reçu les approbations municipales, et les activités de construction ainsi que la préparation de conventions antérieures aux contrats de location se déroulent comme prévu.

Mesures d'atténuation

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

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

Nous planifions notre stratégie de location pour les immeubles qui ne sont pas détenus directement, y compris des examens trimestriels de la demande et des besoins actuels sur le marché, ainsi que toute exposition connexe au risque lié à l'expiration des baux, au risque lié aux taux de location, au risque lié au propriétaire et au risque physique (comme le mauvais état des bâtiments ou les inondations).

10.14 Financement, dette et dividendes

Catégorie de risque : Financier

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

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

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

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

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

Incidence possible

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

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

Au 31 décembre 2022, notre dette de premier rang non garantie était d'environ 21,6 milliards de dollars (se reporter au graphique *« Échéances relatives au capital de la dette de premier rang non garantie »*, à la *rubrique 4.3*). Nous avons recours à un programme de papier commercial (d'un montant maximal de 1,5 milliard de dollars US), qui nous permet actuellement d'avoir accès à du financement à faible coût. Au 31 décembre 2022, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,5 milliard de dollars, et ce papier commercial était libellé en dollars américains (1,1 milliard de dollars US). Lorsque nous émettons du papier commercial, il doit être refinancé sur une base continue afin de réaliser les économies liées aux emprunts contractés en vertu de la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Mesures d'atténuation

Nous pourrions financer nos besoins en capital et nos exigences de financement dans le futur au moyen de flux de trésorerie autogénérés, y compris la monétisation possible des actifs non essentiels et les initiatives liées au fonds de roulement qui génèrent de la trésorerie, d'emprunts au titre de la tranche inutilisée de nos facilités de crédit bancaire, de l'utilisation de créances clients titrisées ou de papier commercial, ou de l'émission de titres de créance ou de capitaux propres. À la date du présent rapport de gestion, en vertu de notre prospectus préalable de base, en vigueur jusqu'en septembre 2024, nous pouvions émettre un montant illimité de titres admissibles en vertu de ce prospectus au Canada et jusqu'à 3,5 milliards de dollars de titres admissibles en vertu de ce prospectus aux États-Unis. Nous sommes d'avis que nos notations du crédit de première qualité, conjuguées aux efforts déployés pour maintenir des relations constructives avec les banques, les investisseurs et les agences de notation, continuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers.

Afin qu'il nous soit possible d'atteindre notre objectif financier, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées d'au moins 1,0 milliard de dollars, nous avons une facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars qui arrivera à échéance le 6 avril 2026 (1,3 milliard de dollars disponibles au 31 décembre 2022), ainsi que des liquidités disponibles en vertu d'autres facilités de crédit bancaire (se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*). Au 31 décembre 2022, nous avions une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. En outre, notre filiale TCI est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance expirant le 31 décembre 2024, en vertu de laquelle elle peut vendre une participation dans certaines de ses créances clients, pour un produit maximal de 600 millions de dollars dont une tranche de 500 millions de dollars était disponible au 31 décembre 2022 (se reporter à la *rubrique 7.7*, *« Vente de créances clients »*).

En 2021 et en 2022, nous avons effectué avec succès un certain nombre de transactions au titre de la dette (se reporter à la *rubrique 7.4*). En raison de ces transactions, la durée moyenne à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme) s'établissait à 12,1 ans au 31 décembre 2022 (comparativement à 12,5 ans au 31 décembre 2021); le coût moyen de notre dette à long terme était de 4,03 % (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et les autres passifs au titre de la dette à long terme). Nous utilisons des contrats de change à terme pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial et de la presque totalité des titres de créance à long terme à taux fixe libellés en dollars américains. Notre programme de papier commercial est entièrement adossé à la facilité de crédit de 2,75 milliards de dollars.

Au 31 décembre 2022, TELUS International disposait d'une facilité de crédit comprenant des composantes renouvelables de 800 millions de dollars US et des composantes emprunt à terme amortissables de 1,2 milliard de dollars US. Pour de plus amples renseignements sur la facilité de crédit de TELUS International, se reporter à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

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

Le financement des futures acquisitions de licences de spectre, la capitalisation des obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies et les hausses des taux d'imposition des sociétés réduiront les flux de trésorerie après impôt que nous aurions autrement pu utiliser afin de fournir un rendement du capital investi à nos actionnaires. Si les résultats réels

diffèrent de nos attentes, rien ne garantit que nous ne modifierons pas nos plans de financement, y compris notre intention de verser des dividendes selon nos indications à l'égard du ratio de distribution et de maintenir notre programme pluriannuel de croissance du dividende. En 2022, nous n'avons effectué aucun rachat d'actions en vertu de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités. En juin 2022, nous avons reçu l'autorisation de procéder à une offre publique de rachat dans le cours normal des activités en vue du rachat et de l'annulation d'un maximum de 10 millions d'actions ordinaires (pour un maximum de 250 millions de dollars) du 6 juin 2022 au 5 juin 2023, aux fins du rachat de nos actions ordinaires au moment souhaité et si nous estimons que cela est avantageux, en fonction de notre situation financière et de nos perspectives, et du cours de nos actions ordinaires sur le marché. Pour de plus amples renseignements sur notre programme pluriannuel de croissance du dividende et sur notre programme d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

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

10.15 Questions fiscales

Catégorie de risque : Financier

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

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

Incidence possible

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

Nous avons des actifs et passifs d'impôt exigible et des actifs et passifs d'impôt différé importants, des charges d'impôt importantes et des paiements d'impôt en trésorerie importants. Les montants d'impôt sur le résultat sont basés sur les estimations que nous formulons en appliquant des méthodes comptables qui prévoient la comptabilisation de l'avantage relatif à une position fiscale uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le choix final du traitement comptable de la position fera en sorte que l'économie connexe sera réalisée. L'évaluation de la probabilité et du montant de l'avantage ainsi que le moment auquel ce montant sera réalisé pourraient avoir une incidence importante sur le calcul du bénéfice net ou des flux de trésorerie. L'impôt sur le résultat devrait être calculé selon des taux prévus par la loi applicables se situant entre 24,7 % et 25,3 % pour 2023 (comparativement à 25,6 % en 2022). Ces prévisions pourraient varier si des modifications sont apportées aux interprétations, aux règlements, aux lois ou à la jurisprudence.

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

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

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

Le Canada ainsi qu'environ 140 autres pays membres du Cadre inclusif sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices (le « BEPS ») de l'OCDE et du G20 ont accordé en 2021 leur approbation de principe relativement au modèle de règles globales anti-érosion de la base d'imposition. Ces propositions comprennent un impôt minimum mondial de 15 % qui devrait entrer en vigueur en 2024. Des propositions similaires ont été faites par la Commission européenne en décembre 2021. En août 2022, le président des États-Unis a promulgué la loi intitulée Inflation Reduction Act (loi sur la réduction de l'inflation), qui prévoit un impôt minimum de 15 % sur les sociétés à compter de 2023. Le cas échéant, ces facteurs, combinés aux changements connexes aux lois et conventions fiscales locales, pourraient engendrer une augmentation de notre taux d'imposition effectif dans certains territoires.

Mesures d'atténuation

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

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

Notre service de la fiscalité procède à un examen des transactions significatives, dans le cadre duquel il évalue les transactions inhabituelles ou les transactions non récurrentes en se fondant sur diverses perspectives axées sur les risques. Les conseillers fiscaux externes examinent régulièrement les transactions importantes, et nous pouvons également faire appel à d'autres tiers conseillers pour obtenir leur point de vue sur le passif d'impôt.

Nous continuons d'examiner et de surveiller nos activités de manière à prendre les mesures nécessaires pour nous conformer à toutes les obligations d'ordre réglementaire, juridique et fiscal. Dans certains cas, nous retenons les services de conseillers externes, qui procèdent à un examen de nos systèmes et processus afin d'assurer leur conformité aux lois fiscales. Notre service de fiscalité revoit les conseils fournis et les déclarations fiscales préparées par ces conseillers afin d'établir leur caractère raisonnable.

10.16 L'économie

Catégorie de risque : Financier

Nos activités commerciales sont touchées par la conjoncture économique générale. Des conditions économiques défavorables, comme une récession, un ralentissement économique ou une hausse des taux d'inflation sur les marchés dans lesquels nous exerçons nos activités, pourraient avoir une incidence négative importante sur notre performance financière. Il est difficile de prévoir l'incidence que ces facteurs pourraient avoir sur nos activités commerciales dans l'avenir. Les répercussions liées à l'inflation ont été évidentes en 2022, mais la durée future et l'incidence des pressions inflationnistes actuelles ne sont pas connues.

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

Notre 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 pourrait nuire aux activités commerciales et au service à la clientèle. Ces initiatives comprennent, mais sans s'y limiter, notre programme d'efficience et d'efficacité opérationnelles visant à soutenir une amélioration des résultats financiers, l'intégration des activités, la simplification des produits à l'intention des entreprises clientes, l'automatisation et l'impartition des processus d'affaires, les activités de délocalisation et de réorganisation ainsi que les initiatives d'approvisionnement.

Incidence possible

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

Partout dans le monde, certains pays pourraient avoir besoin de soutien financier, les notations du crédit des États souverains pourraient continuer à baisser, et certains pays pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs obligations au titre de la dette souveraine. De telles répercussions sur le plan économique pourraient entraîner une augmentation du coût d'emprunt de sorte qu'il serait plus difficile d'obtenir du crédit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre performance financière et nos flux de trésorerie. L'incertitude économique et politique pourrait miner la confiance des entreprises. Les conditions économiques défavorables pourraient également faire en sorte que nos clients commerciaux réduisent, reportent ou suppriment les dépenses en ce qui concerne nos services afin de réduire leurs coûts d'exploitation.

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

Les fluctuations de l'économie mondiale pourraient avoir des répercussions diverses sur différents marchés verticaux. Les industries contracycliques telles que l'industrie agricole et l'industrie de la logistique devraient demeurer pour l'essentiel peu touchées, étant donné que les producteurs d'aliments, les distributeurs et les détaillants devraient poursuivent leurs activités. L'industrie des soins de santé, particulièrement en ce qui a trait aux produits et services liés à la logistique ou aux vaccins, devrait afficher une bonne performance, et les hôpitaux de même que les fournisseurs de soins de santé dans certains pays pourraient également afficher une bonne performance.

Comme certaines acquisitions et charges d'exploitation et certains produits, y compris les produits de TELUS International, sont libellés en dollars américains ou en monnaie autre que le dollar canadien, les fluctuations du taux de change du dollar canadien pourraient avoir une incidence sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

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

Changements survenus au cours des 12 derniers mois

En 2022, l'économie canadienne et l'économie mondiale ont fait preuve de résilience malgré les défis posés par la hausse de l'inflation, la hausse des taux d'intérêt, la guerre en Ukraine et les restrictions persistantes liées à la COVID-19 en Chine. Les banques centrales ont augmenté de façon vigoureuse les taux d'intérêt dans une tentative de ralentir l'inflation, mais il est encore impossible d'évaluer les répercussions économiques en raison du décalage entre les hausses de taux d'intérêt et les effets qu'elles ont sur les secteurs de l'économie sensibles aux taux d'intérêt. La hausse des taux d'intérêt pourrait avoir une incidence sur le marché de l'immobilier et sur l'économie de façon plus générale, les ménages ayant réduit leurs dépenses afin de gérer la hausse des coûts du service de la dette. Puisque les pressions inflationnistes persistent, les coûts des intrants liés aux biens et à la main-d'œuvre augmentent, ce qui pourrait avoir une incidence sur les marges et la rentabilité globale.

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

Le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain a été volatil, le dollar canadien s'étant généralement déprécié au cours de l'exercice, passant de 1,27 $ à la fin de 2021 à 1,35 $ à la fin de 2022.

La position de solvabilité de nos régimes de retraite à prestations définies, pris dans leur ensemble, qui est déterminée en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, se traduisait par un excédent estimé de 1,6 milliard de dollars à la fin de 2022 (comparativement à un excédent de 1,2 milliard de dollars à la fin de 2021).

Mesures d'atténuation
Bien que nous ne puissions pas atténuer complètement les risques économiques, la priorité que nous accordons avant tout aux clients et à l'atteinte d'une position de chef de file mondial en ce qui a trait à la probabilité que nos clients recommandent nos produits, nos services et notre équipe, soutient également nos efforts visant l'acquisition et la rétention des clients en dépit des fluctuations économiques qui touchent ces clients ainsi que notre société. Nos services de télécommunications font preuve de résilience durant les périodes de récession, ce qui nous permet de parer à l'évolution des dynamiques de marché. Nous poursuivrons également nos initiatives en matière de réduction des coûts et nos initiatives d'efficacité opérationnelle dans le cadre de nos activités commerciales, comme l'arbitrage lié à la main-d'œuvre de notre entreprise TELUS International. Pour des renseignements sur nos politiques financières et nos plans en matière de structure du capital, se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*.

Nous avons recours à des contrats de change à terme et à des options sur devises pour fixer les taux de change sur les transactions, les engagements, le papier commercial et les billets libellés en dollars américains dans le but de nous aider à atténuer les risques liés aux fluctuations des taux de change, et nous cherchons à atténuer les risques liés aux régimes de retraite au moyen de la mise en application de politiques et procédures conçues pour gérer le risque d'investissement auquel nous sommes exposés, et de la surveillance continue de notre situation de capitalisation. Selon nos meilleures estimations, les cotisations en trésorerie à nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés pour 2023 s'élèveront à 19 millions de dollars (32 millions de dollars en 2022). Des accords d'achat d'énergie virtuels conclus dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes sont mis à profit pour gérer notre exposition au risque de prix lié à l'achat d'électricité.

10.17 Litiges et questions d'ordre juridique

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

La propriété intellectuelle et les droits patrimoniaux des propriétaires et des développeurs de matériel, de logiciels, de processus d'affaires et d'autres technologies pourraient être protégés en vertu de lois, notamment des lois concernant les brevets, les droits d'auteur et la conception industrielle, ou en vertu du droit commun, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux. D'importants dommages-intérêts pourraient être accordés dans les cas de réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle, et les défendeurs pourraient engager des coûts élevés pour se défendre relativement à ces réclamations ou pour régler ces dernières.

Des renseignements détaillés sur les recours collectifs autorisés et non autorisés, les litiges en matière de propriété intellectuelle et les autres réclamations nous concernant susceptibles d'avoir des incidences significatives sont présentés à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

Puisque nous exerçons des activités commerciales dans de nombreux pays, nous devons nous conformer non seulement aux lois et aux règlements canadiens, mais également aux lois et aux règlements locaux des autres pays. Ces lois et règlements peuvent, dans une large mesure, différer considérablement des lois canadiennes et accroître les risques de responsabilité sur le plan de la réglementation et de la responsabilité juridique et fiscale auxquels nous faisons face. Nous continuons d'étendre nos activités commerciales dans d'autres pays et d'élargir la prestation de produits et services dans ces pays, ce qui pourrait accroître notre exposition à des risques d'ordre réglementaire, juridique et fiscal, y compris les amendes et pénalités importantes potentielles (par exemple, 4 % des produits mondiaux en vertu des lois sur la protection des données de l'Union européenne). Dans certains cas, les lois prévoyant une application extraterritoriale pourraient également nous imposer des obligations. Se reporter à la *rubrique 10.3*, *« Questions de réglementation »*.

Incidence possible
À l'heure actuelle, nous ne pouvons prévoir l'issue de ces questions juridiques en raison de divers facteurs, y compris ce qui suit : la nature préliminaire de certaines réclamations; le caractère incertain des théories et revendications en matière de dommages-intérêts; des dossiers factuels incomplets; la nature incertaine des théories juridiques, des procédures judiciaires et de leur résolution par les tribunaux, tant dans le cadre du procès que de l'appel; la nature imprévisible des parties adverses et de leurs revendications.

Nous sommes généralement tenus de traiter et dans certains cas de recueillir et de stocker des données sensibles y compris, sans s'y limiter, des données personnelles réglementées par la réglementation portant sur la protection des données et le respect de la vie privée, le cas échéant, y compris le règlement intitulé General Data Protection Regulation (Union européenne et Royaume-Uni), ainsi que par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et le projet de loi C-27 (Canada) ainsi que les lois intitulées California Consumer Privacy Act, California Invasion of Privacy Act, Personal Data Protection Bill of 2018 et Data Privacy Act of 2012 (États-Unis). L'adoption et la mise en application par les gouvernements de lois sur la protection des renseignements personnels de plus en plus rigoureuses pourraient entraîner une hausse de notre exposition aux risques liés à la conformité et à la responsabilité. Un recours collectif dont les demandeurs obtiendraient gain de cause ou des réclamations en matière de violation de la propriété intellectuelle couronnées de succès pourraient, en raison de leur nature, entraîner le paiement de dommages-intérêts considérables, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur les résultats financiers et les résultats d'exploitation du défendeur.

Rien ne garantit que l'un quelconque de ces facteurs n'aura pas d'incidence défavorable sur nos résultats financiers et nos résultats d'exploitation.

Changements survenus au cours des 12 derniers mois
L'équipe de TELUS Santé et les cliniques médicales offrent des services (comme les soins virtuels et les prescriptions électroniques) directement aux consommateurs, ainsi que par l'entremise de partenariats conclus avec des tiers, ce qui entraîne de nouveaux risques liés à notre dépendance envers des tiers fournisseurs. Nos cliniques médicales offrent également des services médicaux assurés et non assurés, ce qui crée des risques liés à la conformité à la réglementation et aux lois et/ou au respect des normes professionnelles médicales.

L'élargissement des gammes de produits et de services que nous offrons dans le domaine des technologies agricoles et de la chaîne d'approvisionnement (p. ex., des solutions de gestion et de surveillance de la santé des animaux) et l'offre de ces produits et services dans un plus grand nombre de pays nous exposent également à des risques accrus liés à la conformité à la réglementation, à la sécurité des données ainsi qu'à la protection des renseignements personnels.

La croissance et le développement des industries axées sur la technologie ont eu pour effet d'accroître la valeur de la propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux. La tendance favorisant le paiement de dommages-intérêts, les coûts engagés pour se défendre et la propension au règlement des réclamations pourraient inciter les détenteurs de droits de propriété intellectuelle à présenter des réclamations en matière de violation de manière plus vigoureuse. En raison de la multitude de technologies et de systèmes que nous utilisons aux fins de la prestation de nos produits et services, ainsi que de l'évolution rapide et de la complexité des caractéristiques de ces technologies, il est raisonnable de s'attendre à une recrudescence du nombre de litiges liés à la propriété intellectuelle et aux droits patrimoniaux.

Au Canada, le projet de loi C-27, *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, contient un droit privé d'action; s'il devient loi, ce projet de loi pourrait accroître le risque de litiges et de recours collectifs. La province de Québec a adopté des modifications à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, comme il est mentionné à la *rubrique 10.3*. Sur une période de trois ans, les modifications permettront d'apporter progressivement des changements majeurs et de mettre en place de nouvelles exigences réglementaires.

En avril 2021, la Commission européenne a annoncé l'adoption de la directive sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD), qui est alignée sur l'engagement pris dans le cadre du pacte vert pour l'Europe. Nous pourrions être assujettis aux exigences de l'Union européenne pour la publication d'informations en matière de durabilité en 2024.

Mesures d'atténuation

Nous sommes d'avis que nous avons mis en place des politiques, des contrôles, des processus et des ententes contractuelles raisonnables, ainsi que des couvertures d'assurance, visant à assurer la conformité et à limiter notre exposition à tout risque connexe. Nous avons désigné un responsable en chef des données et administrateur fiduciaire, dont le rôle consiste à veiller à ce que notre société ait des processus et contrôles appropriés en place pour faciliter la conformité à toutes les exigences de la législation et à faire rapport au comité d'audit en ce qui concerne la conformité.

Nous avons une équipe de professionnels internes et externes du domaine juridique qui nous fournit des conseils et gère les risques liés aux réclamations et aux réclamations possibles. Cette équipe conteste vigoureusement les recours collectifs et les autres poursuites intentés contre notre société, cherche à obtenir des règlements dans les cas appropriés, évalue régulièrement nos pratiques commerciales et surveille les faits nouveaux d'ordre juridique qui pourraient avoir une incidence sur les risques. L'équipe a pour pratique de demander et d'obtenir les protections contractuelles conformes aux pratiques courantes du secteur, de manière à atténuer les risques de violation de la propriété intellectuelle, et elle s'efforce de protéger nos droits de propriété intellectuelle au moyen de litiges et d'autres mesures.

Notre politique sur la divulgation de l'information de l'entreprise limite la divulgation d'information par les membres de l'équipe, définit le rôle du porte-parole de la société, prévoit un protocole pour communiquer avec les analystes en placements, les investisseurs et les autres parties, et énonce notre approche en matière de communication.

Nous comptons sur les membres de notre équipe, nos dirigeants, notre conseil d'administration, nos principaux fournisseurs et nos autres partenaires d'affaires pour faire preuve d'un comportement qui cadre avec les normes applicables sur le plan juridique et sur le plan éthique dans tous les pays où nous exerçons des activités. Nous avons mis en place une politique de lutte contre la corruption, un code d'éthique et de conduite exhaustif pour les membres de notre équipe et notre conseil d'administration, ainsi qu'un programme de formation annuelle obligatoire en matière d'intégrité pour tous les membres de notre équipe et les contractuels particuliers.

Sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif lié à des enquêtes, réclamations et poursuites, non couvert par les assurances ou autrement, ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, à l'exception des éléments décrits dans la présente et à la *note 29 a)* des états financiers consolidés.

11 Définitions et rapprochements

11.1 Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières déterminées

Nous présentons certaines mesures non conformes aux PCGR et fournissons des indications à ce sujet. Nous avons recours à ces mesures pour évaluer la performance de TELUS, et aussi pour déterminer si nous respectons les clauses restrictives de nos conventions d'emprunt et pour gérer notre structure du capital. Étant donné que les mesures non conformes aux PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, elles pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. En ce qui concerne la présentation de certaines mesures financières, il existe des différences dans les définitions des mesures présentées par TELUS et TELUS International. Ces différences tiennent principalement au fait que TELUS International a adopté des définitions conformes aux pratiques de l'industrie au sein de laquelle elle exerce ses activités. Les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables. Certaines de ces mesures n'ont pas de définition généralement reconnue au sein de l'industrie.

Bénéfice net ajusté et bénéfice par action (« BPA ») de base ajusté : PCGR et n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le bénéfice net ajusté ne tient pas compte de l'incidence des coûts de restructuration et autres coûts, des ajustements liés à l'impôt sur le résultat, des autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières, de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et des autres ajustements (présentés dans les tableaux suivants). Le BPA de base ajusté est calculé au moyen de la division du bénéfice net ajusté par le nombre moyen pondéré de base d'actions ordinaires en circulation. Ces mesures servent à évaluer la performance consolidée et, selon la direction, elles ne tiennent pas compte des éléments qui pourraient occulter les tendances sous-jacentes concernant la performance ou des éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités continues. Elles ne doivent pas être substituées au bénéfice net et au BPA de base pour évaluer la performance de TELUS.

Rapprochement du bénéfice net ajusté

(en millions de dollars)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre 2022	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre 2021	Exercices clos les 31 décembre 2022	Exercices clos les 31 décembre 2021
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**248**	644	**1 615**	1 655
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts	**82**	43	**219**	170
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts	**(21)**	(11)	**(55)**	(41)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat	**(1)**	3	**6**	(16)
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	1	**(3)**	3
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**38**	–	**(193)**	–
Incidence fiscale de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**(10)**	–	**51**	–
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	–	**–**	10
Incidence fiscale de la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme	**–**	–	**–**	(2)
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	(410)
Incidence fiscale du profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	61	**–**	61
Bénéfice net ajusté	**333**	331	**1 640**	1 430

Rapprochement du BPA de base ajusté

($)	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre 2022	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre 2021	Exercices clos les 31 décembre 2022	Exercices clos les 31 décembre 2021
BPA de base	**0,17**	0,47	**1,16**	1,23
Ajouter (déduire) les montants suivants, déduction faite du montant attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle :				
Coûts de restructuration et autres coûts, par action	**0,05**	0,03	**0,15**	0,13
Incidence fiscale des coûts de restructuration et autres coûts, par action	**(0,01)**	(0,01)	**(0,04)**	(0,03)
Ajustements liés à l'impôt sur le résultat, par action	**–**	–	**–**	(0,01)
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat énergie virtuels, par action	**0,03**	–	**(0,14)**	–
Incidence fiscale de la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, par action	**(0,01)**	–	**0,04**	–
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, après impôt, par action	**–**	–	**–**	0,01
Profit à la cession des activités de solutions en finance, par action	**–**	(0,30)	**–**	(0,30)
Incidence fiscale du profit à la cession des activités de solutions en finance, par action	**–**	0,04	**–**	0,04
BPA de base ajusté	**0,23**	0,23	**1,17**	1,07

Liquidités disponibles : Il s'agit d'une mesure non conforme aux PCGR qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Les liquidités disponibles correspondent à la somme de la trésorerie et des placements temporaires, montant net, des montants disponibles sur la facilité de crédit renouvelable et des montants disponibles en vertu de notre programme de titrisation de créances clients évalués à la fin de la période. Nous croyons que cette mesure est utile, car elle nous permet de surveiller la conformité à nos objectifs financiers. Elle ne devrait pas être substituée à la trésorerie et aux placements temporaires, montant net, pour évaluer le rendement de TELUS.

Rapprochement des liquidités disponibles

Aux 31 décembre (en millions de dollars)	2022	2021
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**974**	723
Montants nets disponibles sur la facilité de crédit renouvelable de TELUS Corporation	**1 292**	850
Montants disponibles en vertu du programme de titrisation de créances clients	**500**	500
Liquidités disponibles[1]	**2 766**	2 073

1 Exclut les liquidités disponibles sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars.

Intensité des dépenses d'investissement : Cette mesure est calculée comme les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre) divisées par les produits d'exploitation et autres produits. Elle fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

Calcul de l'intensité des dépenses d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf les ratios)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Dépenses d'investissement	**3 337**	3 372	**135**	126	**–**	–	**3 472**	3 498
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**15 752**	14 966	**3 214**	2 754	**(554)**	(462)	**18 412**	17 258
Intensité des dépenses d'investissement (en %)	**21**	23	**4**	5	**n.s.**	n.s.	**19**	20

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation (les « actions ordinaires ») : Il s'agit d'une mesure historique représentant le total des dividendes des quatre trimestres les plus récents déclarés, tels qu'ils sont présentés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes, divisé par le total des flux de trésorerie disponibles pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires. Les flux de trésorerie disponibles annuels sont le dénominateur applicable aux exercices. Notre fourchette cible est un ratio de distribution annuel lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. (Se reporter à la *rubrique 4.3*, *« Situation de trésorerie et sources de financement »*, et à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.)

Calcul du ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)

Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2022**	2021
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 899**	1 711
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**4 811**	4 388
Déduire :		
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**(3 472)**	(3 498)
Dénominateur – flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**1 339**	890
Ratio (en %)	**142**	192

Calcul du ratio de distribution lié aux actions ordinaires, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes

Calculé selon les mesures de la direction

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2022**	2021
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés	**1 899**	1 711
Total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés réinvestis dans des actions ordinaires	**(687)**	(624)
Numérateur – total des dividendes des quatre derniers trimestres déclarés, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 212**	1 087
Dénominateur – flux de trésorerie disponibles[1]	**1 274**	777
Ratio (en %)	**95**	140

1 Reflète l'incidence de notre programme de dépenses d'investissement accélérées annoncé le 25 mars 2021.

Couverture par le bénéfice : Cette mesure est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée comme suit :

Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2022**	2021
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires	**1 615**	1 655
Impôt sur le résultat (attribuable aux actions ordinaires)	**566**	544
Coûts d'emprunt (attribuables aux actions ordinaires)[1]	**845**	749
Numérateur	**3 026**	2 948
Dénominateur – coûts d'emprunt	**845**	749
Ratio (fois)	**3,6**	3,9

1 Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts et plus la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, plus la réintégration des intérêts comptabilisés à l'actif et moins les coûts d'emprunt attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) : Nous avons publié des indications au sujet du BAIIA et l'avons inclus dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé utilisée pour évaluer la performance consolidée. Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur de performance opérationnelle d'une société et de sa capacité de contracter des dettes et d'en assurer le service, ainsi qu'à titre de paramètre d'évaluation. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure de la performance de TELUS ni utilisé comme mesure des flux de trésorerie. Le BAIIA tel qu'il est calculé par TELUS correspond aux produits d'exploitation et autres produits moins les montants inscrits aux postes « Achat de biens et services » et « Charge au titre des avantages du personnel ».

Nous calculons le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts, car il constitue une composante du r**atio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts** et du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Nous calculons également un **BAIIA ajusté** qui exclurait les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas nos activités habituelles ou continues; selon nous, ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

BAII (bénéfice avant intérêts et impôts) : Nous calculons le BAII pour nos secteurs à présenter, car nous estimons qu'il constitue un indicateur utile de notre performance opérationnelle puisqu'il représente le bénéfice tiré de nos activités d'exploitation avant le coût du capital et les impôts.

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		Secteur ECPN		Total	
Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Bénéfice net					**265**	663
Coûts de financement					**322**	192
Impôt sur le résultat					**82**	197
BAII	**586**	973	**83**	79	**669**	1 052
Amortissement des immobilisations corporelles	**541**	508	**48**	37	**589**	545
Amortissement des immobilisations incorporelles	**296**	240	**44**	45	**340**	285
BAIIA	**1 423**	1 721	**175**	161	**1 598**	1 882
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**59**	36	**35**	8	**94**	44
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**1 482**	1 757	**210**	169	**1 692**	1 926
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	1	**–**	–	**(3)**	1
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	–	**–**	(410)
BAIIA ajusté	**1 479**	1 348	**210**	169	**1 689**	1 517

Rapprochement du BAIIA et du BAIIA ajusté

	Secteur TTech		Secteur ECPN		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Bénéfice net					**1 718**	1 698
Coûts de financement					**632**	796
Impôt sur le résultat					**604**	580
BAII	**2 582**	2 841	**372**	233	**2 954**	3 074
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 064**	1 982	**162**	144	**2 226**	2 126
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 051**	912	**175**	178	**1 226**	1 090
BAIIA	**5 697**	5 735	**709**	555	**6 406**	6 290
Ajouter : coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA	**180**	148	**60**	38	**240**	186
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**5 877**	5 883	**769**	593	**6 646**	6 476
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	3	**–**	–	**(3)**	3
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	–	**–**	(410)
BAIIA ajusté	**5 874**	5 476	**769**	593	**6 643**	6 069

Le **BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement** est calculé pour nos secteurs à présenter puisqu'il représente une vue simple des flux de trésorerie de façon à les rendre plus comparables à ceux présentés par d'autres émetteurs.

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

	Secteur TTech		Secteur ECPN		Total	
Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
BAIIA ajusté	**1 479**	1 348	**210**	169	**1 689**	1 517
Dépenses d'investissement	**(627)**	(866)	**(33)**	(43)	**(660)**	(909)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**852**	482	**177**	126	**1 029**	608

Rapprochement du BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement

	Secteur TTech		Secteur ECPN		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
BAIIA ajusté	**5 874**	5 476	**769**	593	**6 643**	6 069
Dépenses d'investissement	**(3 337)**	(3 372)	**(135)**	(126)	**(3 472)**	(3 498)
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement	**2 537**	2 104	**634**	467	**3 171**	2 571

Nous calculons la **marge du BAIIA** et la **marge du BAIIA ajusté** afin d'évaluer la performance de nos secteurs opérationnels, et nous sommes d'avis que ces mesures sont également utilisées par les investisseurs comme indicateurs de la performance opérationnelle d'une société. Nous calculons la marge du BAIIA en divisant le BAIIA par les produits d'exploitation et autres produits. La marge du BAIIA ajusté est un ratio non conforme aux PCGR qui n'a pas de définition normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elle soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Nous calculons la marge du BAIIA ajusté en divisant le BAIIA ajusté par les produits d'exploitation et autres produits ajustés.

Calcul de la marge du BAIIA

Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Numérateur – BAIIA	**1 423**	1 721	**175**	161	**–**	–	**1 598**	1 882
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**4 368**	4 237	**855**	757	**(165)**	(122)	**5 058**	4 872
Marge du BAIIA (en %)	**32,6**	40,6	**20,4**	21,4	**n.s.**	n.s.	**31,6**	38,6

Calcul de la marge du BAIIA

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Numérateur – BAIIA	**5 697**	5 735	**709**	555	**–**	–	**6 406**	6 290
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits	**15 752**	14 966	**3 214**	2 754	**(554)**	(462)	**18 412**	17 258
Marge du BAIIA (en %)	**36,2**	38,3	**22,1**	20,2	**n.s.**	n.s.	**34,8**	36,4

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Numérateur – BAIIA ajusté	**1 479**	1 348	**210**	169	**–**	–	**1 689**	1 517
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**4 368**	4 237	**855**	757	**(165)**	(122)	**5 058**	4 872
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	1	**–**	–	**–**	–	**(3)**	1
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	–	**–**	–	**–**	(410)
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**4 365**	3 828	**855**	757	**(165)**	(122)	**5 055**	4 463
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**33,9**	35,2	**24,5**	22,5	**n.s.**	n.s.	**33,4**	34,0

Calcul de la marge du BAIIA ajusté

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars, sauf la marge)	Secteur TTech		Secteur ECPN		Éliminations		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Numérateur – BAIIA ajusté	**5 874**	5 476	**769**	593	**–**	–	**6 643**	6 069
Produits d'exploitation et autres produits ajustés :								
Produits d'exploitation et autres produits	**15 752**	14 966	**3 214**	2 754	**(554)**	(462)	**18 412**	17 258
Autres (produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières	**(3)**	3	**–**	–	**–**	–	**(3)**	3
Profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	–	**–**	–	**–**	(410)
Dénominateur – produits d'exploitation et autres produits ajustés	**15 749**	14 599	**3 214**	2 754	**(554)**	(462)	**18 409**	16 851
Marge du BAIIA ajusté (en %)	**37,3**	37,6	**23,9**	21,6	**n.s.**	n.s.	**36,1**	36,0

Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts, calculé sur 12 mois. Elle est semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, comme il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2022**	2021
Numérateur – couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 646**	6 476
Dénominateur – montant net des charges d'intérêts	**847**	773
Ratio (fois)	**7,8**	8,4

Flux de trésorerie disponibles : Nous présentons cette mesure comme un indicateur supplémentaire de notre performance opérationnelle, et il n'existe aucune définition généralement reconnue des flux de trésorerie disponibles au sein de l'industrie. Les flux de trésorerie disponibles ne doivent pas être substitués aux mesures présentées dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils excluent les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Ils fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation qui sont disponibles après les dépenses d'investissement (excluant les acquisitions de licences de spectre) et qui peuvent notamment être utilisés pour payer les dividendes, rembourser la dette, racheter des actions, ou effectuer d'autres investissements. Nous ne tenons pas compte de l'incidence des normes comptables qui n'ont aucune incidence sur la trésorerie, telles que IFRS 15 et IFRS 16. Les flux de trésorerie disponibles peuvent être complétés de temps à autre par le produit tiré des actifs cédés ou par les activités de financement.

Calcul des flux de trésorerie disponibles

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021
BAIIA	**1 598**	1 882	**6 406**	6 290
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance	**–**	(410)	**–**	(410)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements	**82**	3	**69**	10
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat (incidence d'IFRS 15) et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS	**(185)**	(117)	**(95)**	(45)
Incidence de la composante capital des contrats de location (incidence d'IFRS 16)	**(129)**	(131)	**(495)**	(502)
Éléments des tableaux des flux de trésorerie :				
Rémunération fondée sur des actions, montant net	**24**	16	**122**	139
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	**25**	27	**101**	113
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	**(10)**	(15)	**(44)**	(53)
Intérêts versés	**(238)**	(180)	**(816)**	(744)
Intérêts reçus	**6**	2	**17**	17
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)[1]	**(660)**	(909)	**(3 472)**	(3 498)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt	**513**	168	**1 793**	1 317
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements	**(190)**	(186)	**(519)**	(601)
Incidence de la cession des activités de solutions en finance sur l'impôt sur le résultat payé	**–**	61	**–**	61
Flux de trésorerie disponibles	**323**	43	**1 274**	777

1 Se reporter à la *note 31* des états financiers consolidés pour plus de détails.

Le tableau ci-dessous présente le rapprochement des flux de trésorerie disponibles selon notre définition et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Rapprochement des flux de trésorerie disponibles et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation

	Quatrièmes trimestres clos les 31 décembre		Exercices clos les 31 décembre	
(en millions de dollars)	**2022**	2021	**2022**	2021
Flux de trésorerie disponibles	**323**	43	**1 274**	777
Ajouter (déduire) :				
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	**660**	909	**3 472**	3 498
Incidence du capital des contrats de location et des contrats de location comptabilisés à titre de contrats de location-financement avant l'adoption d'IFRS 16	**129**	131	**495**	502
Profit à la cession des activités de solutions en finance, déduction faite de l'incidence sur l'impôt payé	**–**	(349)	**–**	(349)
Éléments non significatifs pris individuellement inclus dans le résultat net qui ne fournissent ni n'utilisent de trésorerie	**14**	162	**(430)**	(40)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**1 126**	896	**4 811**	4 388

Produits mensuels moyens par abonné (« PMMA ») des téléphones mobiles – calculés comme les produits tirés des services de réseau découlant des forfaits, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation mensuels, divisés par le nombre moyen d'abonnés des téléphones mobiles dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel.

Dette nette : Nous estimons que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des emprunts à court terme et des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couverts par la trésorerie et les placements temporaires disponibles. La mesure définie par les normes IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la dette à long terme, y compris la tranche courante de la dette à long terme. La dette nette est un élément du **ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**.

Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts : Cette mesure est définie comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. (Se reporter à la *rubrique 7.5*, *« Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement »*.) Cette mesure est analogue au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, tel qu'il est décrit à la *rubrique 7.6*, *« Facilités de crédit »*.

Calcul du ratio de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars, sauf le ratio)	**2022**	2021
Numérateur – dette nette	**24 152**	20 535
Dénominateur – BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	**6 646**	6 476
Ratio (fois)	**3,63**	3,17

Montant net des charges d'intérêts : Cette mesure est le dénominateur utilisé pour calculer le **ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts**. Le montant net des charges d'intérêts représente les coûts de financement excluant les intérêts sur la dette à long terme comptabilisés à l'actif, les intérêts nets des régimes à prestations définies du personnel, la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et les recouvrements liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Les charges comptabilisées relativement à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme, le cas échéant, sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts.

Calcul du montant net des charges d'intérêts

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions de dollars)	**2022**	2021
Coûts de financement	**632**	796
Déduire : montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	**(8)**	(26)
Ajouter : intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés	**30**	3
Ajouter : variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	**193**	–
Charges d'intérêts, montant net	**847**	773

11.2 Indicateurs opérationnels

Les mesures suivantes constituent des paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer la performance opérationnelle d'une entité de télécommunications offrant des services mobiles et des services fixes. Elles n'ont cependant pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB.

Taux de désabonnement – calculé comme le nombre d'abonnés désactivés au cours d'une période donnée, divisé par le nombre moyen d'abonnés dans le réseau au cours de la période, et le résultat est exprimé en tant que taux mensuel. Le taux de désabonnement des téléphones mobiles représente la moyenne totale des taux de désabonnement des téléphones mobiles des services prépayés et des services postpayés. Un abonné des services prépayés de téléphone mobile de TELUS, de Koodo ou de Public Mobile est désactivé lorsqu'il n'utilise pas les services au cours des 90 jours suivant l'expiration des crédits prépayés.

Abonné des appareils connectés – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les tablettes, les clés Internet, l'Internet des objets, la technologie prêt-à-porter et les véhicules connectés) appuyés par TELUS et dont les capacités cellulaires de transmission de la voix sont limitées ou inexistantes.

Abonné des téléphones mobiles – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS ainsi qu'un appareil portable générateur de produits récurrents (p. ex., les téléphones mobiles et les téléphones intelligents) pour lequel TELUS procure une connectivité voix, messagerie textuelle et/ou données.

Abonné des services Internet – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services Internet ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services Internet.

Abonné des services de voix résidentiels – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de téléphonie ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents pour lequel TELUS procure un accès aux services de voix.

Abonné des services de sécurité – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de sécurité ainsi qu'un appareil générateur de produits récurrents connecté à la plateforme de solutions de sécurité et d'automatisation de TELUS.

Abonné des services de télévision – abonné qui utilise un forfait actif de TELUS pour les services de télévision ainsi qu'un abonnement à un appareil générateur de produits récurrents en vertu duquel il peut accéder aux services vidéo au moyen d'une plateforme TELUS TV.

Nombre de personnes couvertes par les services de soins de santé – nombre d'utilisateurs (adhérents principaux et leurs personnes à charge) participant à divers programmes de santé appuyés par les services de TELUS Santé (p. ex., soins virtuels, gestion des régimes d'assurance maladie, soins préventifs, sécurité en matière de santé personnelle et programmes d'aide aux employés et à leur famille). Certains membres et leurs personnes à charge utiliseront probablement plusieurs services de TELUS Santé.

Membre des services de soins de santé virtuels – adhérent principal à un programme de soins virtuels de TELUS Santé actif.

Nombre de transactions liées aux services de soins de santé numériques – nombre total de demandes de règlements pour des soins de santé, de demandes de règlements pour des soins dentaires, de consultations ou autres transactions payées soutenues par les services de TELUS Santé.

Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière

Il incombe à la direction de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société ») d'établir et de maintenir un contrôle interne adéquat à l'égard de l'information financière et d'en évaluer l'efficacité.

Le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers de TELUS ont évalué l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2022, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière est un processus qui est conçu par le président et chef de la direction et le vice-président à la direction et chef des services financiers ou sous la supervision de ces personnes, et qui est mis en œuvre par le conseil d'administration, la direction et d'autres membres du personnel de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers à des fins de communication de l'information ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus.

En raison des limites inhérentes au contrôle interne à l'égard de l'information financière, des inexactitudes pourraient ne pas être décelées en temps opportun. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue. En se fondant sur l'évaluation mentionnée au paragraphe précédent, la direction a déterminé que le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société est efficace au 31 décembre 2022. En ce qui a trait à cette évaluation, aucune faiblesse significative du contrôle interne à l'égard de l'information financière n'a été constatée par la direction au 31 décembre 2022.

La société a acquis LifeWorks Inc. le 1er septembre 2022, comme il est décrit à la *note 18 b)* des états financiers consolidés, et la direction a exclu de son évaluation de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2022 le contrôle interne à l'égard de l'information financière de LifeWorks Inc., qui représente 5 %, 11 %, 7 % et 6 % des actifs courants consolidés, des passifs courants consolidés, des actifs non courants consolidés et des passifs non courants consolidés de la société, respectivement, et le total des produits de 350 millions de dollars et la perte nette de 5 millions de dollars inclus dans les états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2022 et pour l'exercice clos à cette date.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., un cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 et, comme en fait mention le Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant, il a exprimé une opinion sans réserve sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2022.

Doug French
Vice-président à la direction
et chef des services financiers
Le 9 février 2023

Darren Entwistle
Président
et chef de la direction
Le 9 février 2023

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états consolidés de la situation financière ci-joints de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») aux 31 décembre 2022 et 2021, des états consolidés du résultat net et du résultat global, des états consolidés des variations des capitaux propres et des tableaux consolidés des flux de trésorerie connexes pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2022 ainsi que des notes annexes (collectivement, les états financiers). À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société aux 31 décembre 2022 et 2021, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour chacun des deux exercices compris dans la période close le 31 décembre 2022, conformément aux Normes internationales d'information financière (normes IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société au 31 décembre 2022, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, et notre rapport daté du 9 février 2023 exprime une opinion sans réserve sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société.

Fondement de l'opinion

La direction de la société est responsable des états financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers de la société, sur la base de nos audits. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Nous avons effectué nos audits selon les normes publiées par le PCAOB. Ces normes requièrent que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes. Nos audits comprennent la mise en œuvre de procédures en vue d'évaluer les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent d'erreurs ou de fraudes, et la mise en œuvre de procédures en réponse à ces risques. Ces procédures comprennent le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Nos audits comportent également l'évaluation des méthodes comptables retenues et des estimations importantes faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que nos audits constituent un fondement raisonnable à notre opinion.

Élément critique de l'audit

L'élément critique de l'audit indiqué ci-dessous est une question soulevée lors de l'audit des états financiers de la période considérée qui a été communiquée ou qui devait être communiquée au comité d'audit, et qui 1) est liée à des comptes ou à des informations significatifs au regard des états financiers et 2) a nécessité l'exercice d'un jugement particulièrement complexe ou subjectif de notre part. La communication d'éléments critiques de l'audit ne modifie aucunement notre opinion sur les états financiers, dans leur ensemble, et en présentant l'élément critique de l'audit suivant, nous ne fournissons pas d'opinion distincte sur l'élément critique de l'audit ni sur les comptes ou les informations à fournir auxquels il se rapporte.

Évaluation des immobilisations incorporelles acquises dans le cadre des acquisitions d'entreprises – Se reporter à la note 1 b) et à la note 18 b) des états financiers

Description de l'élément critique de l'audit

La société a acquis la totalité des titres de capitaux propres de LifeWorks Inc. et comptabilise les actifs acquis et les passifs repris à la juste valeur, y compris les immobilisations incorporelles liées aux relations clients (les relations clients). Pour déterminer la juste valeur des relations clients, la direction a dû faire des estimations et formuler des hypothèses afin de prévoir les flux de trésorerie futurs et déterminer les taux d'attrition des clients.

Même si la direction formule plusieurs estimations et hypothèses afin de déterminer la juste valeur des relations clients, les estimations et hypothèses comportant le plus haut niveau de subjectivité sont les prévisions des produits futurs et les taux d'attrition des clients. La mise en œuvre de procédures d'audit en vue d'évaluer ces estimations et hypothèses a nécessité un degré élevé de jugement et un travail d'audit plus étendu, notamment la participation de spécialistes en juste valeur.

Façon dont l'élément critique de l'audit a été traité dans le cadre de l'audit

Nos procédures d'audit portant sur les prévisions des produits futurs et les taux d'attrition des clients utilisées pour déterminer la juste valeur des relations clients ont notamment compris les suivantes :

- Nous avons évalué l'efficacité des contrôles à l'égard de l'évaluation des relations clients à la date d'acquisition, y compris les contrôles de la direction à l'égard des prévisions des produits futurs et des taux d'attrition des clients.
- Nous avons évalué le caractère raisonnable des prévisions de la direction à l'égard des produits futurs en comparant celles-ci aux résultats historiques, aux prévisions de tiers du secteur et aux communications internes avec la direction et en menant des enquêtes auprès de certains membres de la direction.
- Avec l'aide de spécialistes de la juste valeur :
  - Nous avons testé l'information source sous-jacente à la détermination des taux d'attrition des clients et nous avons élaboré une fourchette d'estimations indépendantes des taux d'attrition des clients et les avons comparées aux taux choisis par la direction.
  - Nous avons estimé l'évaluation des relations clients établie par la direction en tenant compte des données du marché publiées pour des transactions comparables.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 9 février 2023

Nous sommes les auditeurs de la société depuis 2002.

Rapport du cabinet d'experts-comptables inscrit indépendant

Aux actionnaires et au conseil d'administration de TELUS Corporation

Opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière
Nous avons effectué l'audit de l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière de TELUS Corporation et de ses filiales (la « société ») au 31 décembre 2022, en fonction des critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (« COSO »). À notre avis, la société maintenait, dans tous ses aspects significatifs, un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière au 31 décembre 2022, selon les critères établis dans le document intitulé *Internal Control – Integrated Framework (2013)* publié par le COSO.

Nous avons également effectué l'audit, conformément aux normes publiées par le Public Company Accounting Oversight Board des États-Unis (le « PCAOB »), des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2022 et pour l'exercice clos à cette date, et notre rapport daté du 9 février 2023 exprime une opinion sans réserve sur ces états financiers.

Tel qu'il est décrit dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière, la direction a exclu de son évaluation le contrôle interne à l'égard de l'information financière de LifeWorks Inc., acquise le 1er septembre 2022, et dont les états financiers constituent 5 %, 11 %, 7 % et 6 % des actifs courants consolidés, des passifs courants consolidés, des actifs non courants consolidés et des passifs non courants consolidés de la société, respectivement, ainsi qu'un total des produits de 350 millions de dollars et une perte nette de 5 millions de dollars compris dans les états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2022 et pour l'exercice clos à cette date. Par conséquent, notre audit n'a pas inclus le contrôle interne à l'égard de l'information financière de LifeWorks Inc.

Fondement de l'opinion
La direction de la société est responsable de maintenir l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de procéder à l'évaluation de l'efficacité de celui-ci, énoncée dans le rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière de la société en nous fondant sur notre audit. Nous sommes un cabinet d'experts-comptables inscrit auprès du PCAOB et nous devons être indépendants de la société conformément aux lois fédérales américaines sur les valeurs mobilières et aux règles et règlements applicables de la Securities and Exchange Commission et du PCAOB.

Notre audit a été réalisé conformément aux normes d'audit publiées par le PCAOB. Ces normes exigent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable qu'un contrôle interne efficace à l'égard de l'information financière était maintenu, dans tous ses aspects significatifs. Notre audit a comporté l'acquisition d'une compréhension du contrôle interne à l'égard de l'information financière, une évaluation du risque de l'existence d'une faiblesse significative, des tests et une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du contrôle interne en fonction de notre évaluation du risque, ainsi que la mise en œuvre des autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances. Nous estimons que notre audit constitue une base raisonnable sur laquelle fonder notre opinion.

Définition et limites du contrôle interne à l'égard de l'information financière
Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société est un processus qui est conçu de manière à fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers aux fins de la publication de l'information financière ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le contrôle interne à l'égard de l'information financière d'une société comprend les politiques et les procédures qui 1) ont trait à la tenue de dossiers suffisamment détaillés qui donnent une image fidèle des opérations et des cessions d'actifs de la société; 2) fournissent une assurance raisonnable que les opérations sont inscrites comme il se doit pour permettre la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus et que les encaissements et les décaissements de la société ne sont effectués qu'avec l'autorisation de la direction et du conseil d'administration de la société; 3) fournissent une assurance raisonnable concernant la prévention ou la détection en temps opportun de toute acquisition, utilisation ou cession non autorisée d'actifs de la société qui pourrait avoir une incidence significative sur les états financiers.

En raison des limites qui lui sont inhérentes, il se peut que le contrôle interne à l'égard de l'information financière ne permette pas de prévenir ou de détecter certaines anomalies. De plus, les projections de toute évaluation de l'efficacité pour des périodes ultérieures sont assujetties au risque que les contrôles internes deviennent inadéquats en raison de l'évolution des conditions, ou que le niveau de conformité aux politiques ou aux procédures diminue.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Vancouver, Canada
Le 9 février 2023

États consolidés du résultat net et du résultat global

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	Note	2022	2021
Produits d'exploitation			
Services		**15 956 $**	14 535 $
Équipement		**2 336**	2 303
Produits d'exploitation (tirés de contrats conclus avec des clients)	*6*	**18 292**	16 838
Autres produits	*7*	**120**	420
Produits d'exploitation et autres produits		**18 412**	17 258
Charges d'exploitation			
Achat de biens et services		**7 107**	6 699
Charge au titre des avantages du personnel	*8*	**4 899**	4 269
Amortissement des immobilisations corporelles	*17*	**2 226**	2 126
Amortissement des immobilisations incorporelles	*18*	**1 226**	1 090
		15 458	14 184
Bénéfice d'exploitation		**2 954**	3 074
Coûts de financement	*9*	**632**	796
Bénéfice avant impôt		**2 322**	2 278
Impôt sur le résultat	*10*	**604**	580
Bénéfice net		**1 718**	1 698
Autres éléments du résultat global	*11*		
Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat			
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie		**(101)**	124
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger		**41**	(130)
		(60)	(6)
Éléments qui ne seront jamais ultérieurement reclassés en résultat			
Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement		**7**	57
Réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel		**132**	600
		139	657
		79	651
Bénéfice global		**1 797 $**	2 349 $
Bénéfice net attribuable :			
Aux actions ordinaires		**1 615 $**	1 655 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**103**	43
		1 718 $	1 698 $
Bénéfice global attribuable :			
Aux actions ordinaires		**1 654 $**	2 341 $
Aux participations ne donnant pas le contrôle		**143**	8
		1 797 $	2 349 $
Bénéfice net par action ordinaire	*12*		
De base		**1,16 $**	1,23 $
Dilué		**1,15 $**	1,22 $
Nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation			
De base		**1 396**	1 346
Dilué		**1 403**	1 351

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

États consolidés de la situation financière

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**974 $**	723 $
Débiteurs	*6 b)*	**3 297**	2 671
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir		**143**	206
Stocks	*1 l)*	**537**	448
Actifs sur contrat	*6 c)*	**441**	450
Charges payées d'avance	*20*	**617**	521
Actifs dérivés courants	*4 h)*	**83**	13
		6 092	5 032
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles, montant net	*17*	**17 084**	15 926
Immobilisations incorporelles, montant net	*18*	**19 178**	17 485
Goodwill, montant net	*18*	**9 169**	7 270
Actifs sur contrat	*6 c)*	**320**	299
Autres actifs à long terme	*20*	**2 203**	1 971
		47 954	42 951
		54 046 $	47 983 $
Passif et capitaux propres			
Passifs courants			
Emprunts à court terme	*22*	**104 $**	114 $
Créditeurs et charges à payer	*23*	**3 947**	3 705
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer		**112**	104
Dividendes à payer	*13*	**502**	449
Facturation par anticipation et dépôts de clients	*24*	**891**	854
Provisions	*25*	**166**	96
Tranche courante de la dette à long terme	*26*	**2 541**	2 927
Passifs dérivés courants	*4 h)*	**18**	24
		8 281	8 273
Passifs non courants			
Provisions	*25*	**538**	774
Dette à long terme	*26*	**22 496**	17 925
Autres passifs à long terme	*27*	**636**	907
Impôt sur le résultat différé	*10*	**4 437**	4 045
		28 107	23 651
Passif		**36 388**	31 924
Capitaux propres			
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires	*28*	**16 569**	15 116
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 089**	943
		17 658	16 059
		54 046 $	47 983 $
Passifs éventuels	*29*		

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Approuvé par le conseil d'administration,

David L. Mowat
Administrateur

R.H. Auchinleck
Administrateur

États consolidés des variations des capitaux propres

		Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires							
		Capital d'apport							
		Actions ordinaires *(note 28)*							
(en millions)	Note	Nombre d'actions	Capital social	Surplus d'apport	Bénéfices non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Participations ne donnant pas le contrôle	Total
Solde au 1er janvier 2021		1 291	7 677 $	534 $	3 712 $	117 $	12 040 $	528 $	12 568 $
Bénéfice net		–	–	–	1 655	–	1 655	43	1 698
Autres éléments du résultat global	*11*	–	–	–	600	86	686	(35)	651
Dividendes	*13*	–	–	–	(1 711)	–	(1 711)	–	(1 711)
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	24	621	–	–	–	621	–	621
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence		4	79	49	–	–	128	13	141
Actions ordinaires émises		51	1 267	–	–	–	1 267	–	1 267
Variation des participations dans des filiales	*28 c)*	–	–	430	–	–	430	394	824
Solde au 31 décembre 2021		1 370	9 644	1 013	4 256	203	15 116	943	16 059
Bénéfice net		**–**	**–**	**–**	**1 615**	**–**	**1 615**	**103**	**1 718**
Autres éléments du résultat global	*11*	**–**	**–**	**–**	**132**	**(93)**	**39**	**40**	**79**
Dividendes	*13*	**–**	**–**	**–**	**(1 899)**	**–**	**(1 899)**	**–**	**(1 899)**
Dividendes réinvestis et paiements facultatifs en trésorerie	*13 b), 14 c)*	**23**	**660**	**–**	**–**	**–**	**660**	**–**	**660**
Rémunération fondée sur des actions mise en équivalence	*14 b)*	**4**	**103**	**18**	**–**	**–**	**121**	**12**	**133**
Émission d'actions ordinaires dans le cadre de regroupements d'entreprises	*18 b)*	**34**	**992**	**–**	**–**	**–**	**992**	**–**	**992**
Variation des participations dans des filiales	*28 c)*	**–**	**–**	**(75)**	**–**	**–**	**(75)**	**(9)**	**(84)**
Solde au 31 décembre 2022		**1 431**	**11 399 $**	**956 $**	**4 104 $**	**110 $**	**16 569 $**	**1 089 $**	**17 658 $**

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Tableaux consolidés des flux de trésorerie

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Activités d'exploitation			
Bénéfice net		**1 718 $**	1 698 $
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation :			
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles		**3 452**	3 216
Impôt sur le résultat différé	*10*	**31**	47
Charge de rémunération fondée sur des actions, montant net	*14 a)*	**122**	139
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**101**	113
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	*15 a)*	**(44)**	(53)
Actifs sur contrat non courants		**(21)**	(6)
Montants non facturés non courants à recevoir des clients au titre du financement	*20*	**(26)**	(184)
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	*9*	**(193)**	–
Profit à la cession des activités de solutions en finance	*7*	**–**	(410)
Perte liée aux placements mis en équivalence	*7, 21*	**7**	10
Autres		**(143)**	(100)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation	*31 a)*	**(193)**	(82)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 811**	4 388
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre	*31 a)*	**(3 647)**	(3 097)
Paiements en trésorerie au titre des licences de spectre	*18 a)*	**–**	(2 219)
Paiements en trésorerie au titre des acquisitions, montant net	*18 b)*	**(1 547)**	(468)
Avances aux coentreprises immobilières et aux entreprises associées et participations dans les coentreprises immobilières et les entreprises associées	*21*	**(21)**	(46)
Sommes reçues des coentreprises immobilières	*21*	**5**	4
Produit d'une cession		**16**	508
Investissement dans des placements de portefeuille et autres		**(214)**	(148)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement		**(5 408)**	(5 466)
Activités de financement	*31 a)*		
Actions ordinaires émises	*28 a)*	**–**	1 300
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires	*13 a)*	**(1 188)**	(1 045)
Émission (remboursement) d'emprunts à court terme, montant net		**(17)**	10
Émission de titres de créance à long terme	*26*	**10 271**	4 891
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	*26*	**(8 049)**	(4 972)
Actions d'une filiale émises et vendues aux (achetées des) détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle, montant net	*28 c)*	**(123)**	827
Autres		**(46)**	(58)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		**848**	953
Situation de trésorerie			
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net		**251**	(125)
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début		**723**	848
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin		**974 $**	723 $
Informations supplémentaires sur les flux de trésorerie d'exploitation			
Intérêts versés		**(816)$**	(744)$
Intérêts reçus		**17 $**	17 $
Impôt sur le résultat payé, montant net			
Relativement au bénéfice global		**(514)$**	(563)$
Relativement aux acquisitions d'entreprises		**(5)**	(38)
		(519)$	(601)$

Les notes annexes ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers consolidés.

Notes annexes

31 décembre 2022

TELUS Corporation est l'une des plus importantes sociétés de télécommunications du Canada offrant un vaste éventail de solutions technologiques, qui incluent des produits et des services de voix et de données mobiles et fixes, des solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé (y compris les programmes d'aide aux employés et à leur famille et l'administration des avantages du personnel), les services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données), ainsi qu'une expérience client propulsée par le numérique. Les services de données comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise.

TELUS Corporation a été constituée en société par actions en vertu de la loi intitulée Company Act (Colombie-Britannique) le 26 octobre 1998, sous la dénomination BCT.TELUS Communications Inc. (« BCT »). Le 31 janvier 1999, conformément à un plan d'arrangement aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* approuvé par le tribunal et intervenu entre BCT, BC TELECOM Inc. et l'ancienne société située en Alberta, TELUS Corporation (« TC »), BCT a acquis la totalité des actions de BC TELECOM Inc. et de TC en échange d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de BCT et BC TELECOM Inc. a été dissoute. Le 3 mai 2000, BCT a changé sa dénomination pour TELUS Corporation et en février 2005, TELUS Corporation est devenue assujettie à la Business Corporations Act (Colombie-Britannique), loi qui a remplacé la Company Act (Colombie-Britannique). TELUS Corporation a son siège social au 510 West Georgia Street, Floor 7, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 0M3.

Les expressions « TELUS », « nous », « notre », « nos », « nôtre » et « nous-mêmes » désignent TELUS Corporation et, dans les cas où le contexte le permet ou l'exige, ses filiales. Nos principales filiales sont : TELUS Communications Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 100 % au 31 décembre 2022; et TELUS International (Cda) Inc., dans laquelle nous détenions une participation de 56,6 % au 31 décembre 2022, comme il est décrit plus en détail à la *note 28 c)*, et qui a mené à terme son premier appel public à l'épargne en février 2021. Bien qu'elles n'aient eu aucune incidence sur notre détermination actuelle de nos principales filiales, nous avons réalisé des acquisitions d'entreprises significatives au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, comme il est décrit à la *note 18 b)*.

Notes annexes	Page
Application générale	
1. Résumé des principales méthodes comptables	152
2. Faits nouveaux concernant les méthodes comptables	159
3. Politiques financières liées à la structure du capital	159
4. Instruments financiers	162
Éléments portant sur les résultats d'exploitation consolidés	
5. Information sectorielle	169
6. Produits tirés de contrats conclus avec des clients	171
7. Autres produits	172
8. Charge au titre des avantages du personnel	172
9. Coûts de financement	173
10. Impôt sur le résultat	173
11. Autres éléments du résultat global	175
12. Montants par action	175
13. Dividendes par action	176
14. Rémunération fondée sur des actions	176
15. Avantages du personnel futurs	180
16. Coûts de restructuration et autres coûts	184
Éléments portant sur la situation financière consolidée	
17. Immobilisations corporelles	185
18. Immobilisations incorporelles et goodwill	186
19. Contrats de location	190
20. Autres actifs à long terme	191
21. Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée	192
22. Emprunts à court terme	194
23. Créditeurs et charges à payer	194
24. Facturation par anticipation et dépôts de clients	194
25. Provisions	195
26. Dette à long terme	196
27. Autres passifs à long terme	200
28. Capitaux propres	201
29. Passifs éventuels	203
Autres	
30. Transactions entre parties liées	204
31. Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie	205

1 Résumé des principales méthodes comptables

Nos états financiers consolidés sont exprimés en dollars canadiens. Les principes comptables généralement reconnus que nous appliquons sont les Normes internationales d'information financière publiées par l'International Accounting Standards Board (les « normes IFRS de l'IASB ») et les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les principes comptables généralement reconnus exigent que nous présentions les méthodes comptables que nous avons choisies dans les cas où nous avons été obligés de sélectionner parmi diverses méthodes comptables conformes aux principes comptables généralement reconnus. Dans certains autres cas, y compris lorsque aucun choix de méthodes n'est autorisé, nous sommes également tenus de présenter la façon dont nous avons appliqué certaines méthodes comptables. Lorsque nous choisissons et appliquons les méthodes comptables, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les caractéristiques qualitatives fondamentales de l'information financière utile, à savoir la pertinence et l'image fidèle. Dans le cadre de notre évaluation, nous estimons que les informations à fournir imposées à l'égard de nos méthodes comptables n'ont pas toutes le même degré d'importance pour nous, comme le décrit le tableau ci-joint; leur importance relative évoluera pour nous avec le temps au fil de notre propre évolution.

Ces états financiers consolidés pour chacun des exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021 ont été autorisés par notre conseil d'administration pour publication le 9 février 2023.

a) Périmètre de consolidation

Nos états financiers consolidés comprennent nos comptes et tous les comptes de nos filiales, les principales étant TELUS Communications Inc. et TELUS International (Cda) Inc. TELUS Communications Inc. comprend la presque totalité de nos activités dans les secteurs des services mobiles et fixes, à l'exclusion des services liés à l'expérience client et à la transformation de la capacité numérique offerts par l'entremise de l'entreprise de services à la clientèle et aux entreprises de TELUS International (Cda) Inc.

Nos arrangements financiers et ceux de nos filiales entièrement détenues n'imposent pas de restrictions relativement aux dividendes interentreprises.

Nous passons en revue notre structure organisationnelle et y apportons des changements lorsque nous le jugeons approprié, de manière à rehausser la valeur de TELUS Corporation. Ce processus continu peut modifier, et modifie effectivement, l'attribution du statut de filiale principale à nos différentes filiales, et ce, à tout moment considéré.

	Méthode comptable exigeant un choix plus important parmi les méthodes ou un jugement plus important	
Méthode comptable	Oui	Non
Application générale		
a) Périmètre de consolidation		X
b) Utilisation d'estimations et de jugements	X	
c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation		X
d) Comptabilité de couverture		X
Éléments portant sur les résultats d'exploitation		
e) Comptabilisation des produits	X	
f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur	X	
g) Conversion des devises		X
h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes	X	
i) Rémunération fondée sur des actions		X
j) Régimes d'avantages du personnel futurs	X	
Éléments portant sur la situation financière		
k) Trésorerie et placements temporaires, montant net		X
l) Stocks		X
m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles	X	
n) Placements		X

b) Utilisation d'estimations et de jugements

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des estimations, des hypothèses et des jugements qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif présentés à la date des états financiers, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur le classement et les montants présentés des produits et des charges au cours de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Estimations

Le graphique ci-contre présente les exemples d'estimations et d'hypothèses importantes, ainsi que leur importance relative et leur degré de difficulté.

DEGRÉ DE DIFFICULTÉ: Élevé → Faible

IMPORTANCE: Élevée → Faible

• Recouvrabilité des immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité indéterminée [se reporter à la *note 18 f)* pour une analyse des principales hypothèses] • Recouvrabilité du goodwill [se reporter à la *note 18 f)* pour une analyse des principales hypothèses]	• Certaines hypothèses actuarielles et économiques utilisées afin de déterminer le coût des régimes de retraite à prestations définies et les obligations au titre des prestations de retraite constituées [se reporter à la *note 15 d)* pour une analyse des principales hypothèses]	
• Détermination du montant et de la composition des actifs et des passifs d'impôt sur le résultat et d'autres impôts et taxes, y compris le montant des économies d'impôt non comptabilisées	• Durée d'utilité estimative des actifs (se reporter à la *note 1 f*) • Certaines hypothèses économiques utilisées afin de déterminer la provision pour les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 1 m*)	
• Montant des actifs identifiables nets acquis dans le cadre de regroupements d'entreprises et provisions liées aux regroupements d'entreprises • Recouvrabilité des placements à long terme	• Recouvrabilité des immobilisations corporelles et incorporelles amortissables	• Détermination des corrections de valeur pour créances douteuses, des montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement et des actifs sur contrat • Détermination de la correction de valeur pour désuétude des stocks

Jugements

Les exemples de jugements importants que nous avons posés, outre ceux relatifs aux estimations, comprennent ce qui suit :

- Les évaluations à savoir si les postes sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les états financiers de base et, dans le cas contraire, s'ils sont suffisamment importants pour être présentés de façon distincte dans les notes annexes aux états financiers. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications à nos évaluations à l'égard de l'importance des postes à présenter afin qu'elles tiennent compte de la conjoncture économique. Nous prenons dûment en compte le point de vue selon lequel il est raisonnable de s'attendre à des divergences d'opinions sur l'importance ou non d'un poste.
- En ce qui a trait aux transactions génératrices de produits, nous devons exercer des jugements qui influent sur le moment auquel les produits sont comptabilisés, comme suit :
  - Nous avons des millions de contrats pluriannuels conclus avec nos clients et nous devons exercer des jugements relativement au moment auquel nous nous sommes acquittés de nos obligations de prestation envers nos clients, que ce soit progressivement ou à un moment précis. Les produits tirés des services sont comptabilisés en fonction de l'accès par les clients à nos infrastructures de télécommunications ou de l'utilisation qu'ils en font; nous sommes d'avis que cette méthode illustre fidèlement le transfert des services et que les produits d'exploitation sont comptabilisés au moment où les services sont accessibles ou rendus. Nous considérons que nos obligations de prestation découlant de la vente d'équipement ont été acquittées lorsque le matériel a été livré aux utilisateurs finaux et accepté par ceux-ci (se reporter à la *note 1 e*).
  - En ce qui a trait principalement aux transactions génératrices de produits relativement aux appareils mobiles, nous devons exercer des jugements pour déterminer si les tiers revendeurs qui fournissent du matériel à nos clients agissent à titre de mandants ou de mandataires dans le cadre des transactions. En tenant compte des indicateurs pertinents, nous estimons que considérer les revendeurs comme agissant à titre de mandataires, uniquement aux fins comptables, est plus représentatif de la substance économique des transactions, car nous sommes le principal obligé à l'égard des utilisateurs finaux. Ce jugement fait en sorte qu'aucun produit tiré de l'équipement n'est comptabilisé au moment où les stocks sont transférés aux tiers revendeurs.
  - Nous versons une rémunération aux tiers revendeurs et à nos employés qui génèrent des produits, et nous devons exercer des jugements pour déterminer si cette rémunération fondée sur les ventes constitue des coûts engagés aux fins de l'obtention de contrats avec des clients qui devraient être comptabilisés à l'actif (se reporter à la *note 20*). Nous sommes d'avis que la rémunération qui peut être attribuée indirectement à l'obtention d'un contrat avec un client, étant donné que le montant d'une telle rémunération pourrait être touché autrement que par la simple obtention du contrat, devrait être comptabilisée en charges lorsqu'elle est engagée; la rémunération directement attribuable à l'obtention d'un contrat avec un client devrait être comptabilisée à l'actif et subséquemment amortie sur une base systématique lorsque nos obligations de prestation connexes sont remplies.

    Nous devons également exercer un jugement relativement à la comptabilisation à l'actif des coûts engagés aux fins de l'exécution de contrats conclus avec des clients qui génèrent des produits. Ces coûts d'exécution sont les coûts engagés pour établir, mettre en service ou autrement mettre en œuvre des services impliquant l'accès à notre infrastructure de télécommunications ou son utilisation, qui ne seraient autrement pas comptabilisés à l'actif à titre d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles (se reporter à la *note 20*).
- La décision d'amortir les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et incorporelles amortissables selon le mode linéaire, car nous croyons que cette méthode reflète mieux l'utilisation des ressources en relation avec la durée de vie économique de ces actifs qu'une méthode d'amortissement accéléré ne le ferait, et que le mode linéaire est donc plus représentatif de la substance économique liée à l'utilisation sous-jacente de ces actifs.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

- La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction ait recours à des jugements qui ont une incidence sur l'information présentée dans les états financiers, qui est examinée régulièrement par notre principal décideur opérationnel et sert à prendre les décisions sur les ressources à affecter et à évaluer la performance (se reporter à la *note 5, « Information sectorielle »*).

  L'un de nos jugements importants concerne la distinction que nous faisons depuis toujours entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles (distinction qui s'applique également à la répartition des charges directes et indirectes ainsi que des dépenses d'investissement). Il est souvent difficile de faire une distinction claire et objective entre les activités et les flux de trésorerie de nos unités fonctionnelles, ainsi qu'entre les actifs à l'origine de ces flux de trésorerie. Le fait qu'il soit difficile de faire cette distinction atteste de l'interdépendance de nos unités fonctionnelles. À mesure que nos activités évoluent, il se pourrait également que de nouvelles unités génératrices de trésorerie soient créées.
- Le point de vue selon lequel nos licences de spectre qui sont octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (y compris les licences de spectre qui nous ont été subordonnées) seront vraisemblablement renouvelées, et que nous avons l'intention de les renouveler et que nous estimons avoir la capacité financière et opérationnelle de les renouveler et que, par conséquent, elles ont une durée d'utilité indéterminée, comme il est décrit plus en détail à la *note 18 e)*.
- En ce qui a trait au test de dépréciation annuel des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill, dans certains cas, nous pourrions devoir émettre des jugements relativement à la répartition de nos actifs nets (y compris les actifs communs et administratifs partagés) entre nos unités génératrices de trésorerie lorsque vient le temps de déterminer leur valeur comptable.
- La décision, à l'égard des réclamations et poursuites, comme il est décrit plus en détail à la *note 29 a)*, à savoir si un élément constitue un passif éventuel ou si une sortie de ressources est probable et doit donc être comptabilisée comme une provision.

c) Instruments financiers – comptabilisation et évaluation

À l'égard de la comptabilisation et de l'évaluation des instruments financiers, nous avons adopté les politiques suivantes :

- Les achats ou les ventes dans le délai normalisé d'actifs financiers ou de passifs financiers (à savoir les achats ou les ventes qui nécessitent une remise réelle d'actifs ou de passifs financiers) sont comptabilisés à la date de règlement. Nous avons choisi cette méthode puisqu'il n'était pas prévu que les avantages de l'utilisation de la méthode applicable à la date de transaction allaient excéder les coûts découlant de la sélection et de la mise en œuvre de cette méthode.
- Les coûts de transaction, autres que ceux concernant les éléments détenus à des fins de transaction, sont inclus dans la juste valeur initiale de l'actif ou du passif financier acquis. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis qu'elle donne lieu à un meilleur appariement des coûts de transaction avec les périodes au cours desquelles nous bénéficions de ces coûts.
- Un contrat visant la réception de crédits au titre de l'énergie renouvelable et l'accord d'achat d'énergie virtuel connexe constituent des unités de comptabilisation distinctes. Nous avons choisi cette méthode, car nous sommes d'avis que la réception des crédits au titre de l'énergie renouvelable constitue un contrat à exécuter et que l'accord d'achat d'énergie virtuel répond à la définition d'un dérivé.

d) Comptabilité de couverture

Généralités

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture du risque de change désignées en ce qui concerne certains engagements à l'égard d'achats futurs libellés en dollars américains et les remboursements de titres de créance, comme il est présenté à la *note 4 a)* et *d)*.

Comptabilité de couverture

L'objectif de la comptabilité de couverture, en ce qui a trait à nos relations de couverture désignées, est d'assurer que les profits et les pertes compensatoires sont comptabilisés au cours des mêmes périodes. Nous avons choisi d'appliquer la comptabilité de couverture, car nous croyons que celle-ci est plus représentative de la substance économique des transactions sous-jacentes.

Afin d'appliquer la comptabilité de couverture, une corrélation étroite (qui indique l'efficacité) est nécessaire entre la variation compensatoire de la valeur liée au risque des instruments financiers (les « éléments de couverture ») utilisés pour établir les relations de couverture du risque désignées et la totalité, ou une partie, de l'actif, du passif ou de la transaction présentant un risque identifié pour lequel nous avons pris des mesures (les « éléments couverts »). Nous évaluons l'efficacité anticipée des relations de couverture désignées lors de la mise en place et leur efficacité réelle pour chaque période de présentation de l'information financière par la suite. Nous considérons une relation de couverture désignée comme étant efficace si les conditions essentielles suivantes de l'élément de couverture et de l'élément couvert sont les mêmes : le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert; les dates d'échéance; les dates de paiement; et l'indice des taux d'intérêt (selon le cas). Comme il est indiqué à la *note 4 i)*, toute inefficacité, comme celle qui résulterait d'un écart entre le montant nominal de référence de l'élément de couverture et le montant en capital de l'élément couvert, ou d'une relation de couverture désignée auparavant efficace qui devient inefficace, est reflétée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global au poste « Coûts de financement » si elle est liée à la dette à long terme et au poste « Achat de biens et services » si elle est liée à des engagements d'achats futurs libellés en dollars américains.

Actifs et passifs de couverture

Dans le cadre de l'application de la comptabilité de couverture, un montant (la « valeur de couverture ») est comptabilisé aux états consolidés de la situation financière relativement à la juste valeur des éléments de couverture. L'écart net, le cas échéant, entre les montants comptabilisés en résultat net et les montants nécessaires pour refléter la juste valeur des éléments de couverture de flux de trésorerie désignés comptabilisée aux états consolidés de la situation financière, est comptabilisé à titre de composante des autres éléments du résultat global, comme il est indiqué à la *note 11*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

e) Comptabilisation des produits

Généralités

Nous tirons la majeure partie de nos produits liés aux services de solutions technologiques de TELUS des services d'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci, y compris :

- Le réseau mobile (voix et données);
- Les services de données fixes (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées et les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise);
- Les services de voix fixes;
- Les services liés à la santé.

Le reste de nos produits tirés des solutions technologiques de TELUS [équipement relatif au secteur des services mobiles et autres services, équipement relatif au secteur des services fixes et autres services, services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (qui comprennent des logiciels, des services de gestion de données et des technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données)] provient surtout de la fourniture de produits et de la prestation de services facilitant l'accès à l'infrastructure de télécommunications ainsi que l'utilisation de celle-ci. Les produits tirés des services de notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International proviennent de la prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris des solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu.

Nous offrons à nos clients des solutions complètes et intégrées pour répondre à leurs besoins. Ces solutions supposent parfois la prestation de plusieurs services et la livraison de plusieurs produits (nos obligations de prestation) à des moments différents ou sur des périodes différentes. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous. Tel qu'il est requis, les obligations de prestation liées à ces arrangements à éléments multiples sont identifiées, et le prix de transaction pour l'ensemble de l'arrangement à éléments multiples est déterminé et réparti entre les obligations de prestation en fonction des prix de vente spécifiques relatifs pour chacune; nous appliquons ensuite les méthodes pertinentes en matière de comptabilisation des produits afin que les produits soient comptabilisés lorsque (ou à mesure que) nous remplissons les obligations de prestation. Dans la mesure où une contrepartie variable est incluse dans le calcul du prix de transaction minimal, on le considère comme le « montant minimal dépensé » requis dans le cadre d'un contrat avec un client. Les produits tirés des services découlant de contrats conclus avec des clients comportent habituellement une contrepartie variable, puisque les clients peuvent continuellement ajouter ou retirer des caractéristiques et des services, et que l'utilisation par les clients de notre infrastructure de télécommunications peut excéder l'utilisation de base prévue à leur contrat.

Aux fins de l'application d'IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*, nos contrats conclus avec les clients ne sont pas considérés comme comportant une importante composante financement. À l'exception des paiements initiaux liés au matériel qui peuvent être exigés en vertu des contrats conclus avec les clients et des ventes en libre-service de matériel et d'accessoires en magasin, les paiements sont généralement exigés dans les 30 jours suivant la date de facturation. La facturation est habituellement produite sur une base mensuelle.

Les contrats multiples conclus avec un seul et même client sont généralement comptabilisés comme des arrangements distincts. Dans les cas où des contrats multiples sont conclus avec un client au cours d'une courte période, les contrats sont revus comme un ensemble afin de s'assurer, tout comme avec les arrangements à éléments multiples, que leurs prix de transaction relatifs sont appropriés.

La comptabilisation au titre des contrats de location est appliquée à une unité de comptabilisation si elle confère à un client le droit d'utiliser un actif spécifique pourvu qu'elle ne confère pas les avantages et les risques inhérents à la propriété.

Nos produits sont comptabilisés, déduction faite de toute taxe à valeur ajoutée ou taxe de vente facturée au client simultanément à une transaction génératrice de produits.

Nous avons recours aux mesures de simplification de la comptabilisation des produits suivantes, prévues par IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients* :

- Aucun ajustement du montant de la contrepartie prévue au contrat pour tenir compte de l'incidence des composantes financement lorsque nous prévoyons, à la passation du contrat, que l'incidence de la composante financement est négligeable à l'échelle d'un contrat individuel.
- Aucun report des coûts d'obtention du contrat lorsque la période d'amortissement de ces coûts serait de un an ou moins.
- Au moment de l'estimation des prix de transaction minimaux affectés aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à l'exclusion des montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que des montants découlant de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

Actifs sur contrat

Plusieurs de nos arrangements à éléments multiples découlent du groupement de la vente d'équipement (un appareil mobile, par exemple) avec une période de service contractuelle. Même si le client reçoit l'équipement à la passation du contrat et que les produits liés à l'obligation de prestation connexe remplie sont comptabilisés à ce moment, le paiement du client pour l'équipement sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service, dans la mesure où il n'est pas reçu à titre de somme forfaitaire à la passation du contrat. L'écart entre les produits tirés de l'équipement comptabilisés et le montant connexe cumulé facturé au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat ou de montant non facturé à recevoir des clients au titre du financement, selon la forme du contrat.

Des actifs sur contrat peuvent également survenir lorsque nous versons une contrepartie à un client. Lorsque nous ne tirons aucun avantage identifiable distinct de la remise d'une contrepartie à un client, le montant de la contrepartie est comptabilisé en diminution des produits plutôt que comme une charge. Ces montants sont inclus dans le calcul du prix de transaction afin d'être répartis sur les arrangements à éléments multiples.

- Certaines formes de contrepartie versée à un client, à la passation du contrat, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), ou de l'équipement, sont considérées comme des obligations de prestation dans un arrangement à éléments multiples. Même si l'obligation de prestation est remplie à la passation du contrat, le paiement du client relativement à l'obligation de prestation sera dans les faits reçu progressivement sur la durée du contrat de service connexe. L'écart entre les produits découlant de l'obligation de prestation remplie et le montant connexe facturé de façon cumulative au client est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.
- Les autres formes de contrepartie offerte à un client et remise à la passation du contrat ou au cours d'une période, comme des rabais (y compris des cartes prépayées autres que bancaires), pourraient faire en sorte que nous ne recevions aucun avantage identifiable et distinct et ne sont par conséquent pas considérées comme des obligations de prestation.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

De telles contreparties sont comptabilisées comme une réduction des produits échelonnée sur la durée du contrat. L'écart entre la contrepartie offerte et le montant connexe comptabilisé à titre de réduction des produits est comptabilisé dans les états consolidés de la situation financière à titre d'actif sur contrat.

Passifs sur contrat
La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services sont rendus ou l'équipement est fourni (se reporter à la *note 24*). De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Coûts d'acquisition du contrat et coûts liés à l'exécution du contrat
Les coûts d'acquisition du contrat (habituellement des commissions) et les coûts liés à l'exécution du contrat seront comptabilisés à l'actif et passés en charges, habituellement, sur la durée du contrat, sur une base rationnelle et systématique, conformément au mode de transfert des biens ou services auxquels l'actif est associé. L'amortissement de ces coûts est compris dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante du poste « Achat de biens et services », à l'exception des montants versés à nos employés qui sont inclus dans la charge au titre des avantages du personnel.

Le coût total du matériel mobile vendu aux clients et les frais de publicité et de promotion liés à l'acquisition initiale de clients sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés; les coûts du matériel nous appartenant situé dans les établissements des clients et les frais d'installation connexes sont comptabilisés à l'actif lorsqu'ils sont engagés. Les frais liés à la production publicitaire, au temps d'antenne et à l'espace publicitaire sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

Services de voix et de données
Nous comptabilisons les produits selon la méthode de la comptabilité d'engagement et y incluons une estimation des produits gagnés mais non facturés. Les produits tirés des services mobiles et fixes sont comptabilisés en fonction de l'accès à notre infrastructure de télécommunications et de l'utilisation de celle-ci et des frais contractuels.

La facturation par anticipation est comptabilisée lorsque la facturation a lieu avant la prestation des services connexes, et elle est portée aux produits dans la période au cours de laquelle les services en question sont rendus. De même, les frais initiaux afférents au branchement et à l'activation de comptes clients sont différés et comptabilisés sur la durée moyenne prévue de la relation d'affaires avec les clients, lorsqu'une telle mesure est appropriée.

Nous comptabilisons les sommes relatives à nos rabais tarifaires pour la qualité du service imposés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») selon la méthode du report.

Le CRTC a établi un mécanisme pour subventionner les entreprises de services locaux, comme la nôtre, qui fournissent des services téléphoniques de base résidentiels dans les zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a établi le taux de subvention, par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification, pour toutes les entreprises de services locaux. Nous comptabilisons la subvention selon la méthode de la comptabilité d'engagement en appliquant le taux de subvention au nombre de lignes d'accès du réseau résidentiel que nous fournissons dans les zones de desserte à coût élevé, comme il est décrit à la *note 7*. Les écarts, le cas échéant, entre les taux de subvention intermédiaire et final fixés par le CRTC sont comptabilisés comme une modification des estimations dans la période au cours de laquelle le CRTC fixe définitivement le taux de subvention.

Équipement relatif au secteur des services mobiles et autres
Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés de notre gamme de produits, y compris les montants liés aux appareils mobiles vendus aux revendeurs et à l'équipement pour les locaux des clients, au moment où les produits sont livrés aux clients finaux et acceptés par ceux-ci, quel que soit le moyen de livraison du produit. En ce qui concerne les appareils mobiles vendus aux revendeurs, nous nous considérons comme étant le principal obligé à l'égard des clients finaux. Les produits tirés des contrats de location simple d'équipement sont comptabilisés selon une formule à la fois systématique et logique (normalement le mode linéaire) sur la durée du bail. Nous comptabilisons les produits qui découlent des programmes d'aide aux employés et à leur famille et des solutions logicielles (y compris l'administration des avantages du personnel) dans la période comptable au cours de laquelle elles sont fournies.

Nous comptabilisons les produits qui découlent de la prestation de solutions d'expérience client numérique, y compris les solutions d'intelligence artificielle et de gestion de contenu, dans la période comptable au cours de laquelle elles sont fournies, en fonction habituellement de modèles de facturation par heure de production ou par transaction.

f) Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles et perte de valeur

Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles
Les immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative (sur la durée du contrat de location en ce qui concerne les actifs au titre de droits d'utilisation) déterminée à partir d'un processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs. L'amortissement comprend l'amortissement des améliorations locatives, qui sont en général amorties sur leur durée de service moyenne prévue ou sur la durée du bail connexe, selon la moins longue des deux durées. Les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité déterminée (les « immobilisations incorporelles amortissables ») sont amorties selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité estimative, laquelle est revue au moins sur une base annuelle et ajustée au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, le recours au mode d'amortissement linéaire représente un jugement important pour nous.

La durée d'utilité estimative de la plupart de nos immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) et de nos immobilisations incorporelles amortissables se détaille comme suit :

	Durée d'utilité estimative
Immobilisations corporelles (y compris les actifs au titre de droits d'utilisation) amortissables	
Actifs liés au réseau	
À l'extérieur des installations	17 à 40 ans
À l'intérieur des installations	4 à 25 ans
Équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles	5 à 7 ans
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles	5 à 20 ans
Autres éléments des immobilisations corporelles amortissables et actifs au titre de droits d'utilisation	3 à 40 ans
Immobilisations incorporelles amortissables	
Contrats avec les clients et relations clients connexes	4 à 15 ans
Abonnés des services fixes	25 ans
Logiciels	3 à 10 ans
Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	5 à 30 ans

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Perte de valeur – généralités

Le test de dépréciation compare la valeur comptable des actifs ou des unités génératrices de trésorerie faisant l'objet du test avec leur valeur recouvrable (la valeur recouvrable étant la valeur la plus élevée entre les deux valeurs suivantes : la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie ou sa juste valeur diminuée des coûts de sortie). Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les pertes de valeur sont immédiatement comptabilisées dans la mesure où la valeur comptable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie excède sa valeur recouvrable. Advenant une hausse ultérieure de la valeur recouvrable d'actifs ou d'unités génératrices de trésorerie ayant subi une perte de valeur, les pertes de valeur précédemment comptabilisées (pour un actif autre que le goodwill) peuvent être reprises dans la mesure où la reprise ne découle pas d'une désactualisation et que la valeur comptable qui en résulte ne soit pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment.

Perte de valeur – immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles amortissables

Le processus continu d'analyse de la durée d'utilité des actifs tient compte de certains éléments comme le moment où survient l'obsolescence technologique, les pressions concurrentielles et les plans d'utilisation future de l'infrastructure; de telles considérations peuvent aussi indiquer que la valeur comptable d'un actif pourrait ne pas être recouvrable, auquel cas une perte de valeur serait comptabilisée.

Perte de valeur – immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée; goodwill

La valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill est soumise à un test de dépréciation périodique. Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill doivent être soumis à un test de dépréciation au moins une fois par année, mais la fréquence de ce test est généralement dictée par les événements et les changements de situation pertinents, le cas échéant. Nous avons choisi le mois de décembre pour effectuer notre test annuel.

Nous évaluons nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable de l'unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée affectées à une unité génératrice de trésorerie, mais excluant tout goodwill affecté à une unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait comptabilisé en réduction de la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée.

Après avoir procédé à l'évaluation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, nous évaluons le goodwill en comparant la valeur recouvrable de nos unités génératrices de trésorerie (ou groupes d'unités génératrices de trésorerie) à leur valeur comptable (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à une unité génératrice de trésorerie ou à un groupe d'unités génératrices de trésorerie). Dans la mesure où la valeur comptable d'une unité génératrice de trésorerie (y compris les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et tout goodwill affectés à l'unité génératrice de trésorerie) est supérieure à sa valeur recouvrable, le montant excédentaire serait d'abord comptabilisé en réduction de la valeur comptable du goodwill et le reste serait comptabilisé au prorata en réduction des valeurs comptables des actifs de l'unité génératrice de trésorerie.

g) Conversion des devises

Les transactions commerciales conclues en devises sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment des transactions. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens, aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière, et les profits ou les pertes qui en résultent sont comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement, tel qu'il est indiqué à la *note 9*. La comptabilité de couverture est appliquée en certaines circonstances précises qui sont décrites plus en détail à la *note 1 d)* précédente.

Certaines de nos filiales étrangères n'utilisent pas le dollar canadien comme monnaie fonctionnelle. Les profits et les pertes de change découlant de la conversion en dollars canadiens des comptes de ces filiales étrangères sont comptabilisés à titre de composante des autres éléments du résultat global présentés à la *note 11*.

h) Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes

Nous appliquons la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Selon cette méthode, l'impôt exigible est comptabilisé pour l'impôt estimatif à payer de l'exercice considéré. Des actifs et passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour les différences temporaires entre les valeurs fiscale et comptable des actifs et des passifs, ainsi que pour tout avantage fiscal découlant du report des pertes et des crédits d'impôt à l'investissement aux exercices à venir dont la réalisation est plus probable qu'improbable. Les montants comptabilisés à l'égard des actifs et passifs d'impôt différé sont établis en fonction du moment prévu de la résorption des différences temporaires ou de l'utilisation des pertes fiscales et de l'application des taux d'imposition quasi adoptés au moment de la résorption ou de l'utilisation.

Nous comptabilisons la totalité des variations des taux d'imposition quasi adoptés ayant une incidence sur les actifs et les passifs d'impôt différé pendant la période au cours de laquelle les variations sont quasi adoptées. Nous comptabilisons les variations des estimations des soldes d'impôt d'exercices précédents comme des révisions des estimations durant la période au cours de laquelle la variation de l'estimation s'est produite; nous avons choisi cette approche, car l'accent qui est mis sur l'état de la situation financière est plus conforme à la méthode du report variable pour la comptabilisation de l'impôt sur le résultat.

Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt au pays et à l'étranger changent constamment. Par conséquent, il y a habituellement certaines des questions fiscales qui sont ambiguës et qui se traduisent par des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous comptabilisons l'avantage d'impôt sur le résultat d'une position incertaine uniquement lorsqu'il est plus probable qu'improbable que le traitement fiscal définitif de la position adoptée donnera lieu à la réalisation de l'avantage d'impôt sur le résultat. Cependant, cela ne signifie pas que les autorités fiscales ne peuvent remettre en question ces positions. Nous comptabilisons un montant à titre de charges d'intérêts courus sur le passif d'impôt exigible qui n'a pas été acquitté, lesquelles incluraient les intérêts et les pénalités découlant des positions incertaines sur le plan fiscal. Nous incluons ces charges dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

Nos activités de recherche et développement peuvent être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement pour lesquels l'admissibilité constitue une question complexe. Nous comptabilisons les crédits d'impôt à l'investissement uniquement lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'admissibilité finale de nos activités de recherche et développement se traduira par la réception de ces crédits d'impôt, lesquels sont alors comptabilisés selon la méthode de la réduction du coût, en vertu de laquelle ils sont déduits des dépenses ou des actifs auxquels ils se rapportent, comme il est indiqué à la *note 10 c)*.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

i) Rémunération fondée sur des actions

Généralités

Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits en une seule fois à un moment futur précis (« acquisition en bloc »), nous comptabilisons la charge de manière linéaire sur la période d'acquisition des droits. Lorsque la rémunération fondée sur des actions prévoit l'acquisition des droits par tranches (« acquisition graduelle »), nous comptabilisons la charge selon la méthode de répartition accélérée. Une estimation des déchéances au cours de la période d'acquisition des droits est effectuée à la date de l'attribution de la rémunération fondée sur des actions; cette estimation est ajustée pour tenir compte des données réelles.

Unités d'actions restreintes

En ce qui a trait aux unités d'actions restreintes qui ne sont assujetties ni à une option de règlement en capitaux propres ni à des conditions de performance liées au marché, comme il est présenté à la *note 14 b)*, nous comptabilisons un passif égal au nombre des unités d'actions restreintes sur lesquelles les droits sont acquis, multiplié par la juste valeur de marché des actions ordinaires correspondantes à la fin de la période de présentation de l'information financière. De la même façon, nous comptabilisons un passif pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui ne sont pas assujetties à une option de règlement en capitaux propres mais qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Attributions d'options sur actions

La juste valeur des attributions d'options sur actions est déterminée à la date d'attribution et est comptabilisée dans les états financiers. Le produit découlant de l'exercice des attributions d'options sur actions est porté au crédit du capital social, tout comme le sont les justes valeurs à la date d'attribution comptabilisées à l'égard des attributions d'options sur actions exercées.

Les attributions d'options sur actions comportant une option de règlement en capitaux propres net, comme il est indiqué à la *note 14 d)*, sont comptabilisées à titre d'instruments de capitaux propres. Nous avons choisi la méthode de comptabilité à la juste valeur des instruments de capitaux propres pour l'option de règlement en capitaux propres net étant donné qu'elle est conforme au traitement comptable appliqué aux attributions d'options sur actions connexes.

j) Régimes d'avantages du personnel futurs

Régimes à prestations définies

Nous comptabilisons des montants au titre de nos obligations découlant des régimes à prestations définies du personnel ainsi que les coûts connexes, déduction faite des actifs des régimes. Le coût des prestations de retraite et autres avantages de retraite gagnés par les employés est établi par calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations constituées au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant la progression des salaires et l'âge de départ à la retraite des employés. Aux fins du calcul du bénéfice net, l'intérêt net de chaque régime, qui est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation, est inclus à titre de composante des coûts de financement, comme il est décrit à la *note 9*.

Un montant qui reflète l'incidence de tout écart entre le taux d'actualisation et le taux de rendement réel des actifs d'un régime est inclus à titre de composante des réévaluations au titre des régimes à prestations définies du personnel dans les autres éléments du résultat global, comme il est décrit aux *notes 11* et *15*. Nous déterminons le montant maximal des avantages économiques découlant des actifs au titre des régimes en fonction des diminutions des cotisations futures aux régimes.

Au moins une fois par année, les hypothèses clés portant sur les régimes à prestations définies sont évaluées et révisées au besoin. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'estimations importantes pour nous.

Régimes à cotisations définies

Nous comptabilisons le régime de retraite des travailleurs des télécommunications et le régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique, qui couvrent certains de nos employés et offrent des prestations définies à leurs membres, selon la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations définies. En l'absence de réglementation aux fins du calcul de la quote-part de la situation financière et de la performance du régime sous-jacentes attribuables à chaque employeur participant aux régimes et en l'absence d'ententes contractuelles entre les régimes et les employeurs participants sur le financement de tout déficit (ou distribution de tout surplus), nous comptabilisons ces régimes comme des régimes à cotisations définies conformément à la Norme comptable internationale 19, *Avantages du personnel*.

k) Trésorerie et placements temporaires, montant net

La trésorerie et les placements temporaires, qui peuvent comprendre des instruments du marché monétaire échéant à trois mois ou moins de leur date d'achat, sont présentés déduction faite des éléments en circulation, y compris les chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées à la date de l'état de la situation financière. Le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif à l'état de la situation financière lorsque le montant total de l'ensemble des chèques émis mais qui n'ont pas fait l'objet de compensation par les banques concernées excède le montant de la trésorerie et des placements temporaires. Lorsque le montant net de la trésorerie et des placements temporaires est classé comme un passif, il peut aussi inclure les montants à découvert prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales, qui sont renouvelées chaque jour et qui sont décrites plus en détail à la *note 22*.

l) Stocks

Nos stocks se composent essentiellement d'appareils mobiles, de pièces et d'accessoires d'un montant total de 414 millions de dollars au 31 décembre 2022 (2021 – 381 millions de dollars), de même que d'équipement de communications détenu en vue de leur revente. Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation et le coût est établi selon la méthode du coût moyen. Le coût des biens vendus pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 totalisait 2,3 milliards de dollars (2021 – 2,2 milliards de dollars).

m) Immobilisations corporelles; immobilisations incorporelles

Généralités

Les immobilisations corporelles et les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, lequel comprend, dans le cas d'immobilisations corporelles construites par nous, le coût des matériaux et de la main-d'œuvre directe et les frais généraux connexes. En ce qui concerne les logiciels créés à l'interne et pour usage interne, les coûts historiques comptabilisés comprennent les coûts des matériaux, les coûts de la main-d'œuvre ainsi que les coûts directement liés à la main-d'œuvre. Lorsque les projets de construction d'immobilisations corporelles sont d'une importance suffisante et d'une durée appréciable, nous inscrivons à l'actif un montant pour le coût des fonds utilisés pour financer la construction, comme l'indique la *note 9*. Le taux servant au calcul du coût de financement comptabilisé à l'actif est fondé sur notre coût moyen pondéré des emprunts enregistré au cours de la période de présentation de l'information financière.

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

Lorsque nous vendons des immobilisations corporelles, la valeur comptable nette est portée en réduction du produit de la vente, et l'écart, comme le mentionne la *note 7*, est comptabilisé dans les états consolidés du résultat net et du résultat global à titre de composante du poste « Autres produits ».

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Les provisions pour passifs, comme l'indique la *note 25*, sont comptabilisées à l'égard des obligations légales, contractuelles ou juridiques, normalement au moment où elles sont engagées, relativement à la mise hors service d'immobilisations corporelles (principalement certains actifs des composantes « à l'extérieur des installations » et « équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles ») lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'une estimation importante pour nous. Les obligations sont mesurées initialement à leur juste valeur (déterminée à l'aide d'une méthode d'actualisation), et les coûts qui en découlent sont comptabilisés à l'actif à même la valeur comptable de l'actif visé. Au cours des périodes subséquentes, les provisions pour ces passifs sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation attribuable à la désactualisation, de toute modification du taux d'actualisation fondé sur le marché et de toute modification du montant ou de l'échéancier des flux de trésorerie futurs sous-jacents. Le coût de la mise hors service d'immobilisations comptabilisé à l'actif est amorti de la même façon que l'actif connexe, et l'augmentation attribuable à la désactualisation, comme il est indiqué à la *note 9*, est prise en compte dans les états consolidés du résultat net et du résultat global comme une composante des coûts de financement.

n) Placements

Nous comptabilisons nos placements dans les sociétés sur lesquelles nous exerçons une influence notable, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, selon la méthode de la mise en équivalence. Selon cette méthode, le placement est d'abord comptabilisé au coût et ensuite ajusté pour refléter notre quote-part des bénéfices ou des pertes des entreprises détenues, et le montant des distributions des bénéfices reçus. L'excédent du coût d'un placement mis en équivalence sur sa valeur comptable sous-jacente à la date d'acquisition, sauf pour le goodwill, est amorti sur la durée d'utilité estimative de l'actif sous-jacent auquel le coût excédentaire se rapporte.

De même, nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières, comme il est décrit plus en détail à la *note 21*, au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Les profits et les pertes latents découlant des transactions conclues avec les (y compris les apports aux) coentreprises immobilières sont différés proportionnellement à notre participation restante dans les coentreprises immobilières.

Nous comptabilisons nos autres placements à long terme à leur juste valeur à moins que ceux-ci ne soient des titres de placement qui n'ont pas de cours du marché sur un marché actif ou qui n'ont pas d'autres indications objectives et claires de juste valeur. Lorsque nous ne comptabilisons pas nos autres placements à long terme à leur juste valeur, nous utilisons la méthode du coût en vertu de laquelle les placements sont initialement comptabilisés au coût et les bénéfices obtenus de ces placements ne sont comptabilisés que dans la mesure où ils sont reçus ou à recevoir. Lorsqu'un placement classé dans nos autres placements à long terme subit une baisse de valeur importante ou prolongée, sa valeur comptable est ajustée à sa juste valeur estimative.

2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables

Normes, interprétations et modifications aux normes et interprétations au cours de la période de présentation de l'information financière, qui ne sont pas encore entrées en vigueur et n'ont pas encore été appliquées

- En février 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications à portée limitée à IAS 1, *Présentation des états financiers*, à l'énoncé de pratiques sur les IFRS 2 à l'égard des jugements concernant l'importance relative (IFRS Practice Statement 2, *Making Materiality Judgements*) et à IAS 8, *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée était permise. Les modifications exigent que les entités présentent toutes leurs informations significatives sur les méthodes comptables, plutôt que leurs principales méthodes comptables, et clarifient la façon de distinguer les changements de méthodes comptables des changements d'estimations comptables. Nous évaluons actuellement l'incidence des normes modifiées, mais nous ne prévoyons pas que l'application des modifications aura une incidence significative sur nos informations financières.
- En mai 2021, l'International Accounting Standards Board a publié des modifications ciblées à IAS 12, *Impôts sur le résultat*. Les modifications s'appliquent aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2023, mais l'application anticipée était permise. Afin de réduire la diversité quant à la présentation de l'information, les modifications précisent que les sociétés sont tenues de comptabiliser l'impôt différé au titre des transactions dans le cadre desquelles des actifs et des passifs sont comptabilisés, comme c'est le cas pour les contrats de location et les obligations liées à la mise hors service (le démantèlement) d'immobilisations. En fonction de nos actuels faits et circonstances, nous ne prévoyons pas que notre performance financière ou la présentation de nos informations financières seront touchées de façon significative par l'application de la norme modifiée.

3 Politiques financières liées à la structure du capital

Généralités

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

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

Nous gérons notre structure du capital financier et ajustons celle-ci en fonction des variations de la conjoncture économique et des caractéristiques des risques liés à nos activités. Afin de maintenir ou d'ajuster notre structure

Indique une méthode comptable exigeant de notre part un choix plus important parmi les méthodes comptables ou un jugement plus important.

du capital financier, nous pouvons ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires, pouvons racheter des actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres de rachat dans le cours normal des activités, pouvons émettre de nouvelles actions [y compris des actions ordinaires et des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.], pouvons émettre de nouveaux titres de créance, pouvons émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou pouvons accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

Nos objectifs financiers en 2022, qui sont revus chaque année, sont demeurés inchangés par rapport à 2021. Nous estimons que nos objectifs financiers s'alignent sur notre stratégie à long terme.

Nous surveillons le capital financier au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA* ») excluant les coûts de restructuration et autres coûts, les ratios de couverture ainsi que les ratios de distribution.

Ratios d'endettement et de couverture

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme la dette nette à la fin de la période divisée par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sur 12 mois. Historiquement, cette mesure est semblable au ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, à l'exception du fait que la clause restrictive inclut dans le BAIIA les effets latents des instruments financiers dérivés non liés au risque de change détenus à des fins de transaction (se reporter à la *note 4 h)*. La dette nette et le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts sont des mesures qui n'ont pas de signification normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le calcul de ces mesures se présente comme dans le tableau qui suit. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette.

Aux 31 décembre ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates (en millions de dollars)	Objectif	**2022**	2021
Composantes des ratios d'endettement et de couverture			
Dette nette[1]		**24 152 $**	20 535 $
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[2]		**6 646 $**	6 476 $
Montant net des charges d'intérêts[3] *(note 9)*		**847 $**	773 $
Ratio d'endettement			
Dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts	2,20 à 2,70[4]	**3,63**	3,17
Ratios de couverture			
Couverture par le bénéfice[5]		**3,6**	3,9
Couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts[6]		**7,8**	8,4

1 La dette nette et le total du capital investi sont calculés comme suit :

Aux 31 décembre	Note	**2022**	2021
Dette à long terme	*26*	**25 037 $**	20 852 $
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme		**118**	94
(Actifs) passifs dérivés utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains, montant net		**(80)**	7
Cumul des autres éléments du résultat global découlant des instruments financiers utilisés pour gérer le risque de taux d'intérêt et le risque de change liés à la dette à long terme libellée en dollars américains – compte non tenu des incidences fiscales		**(53)**	191
Trésorerie et placements temporaires, montant net		**(974)**	(723)
Emprunts à court terme	*22*	**104**	114
Dette nette		**24 152**	20 535
Actions ordinaires		**16 569**	15 116
Participations ne donnant pas le contrôle		**1 089**	943
Moins : cumul des autres éléments du résultat global compris ci-dessus dans les capitaux propres attribuables aux actions ordinaires ainsi que dans les participations ne donnant pas le contrôle		**(133)**	(186)
Total du capital investi		**41 677 $**	36 408 $

2 Le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est calculé comme suit :

Exercices clos les 31 décembre	Note	**2022**	2021
BAIIA	*5*	**6 406 $**	6 290 $
Coûts de restructuration et autres coûts	*16*	**240**	186
BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts		**6 646 $**	6 476 $

3 Le montant net des charges d'intérêts est le montant net des coûts de financement, excluant le montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel, la variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels, les économies liées à la prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme et le remboursement à l'échéance de titres de créance, calculé sur 12 mois (les charges comptabilisées à l'égard de la prime au titre du remboursement par anticipation, le cas échéant, sont incluses dans le montant net des charges d'intérêts) (se reporter à la *note 9*).

4 Notre fourchette cible à long terme pour le ratio d'endettement est de 2,20 à 2,70 fois. Au 31 décembre 2022, le ratio sortait de cette fourchette cible à long terme. Nous pourrions laisser ce ratio sortir de la fourchette cible (pour saisir les occasions de placement à long terme), et ce cas s'est déjà présenté, mais nous nous efforcerons de faire en sorte que ce ratio revienne dans la fourchette cible à moyen terme (après les enchères de licences de spectre en 2021 et les prochaines enchères de licences de spectre en 2023 et en 2024), car nous sommes d'avis que cette fourchette s'aligne sur notre stratégie à long terme. Nous respectons le ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit, en vertu desquelles nous devons nous assurer que notre ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation n'est pas supérieur à 4,25:1,00 (se reporter à la *note 26 d*). Le calcul du ratio d'endettement est essentiellement semblable au calcul du ratio de levier financier prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

5 La couverture par le bénéfice est définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et correspond au bénéfice net avant les charges liées aux coûts d'emprunt et la charge d'impôt sur le résultat divisé par les charges liées aux coûts d'emprunt (intérêts sur la dette à long terme; intérêts sur les emprunts à court terme et les autres emprunts; prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme); et réintégration des intérêts capitalisés, en excluant les montants attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle.

6 La couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts est définie comme le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts divisé par le montant net des charges d'intérêts. Cette mesure est essentiellement semblable au ratio de couverture prévu par les clauses restrictives de nos facilités de crédit.

*Le BAIIA n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des normes IFRS de l'IASB et pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous présentons le BAIIA parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et qu'il sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

Le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts était de 3,63 fois au 31 décembre 2022, comparativement à 3,17 fois à l'exercice précédent. L'incidence de l'augmentation de la dette nette, qui tient principalement à l'acquisition des licences de spectre et aux acquisitions d'entreprises, a supplanté l'incidence de la croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts. Le BAIIA a diminué en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19.

Le ratio de couverture par le bénéfice était de 3,6 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022, soit une baisse comparativement à 3,9 fois à l'exercice précédent. L'augmentation du bénéfice avant les coûts d'emprunt et l'impôt sur le résultat a donné lieu à une hausse de 0,1 du ratio et l'augmentation des coûts d'emprunt a donné lieu à une baisse de 0,4 du ratio. Le ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est établi à 7,8 fois pour la période de 12 mois close le 31 décembre 2022, en baisse par rapport au ratio de 8,4 fois enregistré à l'exercice précédent. La croissance du BAIIA excluant les coûts de restructuration et autres coûts s'est traduite par une hausse de 0,2 du ratio et la hausse du montant net des charges d'intérêts s'est traduite par une baisse de 0,8 du ratio. Le BAIIA a diminué en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19.

Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation

Afin d'assurer une cohérence avec la manière dont nous gérons nos activités, notre ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est présenté comme une mesure historique équivalant au total des dividendes déclarés liés aux actions ordinaires de TELUS Corporation des quatre trimestres les plus récents, comptabilisés dans les états financiers, déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes (se reporter à la *note 13*), divisé par le total des flux de trésorerie disponibles* pour les quatre trimestres les plus récents en ce qui concerne les périodes intermédiaires (divisé par les flux de trésorerie disponibles annuels si le montant présenté se rapporte à un exercice).

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre	Objectif	**2022**	2021
Calculé selon les mesures conformes aux normes IFRS de l'IASB les plus comparables			
Ratio de dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport aux flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation, moins les dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)		**142 %**	192 %
Calculé selon les mesures de la direction			
Ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	60 % à 75 %[1]	**95 %**	140 %

1 Notre fourchette cible pour le ratio de distribution lié aux actions ordinaires de TELUS Corporation est de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	**2022**	2021
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**1 899 $**	1 711 $
Montant des dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation	**(687)**	(624)
Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation – déduction faite de l'incidence du régime de réinvestissement des dividendes	**1 212 $**	1 087 $

Le tableau qui suit présente notre calcul des flux de trésorerie disponibles et son rapprochement avec les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation.

Pour les périodes de 12 mois closes les 31 décembre (en millions)	Note	**2022**	2021
BAIIA	*5*	**6 406 $**	6 290 $
Déduire : profit à la cession des activités de solutions en finance		**–**	(410)
Coûts de restructuration et autres coûts, déduction faite des décaissements		**69**	10
Incidence de l'actif sur contrat, des coûts d'acquisition du contrat et des coûts liés à l'exécution du contrat et des options de financement d'appareils Paiements faciles de TELUS		**(95)**	(45)
Incidence de la composante capital des contrats de location	*31 b)*	**(495)**	(502)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie :			
Rémunération fondée sur des actions, montant net	*14*	**122**	139
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**101**	113
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel		**(44)**	(53)
Intérêts versés		**(816)**	(744)
Intérêts reçus		**17**	17
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**(3 472)**	(3 498)
Flux de trésorerie disponibles avant impôt		**1 793**	1 317
Impôt sur le résultat payé, déduction faite des remboursements		**(519)**	(601)
Incidence de la cession des activités de solutions en finance sur l'impôt sur le résultat payé		**–**	61
Flux de trésorerie disponibles		**1 274**	777
Ajouter (déduire) :			
Dépenses d'investissement (excluant les licences de spectre)	*5*	**3 472**	3 498
Incidence du principal au titre des contrats de location		**495**	502
Profit à la cession des activités de solutions en finance, déduction faite de l'impôt sur le résultat payé		**–**	(349)
Éléments non significatifs sur une base individuelle compris dans le résultat net ne générant ni n'utilisant aucuns flux de trésorerie		**(430)**	(40)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation		**4 811 $**	4 388 $

*Les flux de trésorerie disponibles ne sont pas une mesure normalisée prescrite par les normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, ils pourraient ne pas être comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon notre définition, les flux de trésorerie disponibles correspondent au BAIIA (produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel) excluant les éléments que nous considérons comme ayant une valeur prédictive limitée, y compris les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs), le produit tiré des actifs cédés ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Nous avons publié des indications au sujet des flux de trésorerie disponibles et les avons inclus dans l'information présentée parce qu'ils constituent des mesures clés de performance auxquelles la direction et les investisseurs ont recours pour évaluer la performance de nos activités.

4 Instruments financiers

a) Risques – aperçu

Nos instruments financiers, leur classement comptable et la nature de certains risques auxquels ils pourraient être assujettis sont présentés dans le tableau suivant.

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

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

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

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

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

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

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

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

Instruments financiers dérivés

Nous appliquons la comptabilité de couverture aux instruments financiers utilisés pour établir les relations de couverture en ce qui concerne les transactions libellées en dollars américains. Nous sommes d'avis que notre recours à des instruments financiers dérivés en vue de la couverture ou de l'arbitrage nous aide à gérer nos coûts de financement ou à atténuer l'incertitude associée à nos activités de financement ou à nos autres activités. L'incertitude associée au risque de change et aux autres risques de prix est atténuée grâce à notre recours à des dérivés de change qui agissent comme swaps efficaces des taux de change (taux variable/taux fixe). Lorsque nous concluons des contrats liés à des instruments financiers dérivés, nous cherchons à aligner le calendrier des flux de trésorerie des éléments de couverture sur celui des éléments couverts. L'incidence de cette stratégie de gestion des risques et son application sont décrites à la *note 4 i)*.

b) Risque de crédit

En excluant le risque de crédit, le cas échéant, découlant des swaps de devises réglés sur une base brute, la meilleure représentation de notre exposition maximale au risque de crédit (excluant les incidences de l'impôt sur le résultat) est présentée dans le tableau suivant. Celle-ci, toutefois, illustre le pire scénario et ne reflète aucunement les résultats auxquels nous nous attendons.

Aux 31 décembre (en millions)	**2022**	2021
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**974 $**	723 $
Débiteurs	**3 868**	3 216
Actifs sur contrat	**761**	749
Actifs dérivés	**333**	89
	5 936 $	4 777 $

Trésorerie et placements temporaires, montant net

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux placements temporaires est géré en s'assurant que ces actifs financiers sont placés auprès de gouvernements, de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une forte notation de qualité supérieure et d'autres contreparties solvables. Un examen continu permet d'évaluer les changements de l'état des contreparties.

Débiteurs

Le risque de crédit associé aux débiteurs est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire. Les comptes sont considérés comme en souffrance lorsque le client n'a pas fait les paiements contractuels à l'échéance, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de facturation. Tous frais de retard sur les soldes impayés non courants des créances clients sont imputés au taux du marché fondé sur le secteur ou au taux négocié.

Aux 31 décembre (en millions)				2022			2021
	Note	**Montant brut**	**Correction de valeur**	**Montant net[1]**	Montant brut	Correction de valeur	Montant net[1]
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur pour créances douteuses							
Moins de 30 jours après la date de facturation		**936 $**	**(11)$**	**925 $**	900 $	(8)$	892 $
De 30 à 60 jours après la date de facturation		**400**	**(11)**	**389**	338	(7)	331
De 61 à 90 jours après la date de facturation		**185**	**(15)**	**170**	93	(9)	84
Plus de 90 jours après la date de facturation		**192**	**(33)**	**159**	114	(21)	93
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement		**1 509**	**(39)**	**1 470**	1 323	(65)	1 258
		3 222 $	**(109)$**	**3 113 $**	2 768 $	(110)$	2 658 $
Courantes	*6 b)*	**2 636 $**	**(94)$**	**2 542 $**	2 194 $	(81)$	2 113 $
Non courantes	*20*	**586**	**(15)**	**571**	574	(29)	545
		3 222 $	**(109)$**	**3 113 $**	2 768 $	(110)$	2 658 $

1 Les montants nets représentent les créances clients qui n'avaient pas fait l'objet d'une provision aux dates des états consolidés de la situation financière (se reporter à la *note 6 b*).

Nous effectuons des corrections de valeur pour pertes de crédit attendues pour la durée de vie liées aux créances douteuses. La conjoncture économique (y compris les données macroéconomiques prospectives), les informations historiques (y compris, s'ils sont disponibles, les rapports des agences de notation), les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance ainsi que la ligne d'activité d'où proviennent les créances clients sont tous des éléments pris en compte lorsque vient le temps de déterminer si des corrections de valeur doivent être constituées au titre des comptes en souffrance; les mêmes facteurs sont considérés pour déterminer s'il faut radier les montants imputés à la correction de valeur pour créances douteuses à l'encontre des créances clients. La charge pour créances douteuses est calculée au moyen d'une identification spécifique pour les soldes des créances clients dépassant un certain seuil et sur la base d'une provision fondée sur des statistiques pour les autres comptes. Aucune créance client n'est radiée directement à même la charge pour créances douteuses.

Le tableau suivant présente un sommaire des activités liées à notre correction de valeur pour créances douteuses.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022	2021
Solde au début	**110 $**	140 $
Ajouts (charge pour créances douteuses)	**82**	42
Comptes radiés[1] d'un montant inférieur aux recouvrements	**(89)**	(77)
Autres	**6**	5
Solde à la fin	**109 $**	110 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, les comptes radiés, mais faisant toujours l'objet d'activités de recouvrement ont totalisé 148 $ (2021 – 110 $).

Actifs sur contrat

Le risque de crédit associé aux actifs sur contrat est intrinsèquement géré par la taille et la diversité de notre importante clientèle, qui regroupe à peu près tous les secteurs des consommateurs et des entreprises au Canada. Nous appliquons un programme d'évaluation du crédit des clients et limitons le montant du crédit accordé lorsque nous le jugeons nécessaire.

Aux 31 décembre (en millions)			2022			2021
	Montant brut	**Correction de valeur**	**Montant net** *(note 6 c)*	Montant brut	Correction de valeur	Montant net *(note 6 c)*
Actifs sur contrat, déduction faite de la correction de valeur pour perte de valeur						
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :						
La période de 12 mois se clôturant un an après	**611 $**	**(23)$**	**588 $**	602 $	(24)$	578 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après	**277**	**(11)**	**266**	264	(11)	253
Par la suite	**55**	**(1)**	**54**	47	(1)	46
	943 $	**(35)$**	**908 $**	913 $	(36)$	877 $

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

Actifs dérivés (et passifs dérivés)

Les contreparties à nos dérivés liés aux opérations de change significatifs sont de grandes institutions financières auxquelles une importante agence de notation a accordé une notation du crédit de qualité supérieure. Le montant total en dollars du risque de crédit lié à des contrats conclus avec l'une ou l'autre de ces institutions financières est limité, et les notations du crédit des contreparties font l'objet d'un suivi. Nous n'accordons ni ne recevons de sûreté pour les contrats de swap ou les éléments de couverture en raison de notre notation du crédit et de celle de nos contreparties. Bien que nous soyons exposés au risque de pertes de crédit potentielles qui pourraient résulter de la non-exécution possible de nos contreparties, nous considérons ce risque comme minime. Nos passifs dérivés ne se composent d'aucun passif éventuel lié au risque de crédit.

c) Risque de liquidité

À titre de composante des politiques financières liées à la structure du capital, comme il est expliqué plus en détail à la *note 3*, nous gérons notre risque de liquidité des façons suivantes :

- en recourant à un processus d'équilibrage de trésorerie quotidien qui nous permet de gérer nos liquidités disponibles et nos besoins en liquidités selon nos besoins réels;
- en maintenant une convention pour la vente de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance et des facilités bancaires bilatérales *(note 22)*, un programme de papier commercial (*note 26 c*) et des facilités de crédit consortial [*note 26 d)* et *e)*];
- en maintenant des prospectus préalables de base en vigueur;
- en exerçant une surveillance constante des flux de trésorerie prévisionnels et réels;
- en gérant les échéances des actifs financiers et des passifs financiers.

Nos échéances de titres de créance au cours des années à venir sont telles qu'elles sont présentées à la *note 26 i)*. Au 31 décembre 2022, TELUS Corporation pouvait émettre en vertu d'un prospectus préalable de base canadien en vigueur jusqu'en septembre 2024 un montant illimité de titres au Canada et des titres d'une valeur maximale de 3,5 milliards de dollars US aux États-Unis (2021 – 2,75 milliards de dollars de titres de créance ou de capitaux propres en vertu d'un prospectus préalable de base qui était en vigueur jusqu'en juin 2023). Nous estimons que nos notations du crédit de première qualité contribuent à nous donner un accès raisonnable aux marchés financiers. TELUS International (Cda) Inc. a déposé un prospectus préalable de base canadien en vertu duquel des titres de créance ou des titres de capitaux propres d'un montant illimité pourraient être offerts et qui est en vigueur jusqu'en mai 2024.

Nous faisons correspondre de façon étroite les échéances contractuelles de nos passifs financiers dérivés avec celles des risques qu'ils sont censés gérer.

Les échéances prévues de nos passifs financiers non actualisés ne diffèrent pas de façon importante des échéances contractuelles, sauf comme il est indiqué ci-après. Les échéances contractuelles relatives à nos passifs financiers non actualisés, y compris les intérêts s'y rapportant (le cas échéant), sont présentées dans les tableaux qui suivent.

	Non-dérivés				Dérivés				
			Dette à long terme composée						
Au 31 décembre 2022 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] *(note 26)*	Contrats de location *(note 26)*	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] Payés	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total
2023	3 613 $	9 $	2 907 $	596 $	(1 679)$	1 674 $	(669)$	648 $	7 099 $
2024	254	105	3 126	537	(201)	193	–	–	4 014
2025	16	–	1 800	379	(599)	586	–	–	2 182
2026	12	–	2 154	273	(165)	162	–	–	2 436
2027	1	–	2 197	218	(1 644)	1 610	–	–	2 382
2028 à 2032	–	–	9 929	446	(1 785)	1 707	–	–	10 297
Par la suite	–	–	11 551	364	(2 921)	2 805	–	–	11 799
Total	3 896 $	114 $	33 664 $	2 813 $	(8 994)$	8 737 $	(669)$	648 $	40 209 $
			Total *(note 26 i)*			36 220 $			

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2022.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2022. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

	Non-dérivés				Dérivés					
			Dette à long terme composée							
Au 31 décembre 2021 (en millions)	Passifs financiers ne portant pas intérêt	Emprunts à court terme[1]	Dette à long terme, en excluant les contrats de location[1] *(note 26)*	Contrats de location *(note 26)*	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés[2] Payés	Autres	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total
2022	3 395 $	15 $	3 130 $	504 $	(2 050)$	2 059 $	8 $	(544)$	540 $	7 057 $
2023	62	1	1 167	364	(149)	148	–	–	–	1 593
2024	13	101	1 724	305	(149)	148	–	–	–	2 142
2025	14	–	2 217	176	(522)	540	–	–	–	2 425
2026	2	–	1 901	144	(116)	118	–	–	–	2 049
2027 à 2031	7	–	7 351	398	(1 784)	1 852	–	–	–	7 824
Par la suite	–	–	10 499	344	(2 805)	2 877	–	–	–	10 915
Total	3 493 $	117 $	27 989 $	2 235 $	(7 575)$	7 742 $	8 $	(544)$	540 $	34 005 $
			Total			30 391 $				

1 Les sorties de trésorerie pour le versement d'intérêts à l'égard de nos emprunts à court terme, du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit (le cas échéant) ont été calculées selon les taux d'intérêt en vigueur au 31 décembre 2021.

2 Les montants compris dans la dette à long terme non dérivée non actualisée à l'égard de la dette à long terme libellée en dollars américains, et les montants correspondants inclus dans le swap de devises de la dette à long terme figurant à la colonne « (Reçus) » ont été établis selon les taux de change en vigueur au 31 décembre 2021. Les montants contractuels couverts de la dette à long terme libellée en dollars américains venant à échéance sont en fait reflétés dans la colonne « Payés » du swap de devises de la dette à long terme puisque les flux de trésorerie bruts sont échangés en vertu de contrats de swaps de devises.

d) Risque de change

Notre monnaie fonctionnelle est le dollar canadien, mais nous négocions couramment en dollars américains en raison de certains produits et coûts d'exploitation habituels qui sont libellés en dollars américains et des achats de stocks et des acquisitions d'immobilisations que nous effectuons à l'échelle internationale. Le dollar américain est la seule devise à laquelle nous sommes exposés de façon significative à la date de clôture.

Notre gestion du risque de change consiste à recourir à des contrats de change à terme et des options sur devises pour fixer les taux de change, en fonction d'un pourcentage variable qui est habituellement de 50 % à 75 %, sur les transactions et les engagements libellés en dollars américains à court terme au pays, ainsi que sur le papier commercial libellé en dollars américains. Pour tout ce qui est autre que le papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture puisque l'élément report/déport est non significatif. Dans le cas du papier commercial libellé en dollars américains, nous désignons le cours à terme.

Comme il est décrit plus en détail à la *note 26 b)* et *f)*, nous sommes aussi exposés au risque de change puisque la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs de nos billets libellés en dollars américains et des emprunts en dollars américains au titre de la facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. peuvent fluctuer en raison des variations des taux de change. Des relations de couverture du risque de change ont été établies pour les paiements d'intérêts semestriels connexes et le paiement du capital à l'échéance des billets libellés en dollars américains. Seule la composante au comptant de ces instruments est désignée comme élément de couverture puisque la composante à terme est entièrement négligeable. Comme la monnaie fonctionnelle de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est le dollar américain, les fluctuations des taux de change qui ont une incidence sur ses emprunts sont reflétées à titre d'écart de conversion dans les autres éléments de résultat global.

e) Risque de taux d'intérêt

Les variations des taux d'intérêt sur le marché entraîneront des fluctuations de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs des placements temporaires, des avances sur facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière, des obligations à court terme, de la dette à long terme ou des dérivés liés aux swaps de taux.

Lorsque nous avons des placements temporaires, ces derniers comportent une échéance brève et des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, leur juste valeur fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Par contre, des variations des taux d'intérêt sur le marché n'entraîneront pas de fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes s'il y a absence de monétisation avant l'échéance.

Si le solde des placements à court terme comprend des instruments de capitaux propres versant des dividendes, nous pourrions être exposés au risque de taux d'intérêt.

En raison de la nature à court terme des taux d'intérêt applicables exigés, la juste valeur des avances sur les facilités de crédit aux fins des travaux de construction consenties à la coentreprise immobilière n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt; les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts seront touchés jusqu'à ce que ces avances aient été remboursées.

Comme les obligations à court terme découlant de facilités bancaires bilatérales, qui ont généralement des taux d'intérêt variables, sont rarement impayées pendant des périodes dépassant une semaine, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

Les emprunts à court terme découlant des ventes de créances clients à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance représentent une dette à taux fixe. En raison des échéances à court terme de ces emprunts, le risque de taux d'intérêt lié à cet élément n'est pas significatif.

La totalité de notre dette à long terme actuellement non réglée, à l'exception du papier commercial et des montants prélevés sur nos facilités de crédit [*note 26 c)* et *e)*], est à taux fixe. La juste valeur de la dette à taux fixe fluctuera en fonction des variations des taux d'intérêt sur le marché. Toutefois, en l'absence de remboursement par anticipation, les flux de trésorerie futurs connexes ne changeront pas. En raison des échéances à court terme du papier commercial, sa juste valeur n'est pas touchée de façon significative par les variations des taux d'intérêt sur le marché, mais les flux de trésorerie connexes représentant les paiements d'intérêts pourraient être touchés dans le cas où le papier commercial est renouvelé.

Les montants prélevés sur nos facilités de crédit à court et à long terme seront touchés par les variations des taux d'intérêt sur le marché de la même façon que le papier commercial.

f) Autres risques de prix

Accords d'achat d'énergie virtuels

Nous avons conclu des accords d'achat d'énergie virtuels dans le cadre de projets de production d'énergie renouvelable visant à aménager des centrales solaires et éoliennes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans notre engagement à réduire notre empreinte carbone. La juste valeur de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels et des flux de trésorerie futurs connexes variera en fonction des variations réelles et estimatives du prix au comptant de l'électricité et de l'énergie électrique qui sera produite dans l'avenir en vertu de chaque accord, facteurs énoncés dans les contrats sous-jacents réglés en trésorerie pour tenir compte des différences.

Placements à long terme

Nous sommes exposés à un risque de prix sur instruments de capitaux propres découlant de placements classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat global. De tels placements sont détenus à des fins stratégiques plutôt qu'à des fins de négociation.

g) Risque de marché

Le bénéfice net et les autres éléments du résultat global pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021 auraient pu varier si le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain, le taux de change du dollar américain par rapport à l'euro, les taux d'intérêt du marché et l'évaluation de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels avaient présenté une variation des montants raisonnablement possibles par rapport à leurs montants réels à la date de l'état de la situation financière.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de change à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les soldes libellés en dollars américains et en euros et les valeurs nominales des instruments financiers dérivés à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque de taux d'intérêt à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue au début de l'exercice concerné et serait demeurée constante jusqu'à la date de l'état de la situation financière concerné. Les montants en capital et les valeurs nominales à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisés aux fins des calculs.

L'analyse de sensibilité concernant notre exposition au risque relatif à l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne et au risque relatif à la prime liée à l'énergie solaire à la date de clôture a été effectuée en fonction d'une variation hypothétique qui serait survenue à la date de l'état de la situation financière concerné. Les valeurs nominales des accords d'achat d'énergie virtuels à la date de l'état de la situation financière concerné ont été utilisées aux fins des calculs.

La charge d'impôt sur le résultat, dont le montant net est pris en compte dans l'analyse de sensibilité, reflète les taux d'imposition prévus par la loi pour les périodes de présentation de l'information financière.

Exercices clos les 31 décembre [augmentation (diminution) en millions]	Bénéfice net		Autres éléments du résultat global		Bénéfice global	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Variations raisonnablement possibles des risques de marché[1]						
Variation de 10 % du taux de change du dollar CA par rapport au dollar US						
Appréciation du dollar CA	**(6)$**	1 $	**19 $**	(33)$	**13 $**	(32)$
Dépréciation du dollar CA	**6 $**	(1)$	**(19)$**	33 $	**(13)$**	32 $
Variation de 10 % du taux de change du dollar US par rapport à l'euro						
Appréciation du dollar US	**16 $**	11 $	**(60)$**	(67)$	**(44)$**	(56)$
Dépréciation du dollar US	**(16)$**	(11)$	**60 $**	67 $	**44 $**	56 $
Variation de 25 points de base des taux d'intérêt						
Augmentation des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**(8)$**	(4)$	**76 $**	90 $	**68 $**	86 $
Taux d'intérêt aux États-Unis	**– $**	– $	**(76)$**	(93)$	**(76)$**	(93)$
Taux d'intérêt combiné	**(8)$**	(4)$	**– $**	(3)$	**(8)$**	(7)$
Diminution des taux d'intérêt						
Taux d'intérêt au Canada	**8 $**	4 $	**(79)$**	(94)$	**(71)$**	(90)$
Taux d'intérêt aux États-Unis	**– $**	– $	**79 $**	98 $	**79 $**	98 $
Taux d'intérêt combiné	**8 $**	4 $	**– $**	4 $	**8 $**	8 $
Variation de 20 points de base de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne						
Augmentation de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**(34)$**	– $	**– $**	– $	**(34)$**	– $
Diminution de l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne	**34 $**	– $	**– $**	– $	**34 $**	– $
Variation de 20 points de base de la prime liée à l'énergie solaire						
Augmentation de la prime liée à l'énergie solaire	**25 $**	– $	**– $**	– $	**25 $**	– $
Diminution de la prime liée à l'énergie solaire	**(25)$**	– $	**– $**	– $	**(25)$**	– $

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et doivent être considérées avec circonspection. Les variations du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global n'est pas nécessairement linéaire. Dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée sur le montant du bénéfice net ou des autres éléments du résultat global sont calculées sans modification d'autres facteurs; or, dans la réalité, la variation d'un facteur peut entraîner la variation d'autres facteurs, ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à contrebalancer les sensibilités.

L'analyse de sensibilité se fonde sur l'hypothèse selon laquelle nous réaliserions les variations des taux de change et des taux d'intérêt du marché; or, en réalité, le marché concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités aurait une incidence sur cette hypothèse.

h) Juste valeur

Généralités

La valeur comptable de la trésorerie et des placements temporaires, des débiteurs, des obligations à court terme, des emprunts à court terme, des créditeurs et de certaines provisions (y compris des provisions au titre de la restructuration) correspond approximativement à leur juste valeur en raison de l'échéance immédiate ou à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur est déterminée directement en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur de nos actifs financiers de placement est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs ou d'autres indications objectives et claires de juste valeur.

La juste valeur de notre dette à long terme, en excluant les contrats de location, est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs.

La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer le risque de change est évaluée en fonction des cours de marché sur des marchés actifs de ces instruments financiers ou d'instruments financiers similaires ou en fonction des taux courants qui nous sont offerts pour des instruments financiers de même échéance, ainsi qu'en fonction des flux de trésorerie futurs actualisés déterminés à l'aide des taux courants pour des instruments financiers similaires dotés d'échéances similaires et exposés à des risques similaires (ces estimations de la juste valeur sont en grande partie fondées sur le taux de change à terme du dollar canadien par rapport au dollar américain aux dates des états de la situation financière). La juste valeur des instruments financiers dérivés que nous utilisons pour gérer notre exposition au risque de prix lié à l'achat d'électricité est actuellement estimée selon une méthode de l'actualisation des flux de trésorerie en fonction de prévisions basées sur les normes de l'industrie de EDC Associates Ltd. au moyen de données observables sur le marché. Les données d'entrée observables importantes utilisées pour évaluer la juste valeur des instruments financiers dérivés de niveau 3 sont l'écart d'actualisation lié à l'énergie éolienne, qui reflète 78 % du prix du réseau commun d'énergie, et la prime liée à l'énergie solaire, qui reflète 125 % du prix du réseau commun d'énergie.

Exercice clos le 31 décembre (en millions)	**2022**
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	
Comprise dans le bénéfice net, excluant l'impôt sur le résultat	**193 $**
Solde au début	**–**
Solde à la fin	**193 $**

Non-dérivés

Notre dette à long terme qui est évaluée au coût amorti et la juste valeur de celle-ci sont présentées dans le tableau suivant.

	2022		2021	
Aux 31 décembre (en millions)	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme, en excluant les contrats de location *(note 26)*	**22 697 $**	**21 000 $**	18 976 $	20 383 $

Dérivés

Les instruments financiers dérivés que nous évaluons à la juste valeur sur une base récurrente suivant la comptabilisation initiale sont présentés dans le tableau ci-après.

Aux 31 décembre (en millions)		2022							2021
	Désignation	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux	Date d'échéance maximale	Valeur nominale	Juste valeur[1] et valeur comptable	Prix ou taux
Actifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	2023	72 $	1 $	1,00 $ US : 55 ₱	–	– $	– $	–
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2023	397 $	21	1,00 $ US : 1,28 $ CA	2022	301 $	6	1,00 $ US : 1,25 $ CA
Risque de change lié aux achats libellés en roupies indiennes	DFT[4]	–	– $	–	–	2022	12 $	–	1,00 $ US : 76 ₹
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2023	526 $	9	1,00 $ US : 1,33 $ CA	2022	664 $	2	1,00 $ US : 1,26 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2025	31 $	26	1,00 € : 1,09 $ US	2025	31 $	3	1,00 € : 1,09 $ US
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement de la dette arrivant à échéance	DFC[3]	–	– $	–	–	2022	250 $	2	1,35 %
Risque de prix lié à l'achat d'électricité	DFT[4]	2047	36 $	26	34,73 $ / MWh	–	– $	–	–
				83 $				13 $	
Autres actifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2048	4 443 $	66 $	1,00 $ US : 1,30 $ CA	2048	2 133 $	76 $	1,00 $ US : 1,27 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	2025	454 $	17	1,00 € : 1,09 $ US	–	– $	–	–
Risque de prix lié à l'achat d'électricité	DFT[4]	2047	264 $	167	34,73 $ / MWh	–	– $	–	–
				250 $				76 $	
Passifs courants[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié aux produits libellés en dollars américains	DFT[4]	2023	68 $	3 $	1,00 $ US : 55 ₱	2022	116 $	3 $	1,00 $ US : 50 ₱
Risque de change lié aux achats libellés en dollars américains	DFC[3]	2023	111 $	1	1,00 $ US : 1,36 $ CA	2022	108 $	1	1,00 $ US : 1,28 $ CA
Risque de change lié aux achats libellés en roupies indiennes	DFT[4]	–	– $	–	–	2022	2 $	–	1,00 $ US : 75 ₹
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2023	957 $	14	1,00 $ US : 1,37 $ CA	2022	1 248 $	12	1,00 $ US : 1,28 $ CA
Risque de taux d'intérêt lié aux montants prélevés sur une facilité de crédit à taux variable (*note 26 f*)	DFC[3]	–	– $	–	–	2022	120 $	3	2,64 %
Risque de taux d'intérêt lié au refinancement de la dette arrivant à échéance	DFC[3]	–	– $	–	–	2022	500 $	5	1,59 %
				18 $				24 $	
Autres passifs à long terme[2]									
Dérivés utilisés pour gérer les éléments suivants									
Risque de change lié à la dette à long terme libellée en dollars américains[6] [*note 26 b)* et *c)*]	DFC[3]	2049	2 329 $	24 $	1,00 $ US : 1,33 $ CA	2049	3 185 $	52 $	1,00 $ US : 1,33 $ CA
Risque de change lié aux opérations en monnaie fonctionnelle (euro) réglées avec la dette à long terme libellée en dollars américains[7] (*note 26 f*)	DFC[5]	–	– $	–	–	2025	483 $	21	1,00 € : 1,09 $ US
				24 $				73 $	

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2), à l'exception de la juste valeur des accords d'achat d'énergie virtuels (que nous utilisons pour gérer le risque de prix lié à l'achat d'électricité), qui est évaluée à la date de clôture au moyen de données d'entrée non observables importantes (niveau 3).

2 Les actifs et passifs financiers dérivés ne font pas l'objet d'une compensation.

3 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de couverture (DFC) au moment de la comptabilisation initiale (éléments de couverture de flux de trésorerie); la comptabilité de couverture est appliquée. À moins d'indication contraire, le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

4 Dérivés désignés comme étant détenus à des fins de transaction (DFT) et classés à la juste valeur par le biais du résultat net, au moment de la comptabilisation initiale; la comptabilité de couverture n'est pas appliquée.

5 Dérivés désignés comme couverture d'investissement net dans un établissement à l'étranger; la comptabilité de couverture est appliquée. Le ratio de couverture est de 1:1 et est établi en évaluant le degré d'appariement entre la valeur nominale des éléments de couverture et la valeur nominale des éléments couverts connexes.

6 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2022, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 123 $ (2021 – 53 $).

7 Nous désignons uniquement l'élément prix au comptant de ces instruments comme un élément de couverture. Au 31 décembre 2022, le *foreign currency basis spread* compris dans la juste valeur des instruments dérivés, qui sert à l'évaluation de l'inefficacité des couvertures, se chiffrait à 1 $ (2021 – 1 $).

i) Comptabilisation des profits et des pertes sur les dérivés

Le tableau suivant présente les profits et les pertes, excluant les incidences de l'impôt sur le résultat, découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

Le risque de crédit lié à de tels instruments dérivés, comme il est décrit plus en détail à la *note 4 b)*, serait la principale cause d'inefficacité des couvertures. Il n'y avait aucune partie inefficace des instruments dérivés classés à titre d'éléments de couverture de flux de trésorerie pour les périodes présentées.

		Montant du profit (de la perte) comptabilisé dans les autres éléments du résultat global (partie efficace) (*note 11*)		Profit (perte) reclassé des autres éléments du résultat global en résultat (partie efficace) (*note 11*)		
					Montant	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	**2022**	2021	Poste	**2022**	2021
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change						
Liés aux achats libellés en dollars américains		**30 $**	(1)$	Achat de biens et services	**17 $**	(24)$
Liés à la dette à long terme libellée en dollars américains[1]	*26 b), c)*	**131**	27	Coûts de financement	**355**	(50)
Liés à un investissement net dans un établissement à l'étranger[2]		**47**	47	Coûts de financement	**(12)**	(1)
		208	73		**360**	(75)
Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché						
Autres		**–**	–	Coûts de financement	**(1)**	(4)
		208 $	73 $		**359 $**	(79)$

1 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, ce montant s'est chiffré à 70 $ [2021 – (48) $].

2 Les montants comptabilisés au titre des autres éléments du résultat global excluent le *foreign currency basis spread* (qui sert à évaluer l'inefficacité des couvertures) compris dans la juste valeur des instruments dérivés; pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, ce montant s'est chiffré à néant (2021 – 2 $).

Le tableau suivant présente les profits et les pertes découlant des instruments dérivés qui sont classés à titre d'éléments détenus à des fins de transaction et qui ne sont pas désignés comme faisant partie d'une relation de couverture, ainsi que le poste où ils sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Profit (perte) sur les dérivés comptabilisé en résultat		
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Poste	**2022**	2021
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change	Coûts de financement	**(24)$**	(2)$
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels	Coûts de financement	**193 $**	– $

5 Information sectorielle

Généralités

Les secteurs opérationnels sont des composantes d'une entité qui se livrent à des activités commerciales dont elles peuvent tirer des produits et pour lesquelles elles peuvent engager des charges, y compris des produits et des charges relatifs à des transactions avec d'autres composantes, dont les activités peuvent être clairement distinguées et dont les résultats d'exploitation sont régulièrement examinés par un principal décideur opérationnel en vue de prendre les décisions sur les ressources à affecter et d'évaluer la performance. Avec prise d'effet le 1er septembre 2022, nous avons amorcé la modification de nos processus et systèmes de présentation de l'information internes et externes et de nos contrôles internes parallèlement à l'acquisition et à l'intégration de LifeWorks Inc., comme il est fait mention à la *note 18 b)* des états financiers consolidés, et parallèlement, nous procédons à une évaluation de notre structure de présentation de l'information sectorielle.

Le secteur Solutions technologiques de TELUS comprend les produits tirés des services de réseau et les ventes d'équipement découlant des technologies mobiles; les produits tirés des services de données (qui comprennent les services de protocole Internet, les services de télévision, les services d'hébergement, les services de technologies de l'information gérées, les services fondés sur l'infonuagique, de même que les services de sécurité résidentielle et d'entreprise); des solutions technologiques et logicielles en matière de soins de santé (y compris les programmes d'aide aux employés et à leur famille et l'administration des avantages du personnel); des services liés à l'agriculture et aux biens de consommation (logiciels, services de gestion de données et technologies intelligentes pour la chaîne alimentaire et les biens de consommation axées sur l'analytique de données); les produits tirés des services de voix et autres services de télécommunications, et les ventes d'équipement.

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

Les ventes intersectorielles sont comptabilisées à la valeur d'échange, soit un montant convenu entre les parties.

Le tableau suivant présente l'information sectorielle régulièrement transmise à notre chef de la direction (notre principal décideur opérationnel) et ses rapprochements avec nos produits tirés des produits et services, nos autres produits et notre bénéfice avant impôt.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Solutions technologiques de TELUS						Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International[1]		Éliminations		Total	
	Services mobiles		Services fixes		Total sectoriel							
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Produits d'exploitation												
Produits externes												
Services	**6 697 $**	6 297 $	**6 582 $**	5 928 $	**13 279 $**	12 225 $	**2 677 $**	2 310 $	**– $**	– $	**15 956 $**	14 535 $
Équipement	**2 026**	2 042	**310**	261	**2 336**	2 303	**–**	–	**–**	–	**2 336**	2 303
Produits tirés de contrats conclus avec des clients	**8 723 $**	8 339 $	**6 892 $**	6 189 $	**15 615**	14 528	**2 677**	2 310	**–**	–	**18 292**	16 838
Autres produits *(note 7)*					**120**	420	**–**	–	**–**	–	**120**	420
					15 735	14 948	**2 677**	2 310	**–**	–	**18 412**	17 258
Produits intersectoriels					**17**	18	**537**	444	**(554)**	(462)	**–**	–
					15 752 $	14 966 $	**3 214 $**	2 754 $	**(554)$**	(462)$	**18 412 $**	17 258 $
BAIIA[2]					**5 697 $**	5 735 $	**709 $**	555 $	**– $**	– $	**6 406 $**	6 290 $
Coûts de restructuration et autres coûts compris dans le BAIIA (*note 16*)					**180**	148	**60**	38	**–**	–	**240**	186
(Produits) pertes liés à la participation découlant des coentreprises immobilières					**(3)**	3	**–**	–	**–**	–	**(3)**	3
Profit à la cession des activités de solutions en finance (*note 7*)					**–**	(410)	**–**	–	**–**	–	**–**	(410)
BAIIA ajusté[2]					**5 874 $**	5 476 $	**769 $**	593 $	**– $**	– $	**6 643 $**	6 069 $
Dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[3]					**3 337 $**	3 372 $	**135 $**	126 $	**– $**	– $	**3 472 $**	3 498 $
BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre[2]					**2 537 $**	2 104 $	**634 $**	467 $	**– $**	– $	**3 171 $**	2 571 $

Produits d'exploitation externes et autres produits (ci-dessus)	**18 412 $**	17 258 $
Achat de biens et services	**7 107**	6 699
Charge au titre des avantages du personnel	**4 899**	4 269
BAIIA (ci-dessus)	**6 406**	6 290
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 226**	2 126
Amortissement des immobilisations incorporelles	**1 226**	1 090
Bénéfice d'exploitation	**2 954**	3 074
Coûts de financement	**632**	796
Bénéfice avant impôt	**2 322 $**	2 278 $

1 Le secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International se compose de notre filiale consolidée TELUS International (Cda) Inc. Toutes nos autres activités à l'international sont incluses dans le secteur Solutions technologiques de TELUS.

2 Le bénéfice avant intérêts, impôt sur le résultat et amortissements (le « BAIIA »), sur une base non ajustée et ajustée, n'est pas une mesure financière normalisée en vertu des normes IFRS de l'IASB et, par conséquent, il pourrait ne pas être comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs [y compris celles présentées par TELUS International (Cda) Inc.]; selon notre définition, le BAIIA correspond aux produits d'exploitation et autres produits diminués des achats de biens et services et de la charge au titre des avantages du personnel. Nous calculons un BAIIA ajusté qui exclut les éléments qui ne reflètent pas nos activités continues; selon nous, il ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation à long terme et ne devrait pas être pris en compte aux fins d'une évaluation de notre capacité à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes. Nous présentons le BAIIA, le BAIIA ajusté et le BAIIA ajusté moins les dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, parce qu'ils constituent des mesures clés auxquelles la direction a recours pour évaluer la performance de nos activités et que le BAIIA sert aussi à déterminer si nous respectons certaines clauses restrictives de nos conventions d'emprunt.

3 Total des dépenses d'investissement; se reporter à la *note 31 a)* pour un rapprochement des dépenses d'investissement, excluant les licences de spectre, et des paiements en trésorerie au titre des immobilisations excluant les licences de spectre présentés dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie.

Informations géographiques

Nous attribuons les produits tirés des clients externes à certains pays en fonction de l'emplacement à partir duquel les biens et les services sont fournis; pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, nous avons attribué environ 3,1 milliards de dollars (2021 – 2,6 milliards de dollars) de nos produits à des pays autres que le Canada (le pays où nous sommes domiciliés).

Nous ne comptabilisons pas de montants importants au titre des immobilisations corporelles situées à l'extérieur du Canada. Au 31 décembre 2022, sur la base du coût historique, nous avions des immobilisations incorporelles et un goodwill d'environ 2,7 milliards de dollars (2021 – 2,2 milliards de dollars) et d'environ 3,0 milliards de dollars (2021 – 2,2 milliards de dollars), respectivement, situés à l'extérieur du Canada.

6 Produits tirés de contrats conclus avec des clients

a) Produits

Dans le cadre de la détermination des prix de transaction minimaux liés à des contrats conclus avec des clients, les montants sont affectés à l'exécution, ou à l'achèvement de l'exécution, des obligations de prestation contractuelles futures. Ces obligations de prestation contractuelles futures non remplies ou remplies partiellement ont principalement trait à des services à fournir sur la durée du contrat. Le tableau qui suit présente le total de nos prix de transaction minimaux estimatifs affectés aux obligations de prestation contractuelles futures résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, et le calendrier de la comptabilisation probable des produits connexes; les montants réels pourraient différer de ces estimations en raison de divers facteurs, y compris la nature imprévisible du comportement des clients, de la réglementation dans le secteur, de la conjoncture économique dans laquelle nous exerçons nos activités et du comportement de la concurrence.

Aux 31 décembre (en millions)	2022	2021
Prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement, à comptabiliser dans les produits d'une période ultérieure[1,2]		
Au cours de la période de 12 mois se clôturant un an après	**2 539 $**	2 369 $
Au cours de la période de 12 mois se clôturant deux ans après	**1 034**	915
Par la suite	**81**	56
	3 654 $	3 340 $

1 Exclut les montants de la contrepartie variable limitée, les montants découlant des contrats dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an ainsi que, comme le permet la mesure de simplification, les montants découlant de contrats qui ne sont pas touchés par les écarts temporaires en matière de comptabilisation des produits découlant de la répartition du prix de transaction, ou de contrats à l'égard desquels nous pourrions comptabiliser et facturer des produits dont le montant correspond directement à nos obligations de prestation remplies.

2 Les normes IFRS de l'IASB exigent une explication quant au moment où nous prévoyons comptabiliser dans les produits les montants présentés au titre du prix de transaction minimal estimatif affecté aux obligations de prestation résiduelles non remplies, ou remplies partiellement. Les montants estimatifs présentés reposent sur les modalités et échéances contractuelles. Les produits réels comptabilisés au titre du prix de transaction minimal, ainsi que le calendrier de comptabilisation connexe, différeront de ces estimations, en raison principalement de la fréquence des occasions où la durée réelle des contrats conclus avec des clients diffère de leur échéance contractuelle.

b) Débiteurs

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Créances clients		**2 636 $**	2 194 $
Montants courus à recevoir – clients		**468**	313
Correction de valeur pour créances douteuses	*4 b)*	**(94)**	(81)
		3 010	2 426
Montants courus à recevoir – autres		**287**	245
Débiteurs – courants		**3 297 $**	2 671 $

c) Actifs sur contrat

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Solde au début		**877 $**	878 $
Entrées nettes découlant des activités		**1 483**	1 336
Montants facturés au cours de la période et donc reclassés dans les débiteurs		**(1 456)**	(1 343)
Variation de la correction de valeur pour perte de valeur, montant net	*4 b)*	**1**	6
Autres		**3**	–
Solde à la fin		**908 $**	877 $
À facturer, et donc reclassés dans les débiteurs au cours de :			
La période de 12 mois se clôturant un an après		**588 $**	578 $
La période de 12 mois se clôturant deux ans après		**266**	253
Par la suite		**54**	46
Solde à la fin		**908 $**	877 $
Rapprochement des actifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Actifs sur contrat – montant brut		**588 $**	578 $
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*24*	**(14)**	(13)
Reclassement des passifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*24*	**(133)**	(115)
		441 $	450 $

7 Autres produits

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Aide publique		**6 $**	8 $
Autres produits tirés de la colocation	*19*	**5**	4
Produits tirés des placements (perte de placement), profit (perte)[1] à la cession d'actifs et autres[2]		**27**	404
Produits d'intérêts	*21 b)*	**4**	4
Variations des provisions au titre d'un regroupement d'entreprises		**78**	–
		120 $	420 $

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, nous avons cédé nos activités de solutions en finance, lesquelles faisaient partie du secteur Solutions technologiques de TELUS et avons réalisé un profit à la cession avant impôt de 410 $.
2 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, comprend le profit à l'acquisition du contrôle de LifeWorks Inc., comme il est décrit à la *note 18 b)*.

Nous recevons de l'aide publique, selon la définition des normes IFRS de l'IASB, d'un certain nombre de sources et, si cette aide n'a pas trait au capital, nous incluons généralement ces montants reçus dans les autres produits, sauf les montants liés au programme Subvention salariale d'urgence du Canada, comme il est décrit à la *note 8*. Nous comptabilisons ces montants au fur et à mesure que les services subventionnés sont fournis ou que les coûts subventionnés sont engagés.

Subventions du CRTC

Les coûts engagés par les entreprises de services locaux pour fournir les services téléphoniques résidentiels de base du niveau requis par le CRTC dans les zones de desserte à coût élevé sont supérieurs aux montants que le CRTC leur permet de facturer pour ces niveaux de service. Afin d'améliorer la situation, le CRTC transfère dans un fonds central tous les paiements de contribution qu'il a perçus auprès de tous les fournisseurs canadiens de services de télécommunications enregistrés (y compris les fournisseurs de services de voix, de services de données et de services mobiles), qui sont ensuite versés aux entreprises de services locaux titulaires à titre de subventions pour neutraliser en partie le prix coûtant des services téléphoniques résidentiels de base dans les zones de desserte à coût élevé ne faisant pas l'objet d'une abstention. Les décaissements au titre des subventions sont fondés sur une réclamation de subvention totale calculée sous forme de taux par ligne d'accès au réseau et par tranche de tarification. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, les montants que nous avons reçus au titre des subventions se sont élevés à 1 million de dollars (2021 – 5 millions de dollars).

Gouvernement du Québec

Les salaires pour les emplois situés dans la province de Québec, principalement dans le secteur des technologies de l'information, sont admissibles à des crédits d'impôt. À cet égard, pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, nous avons comptabilisé un montant de 5 millions de dollars (2021 – 3 millions de dollars).

8 Charge au titre des avantages du personnel

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Charge au titre des avantages du personnel – montant brut			
Salaires[1]		**4 800 $**	4 118 $
Rémunération fondée sur des actions[2]	*14*	**194**	236
Régimes de retraite – à prestations définies	*15 a)*	**101**	113
Régimes de retraite – à cotisations définies	*15 f)*	**120**	106
Coûts de restructuration[2]	*16 a)*	**81**	79
Avantages du personnel (santé et autres)		**257**	227
		5 553	4 879
Coûts internes de la main-d'œuvre comptabilisés à l'actif, montant net			
Coûts d'acquisition du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(92)**	(91)
Amortis		**83**	66
Coûts liés à l'exécution du contrat	*20*		
Comptabilisés à l'actif		**(11)**	(2)
Amortis		**2**	5
Immobilisations corporelles		**(379)**	(362)
Immobilisations incorporelles amortissables		**(257)**	(226)
		(654)	(610)
		4 899 $	4 269 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, les salaires sont présentés déduction faite des montants au titre du programme Subvention salariale d'urgence du Canada.
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, un montant de 7 $ (2021 – 8 $) au titre de la rémunération fondée sur des actions dans le secteur Expérience client propulsée par le numérique a été inclus dans les coûts de restructuration.

9 Coûts de financement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Charges d'intérêts			
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – montant brut		**779 $**	683 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]		**(30)**	(3)
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives		**749**	680
Intérêts sur les obligations locatives	*19*	**74**	66
Intérêts sur les emprunts à court terme et autres		**16**	15
Capitalisation des intérêts liés à des provisions	*25*	**20**	18
Prime au titre du remboursement par anticipation de la dette à long terme		**–**	10
		859	789
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel	*15*	**8**	26
Opérations de change		**(25)**	(3)
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**(193)**	–
		649	812
Produits d'intérêts		**(17)**	(16)
		632 $	796 $
Charges d'intérêts, montant net	*3*	**847 $**	773 $
Intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives – capitalisés[1]		**(30)**	(3)
Montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel		**8**	26
Variation latente de la composante à terme des accords d'achat d'énergie virtuels		**(193)**	–
		632 $	796 $

1 Les intérêts sur la dette à long terme, excluant les obligations locatives, à un taux combiné de 3,10 %, ont été capitalisés au titre des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée pour la période.

10 Impôt sur le résultat

a) Composition des charges et rapprochement des taux

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022	2021
Charge d'impôt exigible		
Pour la période de présentation de l'information financière considérée	**584 $**	563 $
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**(11)**	(30)
	573	533
Charge d'impôt différé		
Survenant à la naissance et à la résorption des différences temporaires	**9**	25
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**22**	22
	31	47
	604 $	580 $

Notre charge d'impôt et notre taux d'imposition effectif diffèrent de ceux obtenus par l'application des taux prévus par la loi en raison des éléments suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions de dollars)	2022			2021
Impôt sur le résultat calculé aux taux prévus par la loi	**595 $**	**25,6 %**	589 $	25,8 %
Ajustements comptabilisés dans la période considérée au titre de l'impôt sur le résultat de périodes antérieures	**11**	**0,5**	(8)	(0,3)
Montants non déductibles	**1**	**0,1**	23	1,0
Profit à la cession	**–**	**–**	(46)	(2,0)
Autres	**(3)**	**(0,2)**	22	1,0
Charge d'impôt sur le résultat présentée dans les états consolidés du résultat net et du résultat global	**604 $**	**26,0 %**	580 $	25,5 %

b) Différences temporaires

Nous avons recours à des estimations importantes relativement à la composition de notre passif d'impôt différé. Nos activités sont complexes, et les interprétations, les règlements, les lois et la jurisprudence liés à l'impôt sur le résultat changent constamment. En conséquence, il y a généralement des questions fiscales à étudier.

Les différences temporaires constituant le montant net du passif d'impôt différé et les montants de l'impôt différé comptabilisés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global et dans les états consolidés des variations des capitaux propres sont estimés ci-après.

(en millions)	Immobilisations corporelles (détenues) et immobilisations incorporelles amortissables	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée	Immobilisations corporelles (louées), déduction faite des obligations locatives	Actifs et passifs sur contrat	Montants nets au titre de la retraite	Provisions actuellement non déductibles	Pertes pouvant être reportées[1]	Montants au titre de la rémunération fondée sur des actions et autres	Passif d'impôt différé, montant net
Au 1er janvier 2021	2 292 $	1 692 $	(40)$	307 $	(247)$	(215)$	(67)$	(15)$	3 707 $
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	75	59	7	(112)	(22)	41	(23)	22	47
Autres éléments du résultat global	–	–	–	–	209	–	–	37	246
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 c*)	80	–	–	–	–	–	(18)	(52)	10
Au 31 décembre 2021	2 447	1 751	(33)	195	(60)	(174)	(108)	(8)	4 010
Charge d'impôt différé comptabilisée dans les éléments suivants :									
Bénéfice net	**(14)**	**105**	**1**	**(90)**	**(19)**	**28**	**(29)**	**49**	**31**
Autres éléments du résultat global	**–**	**–**	**–**	**–**	**45**	**–**	**–**	**(50)**	**(5)**
Impôt différé directement imputé aux capitaux propres et autres (*note 18 b*)	**397**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(4)**	**(7)**	**(4)**	**382**
Au 31 décembre 2022	**2 830 $**	**1 856 $**	**(32)$**	**105 $**	**(34)$**	**(150)$**	**(144)$**	**(13)$**	**4 418 $**

1 Nous prévoyons être en mesure d'utiliser nos pertes autres qu'en capital avant qu'elles ne viennent à expiration.

Des différences temporaires découlent de l'excédent de la valeur comptable de participations dans des filiales et des sociétés de personnes par rapport à leur valeur fiscale, pour lesquelles aucun passif d'impôt différé n'a été comptabilisé, parce que la société mère est en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible. Dans notre cas précis, cela s'applique à notre participation dans des filiales canadiennes et dans des sociétés de personnes canadiennes. Nous ne sommes pas tenus de comptabiliser ce passif d'impôt différé puisque nous sommes en mesure de contrôler le moment de la résorption des différences temporaires et la manière dont celle-ci sera effectuée, différences qui ne devraient pas être exigibles à l'impôt, et qu'il est probable que ces différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

Nous sommes en mesure de contrôler le moment et la méthode de la résorption des différences temporaires concernant nos filiales étrangères, et il est probable que de telles différences ne se résorberont pas dans un avenir prévisible.

c) Autres

Nous exerçons des activités de recherche et développement qui pourraient être admissibles à des crédits d'impôt à l'investissement. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, nous avons inscrit des crédits d'impôt à l'investissement de 11 millions de dollars (2021 – 21 millions de dollars). De ce montant, une tranche de 9 millions de dollars (2021 – 14 millions de dollars) a été comptabilisée en réduction des immobilisations corporelles et incorporelles, et le reste, en réduction des biens et services achetés

11 Autres éléments du résultat global

	Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat											
	Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie au cours de la période considérée (*note 4 i*)								Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat		Élément qui ne sera jamais reclassé en résultat	
	Dérivés utilisés pour gérer le risque de change			Dérivés utilisés pour gérer les autres risques de marché								
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Profits (pertes) survenus	(Profits) pertes de périodes antérieures transférés en résultat net	Total	Total	Écart de change cumulé	Modification de l'évaluation des actifs financiers de placement	Cumul des autres éléments du résultat global	Réévaluations des régimes à prestations définies du personnel	Autres éléments du résultat global
Solde cumulé au 1er janvier 2021			(40)$			(6)$	(46)$	155 $	26 $	135 $		
Autres éléments du résultat global												
Montant	73 $	75 $	148	– $	4 $	4	152	(130)	66	88	809 $	897 $
Impôt sur le résultat	9 $	18 $	27	– $	1 $	1	28	–	9	37	209	246
Montant net			121			3	124	(130)	57	51	600 $	651 $
Solde cumulé au 31 décembre 2021			81			(3)	78	25	83	186		
Autres éléments du résultat global												
Montant	**208 $**	**(360)$**	**(152)**	**– $**	**1 $**	**1**	**(151)**	**41**	**7**	**(103)**	**177 $**	**74 $**
Impôt sur le résultat	**12 $**	**(63)$**	**(51)**	**– $**	**1 $**	**1**	**(50)**	**–**	**–**	**(50)**	**45**	**(5)**
Montant net			**(101)**			**–**	**(101)**	**41**	**7**	**(53)**	**132 $**	**79 $**
Solde cumulé au 31 décembre 2022			**(20)$**			**(3)$**	**(23)$**	**66 $**	**90 $**	**133 $**		
Éléments attribuables :												
Aux actions ordinaires										**110 $**		
Aux participations ne donnant pas le contrôle										**23**		
										133 $		

12 Montants par action

Le bénéfice net de base par action ordinaire est calculé au moyen de la division du bénéfice net attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré total d'actions ordinaires en circulation au cours de la période. Le bénéfice net dilué par action ordinaire est calculé pour tenir compte des attributions d'options sur actions et des attributions d'unités d'actions restreintes.

Le tableau qui suit présente le rapprochement des dénominateurs entrant dans le calcul du bénéfice par action de base et du bénéfice par action dilué. Le bénéfice net est égal au bénéfice net dilué pour toutes les périodes présentées.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2022**	2021
Nombre moyen pondéré total de base d'actions ordinaires en circulation	**1 396**	1 346
Effet des titres dilutifs – unités d'actions restreintes	**7**	5
Nombre moyen pondéré total dilué d'actions ordinaires en circulation	**1 403**	1 351

Pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, aucune attribution d'unités d'actions restreintes réglées en instruments de capitaux propres en circulation n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, aucune attribution d'options sur actions de TELUS Corporation en circulation (2021 – moins de 1 million) n'a été exclue du calcul du bénéfice net dilué par action ordinaire.

13 Dividendes par action

a) Dividendes déclarés sur les actions ordinaires de TELUS Corporation

Exercices clos les 31 décembre (en millions, sauf les montants par action)	2022				2021			
	Déclarés				Déclarés			
Dividendes sur les actions ordinaires de TELUS Corporation	**En date du**	**Par action**	**Versés aux actionnaires le**	**Total**	En date du	Par action	Versés aux actionnaires le	Total
Dividende du premier trimestre	11 mars 2022	**0,3274 $**	1er avril 2022	**450 $**	11 mars 2021	0,3112 $	1er avril 2021	404 $
Dividende du deuxième trimestre	10 juin 2022	**0,3386**	4 juillet 2022	**467**	10 juin 2021	0,3162	2 juillet 2021	428
Dividende du troisième trimestre	9 septembre 2022	**0,3386**	3 octobre 2022	**480**	10 septembre 2021	0,3162	1er octobre 2021	430
Dividende du quatrième trimestre	9 décembre 2022	**0,3511**	3 janvier 2023	**502**	10 décembre 2021	0,3274	4 janvier 2022	449
		1,3557 $		**1 899 $**		1,2710 $		1 711 $

Le 8 février 2023, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 0,3511 $ par action sur nos actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation; ce dividende est payable le 3 avril 2023 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 10 mars 2023. Le montant final du paiement des dividendes est tributaire du nombre d'actions ordinaires de TELUS Corporation émises et en circulation à la fermeture des bureaux le 10 mars 2023.

b) Régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés

Nous avons un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés dans le cadre duquel les détenteurs d'actions ordinaires de TELUS Corporation admissibles peuvent acquérir des actions ordinaires de TELUS Corporation supplémentaires en réinvestissant les dividendes et en effectuant des paiements additionnels facultatifs en trésorerie au fiduciaire.

En vertu de ce régime, nous avons le choix d'émettre des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres ou de demander au fiduciaire d'en acquérir sur le marché boursier. En vertu du régime, nous pouvons, à notre gré, offrir les actions ordinaires de TELUS Corporation à un escompte pouvant aller jusqu'à 5 % du cours du marché. Avec prise d'effet lors du paiement des dividendes, le 1er octobre 2019, nous avons émis des actions ordinaires de TELUS Corporation à même les actions propres à un escompte de 2 %. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues par des détenteurs admissibles qui ont choisi de participer au régime, les dividendes sur actions ordinaires déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022 d'un montant de 639 millions de dollars (2021 – 582 millions de dollars) devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation.

14 Rémunération fondée sur des actions

a) Éléments de la rémunération fondée sur des actions

La charge au titre des avantages du personnel figurant dans les états consolidés du résultat net et du résultat global ainsi que dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie comprend les montants de la rémunération fondée sur des actions suivants :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)		2022			2021		
	Note	**Charge au titre des avantages du personnel[1]**	**Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes**	**Ajustement au tableau des flux de trésorerie**	Charge au titre des avantages du personnel	Flux de trésorerie affectés aux activités d'exploitation connexes	Ajustement au tableau des flux de trésorerie
Unités d'actions restreintes	*b)*	**158 $**	**(25)$**	**133 $**	185 $	(35)$	150 $
Régime d'actionnariat des employés	*c)*	**45**	**(45)**	**–**	41	(41)	–
Attributions d'options sur actions	*d)*	**(2)**	**(9)**	**(11)**	18	(29)	(11)
		201 $	**(79)$**	**122 $**	244 $	(105)$	139 $
Solutions technologiques de TELUS		**168 $**	**(53)$**	**115 $**	150 $	(44)$	106 $
Expérience client propulsée par le numérique		**33**	**(26)**	**7**	94	(61)	33
		201 $	**(79)$**	**122 $**	244 $	(105)$	139 $

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, une charge de 151 $ (2021 – 178 $) liée aux unités d'actions restreintes et une charge de (2) $ (2021 – 17 $) liée aux attributions d'options sur actions sont présentées dans la charge au titre des avantages du personnel (se reporter à la *note 8*), et le solde est inclus dans les coûts de restructuration (se reporter à la *note 16*) du secteur Expérience client propulsée par le numérique.

b) Unités d'actions restreintes

Généralités

Nous utilisons des unités d'actions restreintes comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Chaque unité d'action restreinte est de valeur nominale égale à une action de participation, et donne normalement droit aux dividendes auxquels cette unité donnerait lieu si elle était effectivement une action de participation émise et en circulation. Les dividendes théoriques sont inscrits à titre d'émissions d'unités d'actions restreintes supplémentaires au cours de la durée de vie de l'unité en question. En raison du mécanisme des dividendes théoriques, la juste valeur à la date d'attribution des unités d'actions restreintes est égale à la juste valeur de marché des actions de participation correspondantes à la date d'attribution, en excluant le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire (dont la juste valeur à la date d'attribution est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo). Les unités d'actions restreintes deviennent généralement payables lorsque les droits sont acquis; la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation est de 33 mois (la durée de service requise) et la période d'acquisition habituelle des droits aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. est de 48 mois (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation comportent des droits d'acquisition en bloc et la plupart des unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. en circulation comportent des droits d'acquisition graduelle. La comptabilisation des unités d'actions restreintes, soit comme instruments de capitaux propres, soit comme instruments de passif, dépend de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution. Les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation attribuées avant l'exercice 2019 et les unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc. attribuées avant l'exercice 2021 ont été comptabilisées comme des instruments de passif puisqu'il était normalement attendu que les obligations connexes soient réglées en trésorerie.

Unités d'actions restreintes de TELUS Corporation

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui offrent essentiellement les mêmes caractéristiques que nos unités d'actions restreintes générales, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 200 %) qui est tributaire de la réalisation d'une condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés (d'une pondération de 25 %) et du rendement total pour l'actionnaire en ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation par rapport à celui d'un groupe mondial de sociétés de télécommunications analogues (d'une pondération de 75 %). La juste valeur à la date d'attribution du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés est égale à la juste valeur de marché des actions ordinaires de TELUS Corporation correspondantes à la date d'attribution. Par conséquent, le sous-ensemble nominal a été inclus dans la présentation de nos unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service. Notre estimation, qui reflète un dividende variable, de la juste valeur du sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2022 et en 2021 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des unités d'actions restreintes de TELUS Corporation en circulation dont les droits n'étaient pas acquis.

Nombre d'unités d'actions restreintes dont les droits n'étaient pas acquis aux 31 décembre	**2022**	2021
Unités d'actions restreintes non assujetties à une condition de performance liée au marché		
Unités d'actions restreintes uniquement assujetties à une condition de service	**5 224 220**	5 481 486
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au nombre total de connexions d'abonnés	**357 263**	366 983
	5 581 483	5 848 469
Unités d'actions restreintes assujetties à une condition de performance liée au marché		
Sous-ensemble nominal touché par la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire	**1 071 789**	1 100 949
	6 653 272	6 949 418

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS Corporation non assujetties à une condition de performance liée au marché.

Exercices clos les 31 décembre	**2022**			2021		
	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		**Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution**	Nombre d'unités d'actions restreintes[1]		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	**Droits acquis**		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au début						
Droits non acquis	**5 848 469**	**–**	**25,67 $**	6 017 285	–	24,55 $
Droits acquis	**–**	**49 138**	**25,63 $**	–	29 870	24,58 $
Attribuées						
Attribution initiale	**3 033 255**	**–**	**31,31 $**	3 131 508	–	25,98 $
Au lieu de dividendes	**340 259**	**2 251**	**29,54 $**	385 783	1 394	26,74 $
Liées au dividende variable	**48 266**	**–**	**25,79 $**	16 886	–	25,53 $
Droits acquis	**(3 285 325)**	**3 285 325**	**22,68 $**	(3 354 451)	3 354 451	24,10 $
Réglées						
En titres de capitaux propres	**–**	**(3 054 488)**	**25,60 $**	–	(3 277 873)	24,07 $
En trésorerie	**–**	**(246 407)**	**26,27 $**	–	(58 704)	24,67 $
Frappées de déchéance	**(403 441)**	**–**	**27,32 $**	(348 542)	–	21,59 $
En circulation à la fin						
Droits non acquis	**5 581 483**	**–**	**30,62 $**	5 848 469	–	25,67 $
Droits acquis	**–**	**35 819**	**27,00 $**	–	49 138	25,63 $

1 Compte non tenu du sous-ensemble nominal d'unités d'actions restreintes assujetties à la condition de performance liée au rendement total pour l'actionnaire.

Unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Nous octroyons également des unités d'actions restreintes qui présentent essentiellement les mêmes caractéristiques que les unités d'actions restreintes de TELUS Corporation, mais qui procurent un dividende variable (de 0 % à 150 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc. Les unités d'actions restreintes attribuées en 2022 et en 2021 sont comptabilisées comme étant réglées en trésorerie, puisqu'il s'agissait de leur mode de règlement prévu au moment de leur attribution.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs aux unités d'actions restreintes de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	2022			2021		
	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution	Nombre d'unités d'actions restreintes		Juste valeur moyenne pondérée à la date d'attribution
	Droits non acquis	Droits acquis		Droits non acquis	Droits acquis	
En circulation au début	**1 850 807**	**–**	**21,94 $ US**	1 383 642	–	7,94 $ US
Attribution initiale	**821 223**	**59 512**	**26,41 $ US**	1 383 983	–	27,26 $ US
Droits acquis	**(798 373)**	**798 373**	**16,63 $ US**	(805 429)	805 429	7,29 $ US
Réglées						
En titres de capitaux propres	**–**	**(360 044)**	**27,84 $ US**	–	(773 185)	6,31 $ US
En trésorerie	**–**	**(497 841)**	**10,06 $ US**	–	(32 244)	31,01 $ US
Frappées de déchéance	**(267 836)**	**–**	**21,32 $ US**	(111 389)	–	20,16 $ US
En circulation à la fin	**1 605 821**	**–**	**27,10 $ US**	1 850 807	–	21,94 $ US

c) Régime d'actionnariat des employés de TELUS Corporation

Nous avons un régime d'actionnariat des employés qui permet aux employés admissibles d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation au moyen de retenues sur la paie régulières. En ce qui a trait aux actions ordinaires de TELUS Corporation détenues dans le cadre du régime d'actionnariat des employés, les dividendes sur actions ordinaires de TELUS Corporation déclarés au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, d'un montant de 47 millions de dollars (2021 – 42 millions de dollars), devaient être réinvestis dans des actions ordinaires de TELUS Corporation que le fiduciaire a achetées à même les actions propres, un escompte étant applicable, comme il est décrit à la *note 13 b)*.

d) Attributions d'options sur actions

Généralités

Nous utilisons des attributions d'options sur actions comme un mode de rétention et de rémunération au rendement. Nous appliquons la méthode de la juste valeur pour comptabiliser les attributions de rémunération fondées sur des actions à nos dirigeants et autres employés. La période d'acquisition des droits au titre des attributions d'options sur actions est habituellement de trois ans (la durée de service requise). La méthode d'acquisition de ces droits (en bloc ou graduelle) est déterminée à la date d'attribution ou avant cette date; toutes les attributions d'options sur actions de TELUS Corporation octroyées après 2004 sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc.

La juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions est calculée à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes (modèle analytique). Le taux d'intérêt sans risque utilisé pour déterminer la juste valeur des attributions d'options sur actions est basé sur une courbe des taux du gouvernement du Canada qui a cours au moment de l'attribution. La durée de vie prévue des attributions d'options sur actions est fondée sur nos données historiques relatives à l'exercice de l'attribution d'options sur actions. De même, la volatilité attendue tient compte de la volatilité historique du prix de nos actions ordinaires à l'égard des options sur actions de TELUS Corporation et de la volatilité historique moyenne du prix des actions de sociétés analogues, et du prix des actions de TELUS International (Cda) Inc. à l'égard des options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. Le taux de rendement représente le dividende annualisé ayant cours au moment de l'attribution, divisé par le prix d'exercice de l'attribution d'options sur actions. Les dividendes ne sont pas versés sur des attributions d'options sur actions non exercées et ne peuvent faire l'objet d'acquisition de droits.

Options sur actions de TELUS Corporation

Des employés peuvent se voir octroyer des attributions d'options sur actions leur permettant d'acheter des actions ordinaires de TELUS Corporation, à un prix d'exercice correspondant à la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas sept ans à compter de la date de l'attribution. Les options sur actions qui ont été attribuées au cours de l'exercice 2021 étaient destinées à des employés de première ligne.

Ces attributions d'options comportent une option de règlement en capitaux propres net. Le titulaire d'options ne dispose pas du choix d'exercer l'option de règlement en capitaux propres net; il nous revient de choisir si l'exercice d'une attribution d'options sur actions est réglé comme une option sur actions ou au moyen de l'option de règlement en capitaux propres net.

Le tableau suivant présente un sommaire de l'évolution du régime d'options sur actions de TELUS Corporation.

Exercices clos les 31 décembre	2022		2021	
	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions[1]	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**3 050 300**	**22,04 $**	3 014 700	21,59 $
Attribuées	**–**	**– $**	324 900	25,96 $
Frappées de déchéance	**(295 000)**	**21,93 $**	(289 300)	21,75 $
En circulation à la fin	**2 755 300**	**22,05 $**	3 050 300	22,04 $

1 La durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 4,4 ans. Aucune option ne pouvait être exercée à la date de clôture.

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur à la date de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes.

Exercice clos le 31 décembre	2021
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	0,93 $
Taux d'intérêt sans risque	0,79 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	4,25
Volatilité prévue	12,5 %
Taux de rendement	4,8 %

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2021 est de 7 ans.

Options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Des employés peuvent se voir octroyer des options sur actions de participation (réglées en instruments de capitaux propres) leur permettant d'acheter des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., à un prix correspondant à, ou équivalant à un multiple de la juste valeur de marché des actions au moment de l'attribution, et/ou des options sur actions fictives (réglées en trésorerie) qui leur permettent d'être exposés à une appréciation du prix des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. Les attributions d'options sur actions octroyées dans le cadre du régime peuvent être exercées au cours de périodes définies ne dépassant pas dix ans à compter du moment de l'attribution. Toutes les attributions d'options sur actions de participation et la plupart des attributions d'options sur actions procurent un dividende variable (de 0 % à 100 %) qui est tributaire de la réalisation des conditions de performance financière et des conditions de performance en matière de qualité du service non liées au marché de TELUS International (Cda) Inc.

Le tableau suivant présente un sommaire des mouvements relatifs au régime d'options sur actions de TELUS International (Cda) Inc.

Exercices clos les 31 décembre	**2022**		2021[1]	
	Nombre d'options sur actions	**Prix moyen pondéré des options sur actions[1]**	Nombre d'options sur actions	Prix moyen pondéré des options sur actions
En circulation au début	**3 180 767**	**10,74 $ US**	3 922 056	6,94 $ US
Attribuées	**–**	**– $ US**	579 949	25,00 $ US
Exercées[2,3]	**(293 860)**	**8,46 $ US**	(1 321 238)	5,74 $ US
Frappées de déchéance	**(209 610)**	**6,59 $ US**	–	– $ US
En circulation à la fin	**2 677 297**	**11,31 $ US**	3 180 767	10,74 $ US
Pouvant être exercées à la fin	**2 096 582**	**7,45 $ US**	2 096 582	7,45 $ US

1 Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, 242 244 options sur actions libellées en dollars canadiens, soit le montant en cours au début de l'exercice, ont été exercées et le prix moyen pondéré à la date d'exercice était de 28,67 $; aucune autre option sur actions libellée en dollars canadiens n'a été attribuée ou n'est en circulation.

2 En ce qui a trait aux 2 223 121 options sur actions, la fourchette de prix des options sur actions s'établit entre 4,87 $ US et 8,95 $ US par action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 4,2 ans; pour le reste des options sur actions, le prix est de 25,00 $ US et la durée de vie contractuelle résiduelle moyenne pondérée est de 8,2 ans.

3 Le prix moyen pondéré à la date d'exercice était de 23,75 $ US (2021 – 31,23 $ US).

Le tableau qui suit présente la juste valeur moyenne pondérée des attributions d'options sur actions et les hypothèses moyennes pondérées utilisées dans le cadre de l'estimation de la juste valeur au moment de l'attribution calculées à l'aide du modèle d'évaluation des options de Black et Scholes.

Exercice clos le 31 décembre	2021
Juste valeur des options sur actions attribuées (par option sur actions)	5,34 $ US
Taux d'intérêt sans risque	0,73 %
Durée de vie prévue[1] (en années)	6,5
Volatilité prévue	19,3 %
Taux de rendement	Néant

1 La durée contractuelle maximale des options sur actions attribuées en 2021 est de 10 ans.

15 Avantages du personnel futurs

a) Régimes de retraite à prestations définies – sommaire

Montants présentés dans les états financiers de base relativement aux régimes de retraite à prestations définies

Exercices clos les 31 décembre				2022			2021
(en millions)	Note	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net	Actifs du régime	Obligations au titre des prestations définies constituées[1]	Montant net
Charge au titre des avantages du personnel	*8*						
Avantages gagnés au titre des services rendus au cours de l'exercice		– $	(111)$		– $	(120)$	
Avantages gagnés au titre des services passés		–	(3)		–	(6)	
Cotisations des employés		18	–		18	–	
Frais administratifs		(5)	–		(5)	–	
		13	(114)	(101)$	13	(126)	(113)$
Coûts de financement	*9*						
Produits notionnels sur l'actif des régimes[2] et intérêts découlant des obligations au titre des prestations définies constituées		296	(299)		238	(261)	
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	*c)*	(5)	–		(3)	–	
		291	(299)	(8)	235	(261)	(26)
Prestations (coûts) définis compris dans le résultat net[3]				(109)			(139)
Autres éléments du résultat global	*11*						
Écart entre les résultats réels et les hypothèses estimatives liées aux régimes[4]		(1 197)	(141)		661	(456)	
Modifications apportées aux hypothèses financières du régime	*d)*	–	2 242		–	657	
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	*c)*	(734)	–		(53)	–	
		(1 931)	2 101	170	608	201	809
Prestations (coûts) définis compris dans le résultat global[3]				61			670
Montants compris dans les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation							
Cotisations de l'employeur	*e)*	44	–	44	53	–	53
Prestations payées par les régimes		(474)	474	–	(474)	474	–
Incidence de l'acquisition d'entreprise		4	(4)	–	–	–	–
Soldes des comptes des régimes[5]							
Variation au cours de la période		(2 053)	2 158	105	435	288	723
Solde au début		10 043	(10 233)	(190)	9 608	(10 521)	(913)
Solde à la fin		7 990 $	(8 075)$	(85)$	10 043 $	(10 233)$	(190)$
Situation de capitalisation – surplus (déficit) des régimes							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées	*20*	7 185 $	(6 878)$	307 $	9 141 $	(8 688)$	453 $
Régimes de retraite où l'obligation au titre des prestations définies constituées est supérieure à l'actif							
Capitalisés		805	(996)	(191)	902	(1 286)	(384)
Non capitalisés		–	(201)	(201)	–	(259)	(259)
	27	805	(1 197)	(392)	902	(1 545)	(643)
		7 990 $	(8 075)$	(85)$	10 043 $	(10 233)$	(190)$
Position de solvabilité en vertu du RNPP[6]							
Régimes de retraite où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				1 605 $			1 216 $
Régimes de retraite capitalisés où l'actif est supérieur à l'obligation au titre des prestations définies constituées				–			–
				1 605 $			1 216 $
Obligations au titre des prestations définies constituées à payer aux :							
Membres actifs			(1 652)$			(2 343)$	
Membres différés			(350)			(528)	
Retraités			(6 073)			(7 362)	
			(8 075)$			(10 233)$	

1 L'obligation au titre des prestations définies constituées est la valeur actualisée actuarielle des prestations attribuées pour les services rendus par les employés à une date donnée.
2 Les produits d'intérêts sur la tranche attribuable à l'actif des régimes du montant net des charges d'intérêts au titre des régimes à prestations définies du personnel inclus dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.
3 À l'exclusion de l'impôt.
4 Les hypothèses financières relatives aux actifs des régimes (les produits d'intérêts sur les actifs des régimes compris dans les coûts de financement tiennent compte d'un taux de rendement de l'actif des régimes équivalant au taux d'actualisation utilisé afin de déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées) ainsi que les hypothèses démographiques relatives aux valeurs actuarielles des obligations au titre des prestations définies constituées à la fin de l'exercice précédent.

(suite à la page suivante)

(suite de la page précédente)

5 La date d'évaluation utilisée pour déterminer l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations définies constituées est le 31 décembre.

6 Le Bureau du surintendant des institutions financières, en vertu du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension (« RNPP ») (se reporter à la *note 15 e*), exige qu'une évaluation de la solvabilité soit effectuée sur une base périodique. Les positions réelles de solvabilité en vertu du RNPP sont déterminées en même temps que les rapports annuels aux fins de la capitalisation de mi-exercice préparés par les actuaires (se reporter à la *note 15 e)*. Par conséquent, les positions de solvabilité en vertu du RNPP présentées dans le présent tableau aux 31 décembre 2022 et 2021 représentent des estimations intermédiaires et des estimations mises à jour, respectivement. Au 31 décembre 2021, l'estimation intermédiaire était un excédent net de 1 366 $.

Au 31 décembre 2022, les estimations intermédiaires des ratios de solvabilité se situaient entre 117 % et 126 % (2021 – l'estimation mise à jour se situait entre 106 % et 118 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 106 % et 122 %), et les estimations de la moyenne des ratios de solvabilité sur trois ans, ajustées tel qu'il est exigé par le RNPP, se situaient entre 104 % et 118 % (2021 – l'estimation mise à jour se situait entre 99 % et 112 %; l'estimation intermédiaire se situait entre 99 % et 113 %).

L'évaluation de la solvabilité utilise en fait la juste valeur (compte non tenu de toute incidence du plafond relatif à l'actif des régimes) des actifs des régimes de retraite à prestations définies capitalisés (ajustée pour tenir compte des charges théoriques liées à la liquidation) afin d'évaluer les actifs liés à l'évaluation de la solvabilité. Bien que les obligations au titre des prestations définies constituées et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité soient calculés de façon similaire, les hypothèses utilisées pour chacun de ces calculs sont différentes, principalement en ce qui a trait à l'âge de départ à la retraite et aux taux d'actualisation, et le passif lié à l'évaluation de la solvabilité ne prend pas en compte les hypothèses sur les niveaux de rémunération futurs en raison de l'hypothèse requise selon laquelle chaque régime prendrait fin à la date d'évaluation. Par rapport aux estimations de l'âge de départ à la retraite fondées sur l'expérience aux fins de la détermination des obligations au titre des prestations définies constituées, l'âge minimum de départ à la retraite sans consentement requis utilisé aux fins de l'évaluation de la solvabilité pourrait donner lieu à un passif au titre des régimes plus élevé ou moins élevé, selon les dispositions de chaque régime. Les positions de solvabilité présentées dans le présent tableau reflètent des taux d'actualisation moyens pondérés combinés de 4,8 % (2021 – 2,9 %). Une diminution hypothétique de 25 points de base du taux d'actualisation moyen pondéré combiné entraînerait une diminution de 182 $ de la position de solvabilité en vertu du RNPP au 31 décembre 2022 (2021 – 297 $). Ces sensibilités sont hypothétiques, doivent être considérées avec circonspection, sont calculées sans autre modification des hypothèses et ne peuvent généralement pas faire l'objet d'une extrapolation, car les variations des montants ne sont pas nécessairement linéaires.

b) Régimes de retraite et autres régimes à prestations définies – aperçu

Nous avons divers régimes à prestations définies et à cotisations définies procurant des prestations de retraite, d'autres avantages de retraite ainsi que des avantages postérieurs à l'emploi à la plupart de nos employés. Aux 31 décembre 2022 et 2021, tous les régimes de retraite à prestations définies enregistrés n'étaient plus offerts à presque tous les nouveaux participants et la quasi-totalité des droits aux prestations étaient acquis. Les régimes d'avantages auxquels nos employés participent reflètent l'évolution de l'histoire de notre société.

Régime de retraite de TELUS Corporation

Les membres de la direction et les professionnels de l'Alberta qui sont entrés à notre service avant le 1er janvier 2001 ainsi que certains salariés syndiqués qui sont entrés à notre service avant le 9 juin 2011 sont couverts par ce régime de retraite contributif à prestations définies, qui représente un peu plus de la moitié du total de nos obligations au titre des prestations définies constituées. Le régime comporte un compte de prestations complémentaires qui peut fournir une indexation à hauteur de 70 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des cinq meilleures années en matière de rémunération comprises dans la période de dix années consécutives précédant le départ à la retraite.

Régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation

Ce régime de retraite à prestations définies qui, sous réserve de certaines exceptions limitées, a cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 2006 et qui compte pour environ un quart du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées, offre des prestations de retraite selon un mode non contributif. Par ailleurs, les employés couverts peuvent annuellement, selon un mode contributif, augmenter ou rehausser les niveaux de prestations de retraite au-delà des prestations de base. Au niveau supérieur des prestations de retraite, le régime prévoit une indexation à 100 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, jusqu'à un maximum de 2 % par année. La rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération.

Régime de retraite à prestations définies de TELUS Québec

Le régime de retraite contributif à prestations définies, qui a cessé d'admettre de nouveaux participants le 14 avril 2009, couvre les employés non régis par une convention collective du Québec qui sont entrés à notre service avant le 1er avril 2006, les employés autres que les employés de supervision qui étaient régis par une convention collective qui sont entrés à notre service avant le 6 septembre 2006 ainsi que certains autres salariés syndiqués. Le régime représente environ un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées. Le régime ne prévoit aucune indexation, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne des quatre meilleures années en matière de rémunération.

Régime de retraite de TELUS Edmonton

Ce régime de retraite contributif à prestations définies a cessé d'accueillir de nouveaux participants le 1er janvier 1998. L'indexation prévue est de 60 % de l'augmentation annuelle d'un indice des prix à la consommation donné, et la rémunération ouvrant droit à pension est déterminée en fonction de la moyenne annualisée des 60 meilleurs mois consécutifs en matière de rémunération. Le régime représente moins de un dixième du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Autres régimes de retraite à prestations définies

En plus des régimes susmentionnés, nous avons des régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies qui ont pour effet de maintenir les prestations de retraite gagnées une fois que les montants maximaux permis par les régimes enregistrés sont atteints. Comme il est courant avec les régimes non enregistrés de cette nature, ces régimes sont habituellement capitalisés seulement lorsque les prestations sont versées. Ces régimes représentent moins de 5 % du total de notre obligation au titre des prestations définies constituées.

Régime de retraite des travailleurs des télécommunications

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite syndical à prestation cible, à coûts négociés. Nos cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées [la convention collective actuelle a expiré le 31 décembre 2021 – se reporter à la *note 29 c)*], et dépendent habituellement du revenu brut du salarié. Nous ne sommes pas tenus de garantir les prestations ou d'assurer la solvabilité du régime et nous ne sommes pas redevables envers le régime des obligations des autres employeurs participants. Pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, nos cotisations constituaient une proportion importante des cotisations de l'employeur au régime de retraite syndical; de la même façon, une proportion importante des participants au régime étaient nos employés actifs et retraités.

Régime de retraite de la fonction publique de la Colombie-Britannique

Certains salariés de la Colombie-Britannique sont couverts par un régime de retraite de la fonction publique. Les cotisations sont déterminées en fonction des dispositions des conventions collectives négociées par la province de la Colombie-Britannique et dépendent habituellement du revenu brut du salarié.

Régimes de retraite à cotisations définies

Nous offrons principalement trois régimes de retraite à cotisations définies, lesquels sont contributifs et constituent les principaux régimes de retraite que nous parrainons qui sont offerts à nos salariés non syndiqués et à certains de nos salariés syndiqués. Pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, le salarié participant pouvait généralement verser des cotisations annuelles aux régimes, à un taux allant de 3 % à 10 % de ses gains ouvrant droit à pension. En règle générale, nous versons une cotisation équivalant à 100 % de celle du salarié, jusqu'à concurrence de 5 % de ses gains ouvrant droit à pension et nous versons une cotisation équivalant à 80 % de celle du salarié se situant entre 5 % et 6 % de leurs gains ouvrant droit à pension. La participation à un régime de retraite à cotisations définies est généralement volontaire jusqu'à la troisième année d'entrée en service du salarié. Si les cotisations annuelles dépassent les montants maximaux permis, les montants excédentaires sont, dans certains cas, versés à un régime d'épargne complémentaire non enregistré à cotisations définies.

Autres régimes à prestations définies
Les autres régimes à prestations définies, qui sont tous non contributifs, et non capitalisés aux 31 décembre 2022 et 2021, comprennent un régime de soins de santé à l'intention des salariés retraités et un régime d'assurance-vie qui ont cessé d'admettre de nouveaux participants le 1er janvier 1997.

c) Stratégies et politiques en matière de placement des régimes

Notre principal objectif à l'égard des régimes de retraite à prestations définies consiste à assurer la sécurité du revenu de retraite et des autres avantages pour les participants et leurs bénéficiaires. Nous avons pour objectif secondaire de maximiser le taux de rendement à long terme de l'actif des régimes à prestations définies selon un niveau de risque acceptable pour nous.

Gestion du risque
Nous estimons que le risque absolu (c'est-à-dire le risque lié à l'augmentation des cotisations, à l'insuffisance des excédents des régimes et aux obligations non capitalisées) est plus important que le risque de rendement relatif. Par conséquent, la conception des régimes à prestations définies, la nature et l'échéance de l'obligation au titre des prestations définies et les caractéristiques des membres des régimes ont une incidence considérable sur les stratégies et les politiques en matière de placement. Nous gérons le risque en précisant quels types de placements sont autorisés et lesquels sont interdits, en établissant des stratégies de diversification et en déterminant des cibles en matière de répartition de l'actif.

Placements autorisés et placements interdits
Les types de placements qui sont autorisés et ceux qui sont interdits, de même que les lignes directrices et les limites qui les gouvernent, sont définis dans l'énoncé sur les politiques et procédures en matière de placement (l'« énoncé relatif aux placements ») de chaque régime; cet énoncé est passé en revue et approuvé annuellement par l'instance dirigeante désignée. Les lignes directrices et les limites sont de surcroît assujetties aux règles régissant les placements permis et les limites de prêt définies dans le Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. Outre les placements traditionnels, l'énoncé relatif aux placements de chaque caisse peut autoriser l'utilisation d'instruments dérivés pour faciliter les opérations de placement et pour gérer le risque, à condition qu'aucune position vendeur ne soit prise et que les instruments dérivés ne contreviennent pas aux lignes directrices ni aux limites établies dans l'énoncé relatif aux placements. Il est interdit aux caisses gérées à l'interne et à l'externe d'investir directement dans nos titres ou dans ceux de nos filiales et d'augmenter les placements bénéficiant d'une clause de droits acquis dans nos titres; de tels placements bénéficiant d'une clause de droits acquis ont été faits avant la fusion de BC TELECOM Inc. et de TELUS Corporation, les sociétés que nous avons remplacées.

Diversification
Notre stratégie à l'égard des placements en titres de capitaux propres consiste à assurer la diversification des titres, des secteurs de l'industrie et des régions géographiques représentés dans le portefeuille. Une part importante (de 20 % à 30 % de l'actif total des régimes) des placements des régimes en titres de capitaux propres est consacrée aux actions étrangères dans le but de diversifier davantage l'actif des régimes. Les placements dans des titres de créance peuvent comprendre une part importante de créances hypothécaires, l'objectif étant d'améliorer les flux de trésorerie et d'avoir une portée plus vaste pour la gestion de la composante en obligations de l'actif des régimes. Les titres de créance peuvent aussi comprendre des obligations à rendement réel, ce qui procure une protection à l'égard de l'inflation, stratégie qui fait pendant à l'indexation au coût de la vie que comprennent certains régimes à prestations définies. Des placements immobiliers sont utilisés pour compléter la diversification de l'actif des régimes, protéger celui-ci contre la potentielle inflation à long terme et assurer un revenu de placement relativement stable.

Relation entre l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations
Dans le but de diminuer les coûts à long terme que représentent nos régimes de retraite à prestations définies, nous prenons soin de ne pas faire concorder l'actif des régimes et les obligations au titre des prestations. Cette stratégie est mise en application par l'inclusion de placements en actions dans la composition de l'actif à long terme ainsi que de titres à revenu fixe et de créances hypothécaires dont les durées sont différentes de celles des obligations au titre des prestations.

Au 31 décembre 2022, l'échéance moyenne pondérée selon la valeur actualisée des flux de trésorerie estimatifs de l'obligation (durée) était de 11,4 ans (2021 – 14,0 ans) pour les régimes de retraite à prestations définies. Les problèmes de liquidités que cette stratégie de non-concordance des actifs des régimes et des obligations au titre des prestations pourraient entraîner sont enrayés par la grande diversification des placements (y compris la trésorerie et certains placements à court terme) ainsi que par les flux de trésorerie tirés des dividendes, des intérêts créditeurs et des loyers provenant de ces placements.

Évaluation à la juste valeur
L'information concernant l'évaluation à la juste valeur de l'ensemble de notre actif des régimes de retraite à prestations définies se résume comme suit :

			Évaluation à la juste valeur à la date de clôture au moyen des éléments suivants			
	Total		Cours relevés sur les marchés actifs pour des éléments identiques		Autres	
Aux 31 décembre (en millions)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Catégorie d'actifs						
Titres de capitaux propres						
Canadiens	**841 $**	1 104 $	**708 $**	945 $	**133 $**	159 $
Étrangers	**2 707**	2 861	**500**	826	**2 207**	2 035
Titres de créance						
Titres de créance émis par les gouvernements national, provinciaux ou locaux	**2 210**	1 290	**2 056**	1 120	**154**	170
Titres de créance de sociétés	**1 081**	2 436	**–**	–	**1 081**	2 436
Titres adossés à des actifs	**4**	6	**–**	–	**4**	6
Prêts hypothécaires commerciaux	**865**	680	**–**	–	**865**	680
Trésorerie, équivalents de trésorerie et autres	**270**	820	**2**	37	**268**	783
Biens immobiliers	**930**	1 025	**–**	–	**930**	1 025
	8 908	10 222	**3 266 $**	2 928 $	**5 642 $**	7 294 $
Incidence du plafond relatif à l'actif des régimes						
Au début	**(179)**	(123)				
Incidence des intérêts sur le plafond relatif à l'actif des régimes	**(5)**	(3)				
Variation de l'incidence de la limitation du montant net de l'actif au titre des prestations définies au plafond relatif à l'actif des régimes	**(734)**	(53)				
À la fin	**(918)**	(179)				
	7 990 $	10 043 $				

Au 31 décembre 2022, nous administrions des fiducies de retraite qui ne détenaient aucune action ordinaire de TELUS Corporation ni aucune action à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc., et qui détenaient des titres de créance de TELUS Corporation d'une juste valeur de néant (2021 – 2 millions de dollars) (se reporter à *« Placements autorisés et placements interdits »*, à la *note 15 c*). Aux 31 décembre 2022 et 2021, nous ne louions pas de bien immobilier auprès des fiducies de retraite que nous administrions.

Répartition de l'actif

La répartition ciblée et la répartition réelle de l'actif de nos régimes de retraite à prestations définies se présentent comme suit :

	Répartition cible pour	Pourcentage de l'actif des régimes à la fin de l'exercice	
Exercices clos les 31 décembre	2023	**2022**	2021
Titres de capitaux propres	25 % à 55 %	**40 %**	38 %
Titres de créance	40 % à 75 %	**50 %**	51 %
Placements immobiliers	10 % à 30 %	**10 %**	11 %
Autres	0 % à 15 %	**–**	–
		100 %	100 %

d) Hypothèses

Comme le mentionne la *note 1 b)*, la direction doit faire des estimations importantes quant aux hypothèses actuarielles et économiques qui sont employées pour déterminer les coûts des régimes de retraite à prestations définies, l'obligation au titre des prestations définies constituées et l'actif des régimes. Ces estimations importantes sont à long terme, ce qui est aussi le cas des avantages du personnel futurs.

Hypothèses démographiques

Pour déterminer la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies comptabilisée en résultat net pour les exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, nous avons utilisé les tables de mortalité de l'Institut canadien des actuaires (CPM 2014).

Hypothèses financières

Le taux d'actualisation, qui sert à déterminer les obligations au titre des prestations définies constituées d'un régime, se fonde sur le rendement de placements à long terme de qualité assortis de durées fixes et il est établi annuellement. Le taux des hausses futures au titre de la rémunération se fonde sur les politiques actuelles en matière d'avantages du personnel et sur les prévisions économiques.

Les importantes hypothèses actuarielles moyennes pondérées découlant de ces estimations et retenues pour évaluer notre obligation au titre des prestations définies constituées sont les suivantes :

	2022	2021
Hypothèses en matière de mortalité utilisées pour calculer les obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre		
Espérance de vie à 65 ans pour un membre actuellement âgé de 65 (en années)	**24,2**	24,2
Taux d'actualisation[1] utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**2,95 %**	2,50 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**5,05 %**	2,95 %
Coût des services rendus au cours de l'exercice pour l'exercice subséquent	**5,05 %**	3,10 %
Taux de croissance future de la rémunération utilisé pour déterminer les éléments suivants :		
Coûts nets des prestations pour les exercices clos les 31 décembre	**3,00 %**	2,90 %
Obligations au titre des prestations définies constituées aux 31 décembre	**3,00 %**	3,00 %

1 Le taux d'actualisation présenté dans ce tableau reflète le calcul d'un taux d'actualisation moyen qui reproduit le calendrier estimatif des flux de trésorerie aux fins des obligations.

Sensibilité des principales hypothèses

Le tableau suivant présente la sensibilité de nos principales hypothèses relativement à nos régimes de retraite à prestations définies.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates		**2022**		2021
Augmentation (diminution) (en millions)	**Variation des obligations**	**Variation des charges**	Variation des obligations	Variation des charges
Sensibilité des principales hypothèses démographiques à l'égard d'une augmentation de un an[1] de l'espérance de vie	**213 $**	**11 $**	323 $	11 $
Sensibilité des principales hypothèses financières à l'égard d'une diminution hypothétique de 25 points de base[1] des taux suivants :				
Taux d'actualisation	**238 $**	**16 $**	366 $	13 $
Taux de croissance future de la rémunération	**(20)$**	**(3)$**	(34)$	(3)$

1 Ces sensibilités sont hypothétiques et elles doivent être considérées avec circonspection. Les variations hypothétiques favorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une diminution des montants, tandis que les variations hypothétiques défavorables à l'égard des hypothèses se traduisent par une augmentation des montants relativement aux obligations et aux charges (charge au titre des avantages du personnel et coûts de financement). Les variations des montants s'appuyant sur des fluctuations de un an ou de 25 points de base des hypothèses ne peuvent généralement faire l'objet d'une extrapolation étant donné que la relation entre la variation de l'hypothèse et celle des montants n'est pas nécessairement linéaire. De plus, dans ce tableau, les répercussions de la variation d'une hypothèse donnée à l'égard de la variation des obligations ou de la variation des charges sont calculées sans modification des autres hypothèses. En fait, les variations d'un facteur peuvent entraîner la variation d'autres facteurs (par exemple, une augmentation du taux d'actualisation peut entraîner des changements quant aux attentes à l'égard du taux des hausses futures de la rémunération), ce qui pourrait contribuer à amplifier ou à amoindrir la sensibilité.

e) Cotisations de l'employeur

La détermination des montants minimaux nécessaires au titre de la capitalisation pour la presque totalité de nos régimes de retraite à prestations définies enregistrés est régie par *la Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*, qui exige la capitalisation des coûts des services rendus au cours de l'exercice et que l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation et l'évaluation de la solvabilité soient effectuées sur une base périodique spécifiée.

- Tout excédent de l'actif du régime sur le passif du régime déterminé dans l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation réduit notre obligation de capitalisation minimale au titre des coûts des services rendus au cours de l'exercice, mais pourrait ne pas réduire l'obligation à un montant inférieur aux cotisations des employés. En général, l'évaluation axée sur la continuité de l'exploitation détermine l'excédent (le cas échéant) de l'actif d'un régime sur son passif, selon une méthode de répartition des prestations.
- À la date de ces états financiers consolidés, l'évaluation de la solvabilité exige, en général, que le passif lié à l'évaluation de la solvabilité moyen d'un régime, établi sur l'hypothèse qu'il est mis fin au régime à la date d'évaluation, qui est supérieur à son actif (le cas échéant) soit capitalisé,

au minimum, en montants annuels égaux sur une période ne dépassant pas cinq ans. Ainsi, en ce qui a trait à la gestion du risque de capitalisation excédentaire des régimes, lequel résulte de l'évaluation de la solvabilité aux fins de la capitalisation à l'aide de ratios de solvabilité moyens, notre capitalisation peut inclure la remise de lettres de crédit. Au 31 décembre 2022, des lettres de crédit non utilisées d'un montant de 49 millions de dollars (2021 – 115 millions de dollars) garantissaient certaines obligations au titre des régimes de retraite à prestations définies, y compris les régimes non enregistrés et non capitalisés.

Notre meilleure estimation concernant les cotisations de l'employeur de l'exercice 2023 à nos régimes à prestations définies s'établit à environ 19 millions de dollars pour les régimes de retraite à prestations définies enregistrés. Cette estimation se fonde sur les évaluations annuelles aux fins de la capitalisation de mi-exercice 2022 préparées par des actuaires qui se sont servis des évaluations actuarielles du 31 décembre 2021. Les rapports aux fins de la capitalisation sont préparés en fonction des exercices des régimes de retraite, qui correspondent aux années civiles. Les prochaines évaluations annuelles aux fins de la capitalisation devraient être préparées vers la mi-exercice 2023.

Versements de prestations futurs

Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos régimes de retraite à prestations définies capitalisés et non capitalisés, calculés au 31 décembre 2022, s'établissent comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Capitalisés	Non capitalisés	Total
2023	468 $	12 $	480 $
2024	480	12	492
2025	487	12	499
2026	494	12	506
2027	499	13	512
2028 à 2032	2 574	72	2 646

f) Régimes à cotisations définies – charge

Le total des coûts des régimes de retraite à cotisations définies que nous comptabilisons se présente comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2022**	2021
Cotisations au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique	**19 $**	20 $
Autres régimes de retraite à cotisations définies	**101**	86
	120 $	106 $

Nous prévoyons que les cotisations de 2023 au régime de retraite syndical et au régime de retraite de la fonction publique totaliseront environ 22 millions de dollars.

g) Autres régimes à prestations définies

Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, en ce qui a trait aux autres régimes à prestations définies, les coûts des services rendus au cours de l'exercice se sont établis à 9 millions de dollars (2021 – 2 millions de dollars). Les versements de prestations futurs estimatifs découlant de nos autres régimes à prestations définies, calculés au 31 décembre 2022, se chiffrent à 1 million de dollars par an pour la période de cinq ans allant de 2023 à 2027 et à 4 millions de dollars pour la période de cinq ans allant de 2028 à 2032.

16 Coûts de restructuration et autres coûts

a) Détails des coûts de restructuration et autres coûts

Afin de réduire nos coûts permanents, nous engageons des coûts de restructuration supplémentaires connexes non récurrents, comme il est expliqué plus en détail à la *note 16 b)*. Il est également possible que nous engagions des charges inhabituelles lorsque nous apportons des changements importants ou structurels à nos modèles d'affaires ou à nos modèles d'exploitation ou que nous menons des activités d'intégration postacquisition. Les autres coûts comprennent les coûts externes supplémentaires atypiques engagés relativement aux acquisitions ou cessions d'entreprises, les coûts importants liés aux litiges à l'égard de pertes ou de règlements, les coûts liés aux décisions réglementaires rétrospectives défavorables ainsi que certains coûts atypiques additionnels engagés en lien avec la pandémie de COVID-19.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts de restructuration et autres coûts qui sont présentés dans les états consolidés du résultat net et du résultat global.

	Coûts de restructuration *(note 16 b)*		Autres coûts *(note 16 c)*		Total	
Exercices clos les 31 décembre (en millions)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Achat de biens et services	**118 $**	62 $	**41 $**	45 $	**159 $**	107 $
Charge au titre des avantages du personnel	**81**	79	**–**	–	**81**	79
	199 $	141 $	**41 $**	45 $	**240 $**	186 $

b) Provisions au titre de la restructuration

Les provisions liées au personnel et les autres provisions, telles qu'elles sont présentées à la *note 25*, comprennent les montants concernant les activités de restructuration. En 2022, les activités de restructuration comprenaient les initiatives d'efficacité opérationnelle en cours et supplémentaires, dont certaines avaient trait aux coûts liés au personnel et à la rationalisation des biens immobiliers. Ces initiatives visaient à accroître notre productivité opérationnelle à long terme et notre compétitivité.

c) Autres

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, des coûts externes supplémentaires ont été engagés relativement aux acquisitions d'entreprises. Dans le cadre d'acquisitions d'entreprises, des charges inhabituelles et non récurrentes liées à l'intégration d'entreprises qui ne seraient pas considérées comme des coûts de restructuration ou comme faisant partie de la juste valeur de l'actif net acquis ont été incluses dans les autres coûts.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, d'autres coûts ont également été engagés en rapport avec la pandémie de COVID-19. Des coûts additionnels ont été engagés en raison des mesures proactives que nous avons choisi de prendre pour assurer la sécurité de nos clients et de nos employés, notamment l'ajustement de la fréquence de nettoyage et d'entretien des biens immobiliers, entre autres. De même, les coûts qui ont été engagés dans le cours normal des activités mais qui ne peuvent pas contribuer normalement à la réalisation des produits ont été jugés atypiques.

17 Immobilisations corporelles

		Actifs détenus						Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location (*note 19*)				
(en millions)	Note	Actifs liés au réseau	Bâtiments et améliorations locatives	Matériel informatique et autres	Terrains	Actifs en construction	Total	Actifs liés au réseau	Biens immobiliers	Autres	Total	Total
Au coût												
Au 1er janvier 2021		32 972 $	3 428 $	1 403 $	54 $	640 $	38 497 $	499 $	1 506 $	82 $	2 087 $	40 584 $
Entrées[1]		730	53	82	5	1 593	2 463	300	220	34	554	3 017
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		–	1	2	–	–	3	–	4	–	4	7
Actifs en construction mis en service		1 266	92	88	16	(1 462)	–	–	–	–	–	–
Transferts		160	9	39	–	–	208	(208)	–	–	(208)	–
Cessions, mises hors service et autres		(615)	(45)	(86)	–	–	(746)	3	(32)	(17)	(46)	(792)
Écarts de change, montant net		(3)	(1)	(3)	–	–	(7)	–	(4)	–	(4)	(11)
Au 31 décembre 2021		34 510	3 537	1 525	75	771	40 418	594	1 694	99	2 387	42 805
Entrées[1]		**770**	**34**	**62**	**8**	**1 379**	**2 253**	**519**	**290**	**31**	**840**	**3 093**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*18 b)*	**1**	**50**	**22**	**–**	**–**	**73**	**–**	**129**	**–**	**129**	**202**
Actifs en construction mis en service		**1 088**	**156**	**91**	**–**	**(1 335)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Transferts		**223**	**–**	**55**	**–**	**–**	**278**	**(278)**	**–**	**–**	**(278)**	**–**
Cessions, mises hors service et autres		**(559)**	**(38)**	**4**	**–**	**–**	**(593)**	**–**	**(35)**	**(8)**	**(43)**	**(636)**
Écarts de change, montant net		**3**	**7**	**13**	**–**	**–**	**23**	**–**	**17**	**–**	**17**	**40**
Au 31 décembre 2022		**36 036 $**	**3 746 $**	**1 772 $**	**83 $**	**815 $**	**42 452 $**	**835 $**	**2 095 $**	**122 $**	**3 052 $**	**45 504 $**
Amortissement cumulé												
Au 1er janvier 2021		22 120 $	2 109 $	889 $	– $	– $	25 118 $	43 $	382 $	27 $	452 $	25 570 $
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		1 526	135	167	–	–	1 828	77	204	17	298	2 126
Transferts		25	1	30	–	–	56	(56)	–	–	(56)	–
Cessions, mises hors service et autres		(598)	(39)	(146)	–	–	(783)	–	(15)	(10)	(25)	(808)
Écarts de change, montant net		(3)	1	(2)	–	–	(4)	–	(5)	–	(5)	(9)
Au 31 décembre 2021		23 070	2 207	938	–	–	26 215	64	566	34	664	26 879
Amortissement des immobilisations corporelles[2]		**1 552**	**143**	**201**	**–**	**–**	**1 896**	**75**	**236**	**19**	**330**	**2 226**
Transferts		**54**	**–**	**35**	**–**	**–**	**89**	**(89)**	**–**	**–**	**(89)**	**–**
Cessions, mises hors service et autres		**(566)**	**(31)**	**(86)**	**–**	**–**	**(683)**	**–**	**(13)**	**(6)**	**(19)**	**(702)**
Écarts de change, montant net		**2**	**3**	**6**	**–**	**–**	**11**	**–**	**6**	**–**	**6**	**17**
Au 31 décembre 2022		**24 112 $**	**2 322 $**	**1 094 $**	**– $**	**– $**	**27 528 $**	**50 $**	**795 $**	**47 $**	**892 $**	**28 420 $**
Valeur comptable nette												
Au 31 décembre 2021		11 440 $	1 330 $	587 $	75 $	771 $	14 203 $	530 $	1 128 $	65 $	1 723 $	15 926 $
Au 31 décembre 2022		**11 924 $**	**1 424 $**	**678 $**	**83 $**	**815 $**	**14 924 $**	**785 $**	**1 300 $**	**75 $**	**2 160 $**	**17 084 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, les entrées comprennent un montant de (198) $ [2021 – (171) $] au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (se reporter à la *note 25*).
2 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, l'amortissement comprend un montant de 9 $ (2021 – 7 $) au titre de l'amortissement des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles.

Au 31 décembre 2022, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations corporelles totalisaient 275 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2027 (2021 – 574 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023).

18 Immobilisations incorporelles et goodwill

a) Immobilisations incorporelles et goodwill, montant net

		Immobilisations incorporelles amortissables					Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée			
(en millions)	Note	Contrats avec les clients, relations clients connexes et nombre d'abonnés	Logiciels	Servitudes, actifs d'externalisation ouverte et autres	Actifs en construction	Total	Licences de spectre	Total des immobilisations incorporelles	Goodwill[1,2]	Total des immobilisations incorporelles et du goodwill
Au coût										
Au 1er janvier 2021		2 945 $	6 479 $	363 $	216 $	10 003 $	9 910 $	19 913 $	7 524 $	27 437 $
Entrées		–	139	5	720	864	2 272	3 136	–	3 136
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		161	187	18	–	366	–	366	244	610
Actifs en construction mis en service		–	657	4	(661)	–	–	–	–	–
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	(15)	(740)	52	–	(703)	3	(700)	(60)	(760)
Écarts de change, montant net		(63)	1	(5)	–	(67)	–	(67)	(74)	(141)
Au 31 décembre 2021		3 028	6 723	437	275	10 463	12 185	22 648	7 634	30 282
Entrées		**–**	**151**	**4**	**866**	**1 021**	**–**	**1 021**	**–**	**1 021**
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises	*b)*	**1 453**	**202**	**46**	**16**	**1 717**	**–**	**1 717**	**1 832**	**3 549**
Actifs en construction mis en service		**–**	**622**	**–**	**(622)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Cessions, mises hors service et autres (y compris les intérêts capitalisés)	*9*	**66**	**(358)**	**1**	**–**	**(291)**	**30**	**(261)**	**–**	**(261)**
Écarts de change, montant net		**60**	**3**	**10**	**–**	**73**	**–**	**73**	**67**	**140**
Au 31 décembre 2022		**4 607 $**	**7 343 $**	**498 $**	**535 $**	**12 983 $**	**12 215 $**	**25 198 $**	**9 533 $**	**34 731 $**
Amortissement cumulé										
Au 1er janvier 2021		495 $	4 274 $	96 $	– $	4 865 $	– $	4 865 $	364 $	5 229 $
Amortissement des immobilisations incorporelles		288	750	52	–	1 090	–	1 090	–	1 090
Cessions, mises hors service et autres		(62)	(747)	24	–	(785)	–	(785)	–	(785)
Écart de change, montant net		(9)	2	–	–	(7)	–	(7)	–	(7)
Au 31 décembre 2021		712	4 279	172	–	5 163	–	5 163	364	5 527
Amortissement des immobilisations incorporelles		**357**	**802**	**67**	**–**	**1 226**	**–**	**1 226**	**–**	**1 226**
Cessions, mises hors service et autres		**–**	**(370)**	**(16)**	**–**	**(386)**	**–**	**(386)**	**–**	**(386)**
Écart de change, montant net		**13**	**2**	**2**	**–**	**17**	**–**	**17**	**–**	**17**
Au 31 décembre 2022		**1 082 $**	**4 713 $**	**225 $**	**– $**	**6 020 $**	**– $**	**6 020 $**	**364 $**	**6 384 $**
Valeur comptable nette										
Au 31 décembre 2021		2 316 $	2 444 $	265 $	275 $	5 300 $	12 185 $	17 485 $	7 270 $	24 755 $
Au 31 décembre 2022		**3 525 $**	**2 630 $**	**273 $**	**535 $**	**6 963 $**	**12 215 $**	**19 178 $**	**9 169 $**	**28 347 $**

1 Le montant du goodwill découlant d'acquisitions d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 a été ajusté, comme il est décrit à la *note 18 c)*.
2 L'amortissement cumulé du goodwill correspond à l'amortissement comptabilisé avant 2002; il n'y a aucune perte de valeur cumulée dans l'amortissement cumulé du goodwill.

Au 31 décembre 2022, nos engagements contractuels pour l'acquisition d'immobilisations incorporelles totalisaient 14 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023 (2021 – 26 millions de dollars sur une période allant jusqu'au 31 décembre 2023).

b) Acquisitions d'entreprises

Fully Managed Inc.

Le 1er janvier 2022, nous avons acquis une participation de 100 % dans Fully Managed Inc., un fournisseur de services de soutien en matière de technologies de l'information gérées, de stratégies fondées sur la technologie et de services de gestion de réseau. Cette acquisition a pour objectif d'accroître nos capacités de bout en bout de manière à soutenir les clients des petites et moyennes entreprises.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Vivint Smart Home, Inc.

Le 8 juin 2022, nous avons acquis les activités, les clients et les actifs au Canada de Vivint Smart Home, une entreprise de sécurité dont les produits et services viennent compléter nos lignes d'activité existantes. L'investissement a pour objectif de tirer parti de notre infrastructure de télécommunications et de notre expertise pour continuer d'améliorer les services de maison connectée, les services aux entreprises, ainsi que les services de sécurité et de santé que nous offrons à nos clients.

Le principal facteur ayant contribué à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant de la main-d'œuvre acquise et des avantages d'acquérir une entreprise établie). Le montant affecté au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

LifeWorks Inc.

Le 16 juin 2022, nous avons annoncé la conclusion d'une entente définitive avec LifeWorks Inc. en vertu de laquelle nous ferions l'acquisition de la totalité des actions ordinaires émises et en circulation de LifeWorks Inc. pour 33,00 $ par action privilégiée de LifeWorks Inc., et procéderions à la reprise d'une dette nette, sous réserve du respect des conditions de clôture habituelles.

Le 1er septembre 2022, une fois respectées les conditions de clôture habituelles, nous avons acquis LifeWorks Inc. en vertu d'un plan d'arrangement. L'acquisition vient compléter notre vision en matière de solutions de soins de santé pour les employeurs qui facilitent l'accès des employés à des services préventifs de soins de santé et de mieux-être mental de grande qualité grâce à l'unification des solutions axées sur le numérique dans tout le continuum de soins. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité de l'entreprise à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Transactions non significatives sur une base individuelle

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, nous avons acquis une participation de 100 % dans des entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité des entreprises acquises à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité des entreprises à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

Justes valeurs à la date d'acquisition

Les justes valeurs à la date d'acquisition attribuées aux actifs acquis et aux passifs repris sont présentées dans le tableau suivant.

(en millions)	Fully Managed Inc.[1]	Vivint Smart Home, Inc.[1]	LifeWorks Inc.[1]	Total des transactions non significatives sur une base individuelle[1]	Total
Actif					
Actifs courants					
Trésorerie	3 $	3 $	19 $	5 $	30 $
Débiteurs[2]	46	9	247	12	314
Autres	2	1	30	7	40
	51	13	296	24	384
Actifs non courants					
Immobilisations corporelles					
Actifs détenus	2	–	61	10	73
Actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location	–	1	115	13	129
Immobilisations incorporelles amortissables[3]	130	76	1 459	52	1 717
Autres	4	3	10	–	17
	136	80	1 645	75	1 936
Total des actifs identifiables acquis	187	93	1 941	99	2 320
Passif					
Passifs courants					
Emprunts à court terme	–	–	7	–	7
Créditeurs et charges à payer	39	2	220	9	270
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à payer	–	2	18	1	21
Facturation par anticipation et dépôts de clients	5	2	30	12	49
Provisions	–	–	26	–	26
Tranche courante de la dette à long terme	–	31	565	2	598
	44	37	866	24	971
Passifs non courants					
Provisions	–	–	12	1	13
Dette à long terme	61	–	94	16	171
Autres passifs à long terme	–	–	2	3	5
Impôt sur le résultat différé	32	11	321	8	372
	93	11	429	28	561
Total des passifs repris	137	48	1 295	52	1 532
Actifs identifiables nets acquis	50	45	646	47	788
Goodwill	74	59	1 600	99	1 832
Actifs nets acquis	124 $	104 $	2 246 $	146 $	2 620 $
Acquisition effectuée selon le moyen suivant :					
Contrepartie en trésorerie[4]	89 $	103 $	1 245 $	137 $	1 574 $
Créditeurs et charges à payer	–	1	–	–	1
Provisions	29	–	–	9	38
Profit à l'acquisition du contrôle	–	–	15	–	15
Émission d'actions ordinaires de TELUS Corporation[5]	6	–	986	–	992
	124 $	104 $	2 246 $	146 $	2 620 $

1 La répartition du prix d'achat, principalement à l'égard de contrats avec les clients, de relations clients connexes, de logiciels, de droits dans un bail et de l'impôt sur le résultat différé, n'avait pas été finalisée à la date de publication des présents états financiers consolidés. Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avons pas un accès complet aux documents comptables des entreprises acquises. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables des entreprises acquises, nous prévoyons finaliser nos répartitions du prix d'achat.

2 La juste valeur des débiteurs est égale aux montants contractuels bruts à recevoir et reflète la meilleure estimation à la date d'acquisition des flux de trésorerie contractuels devant être recouvrés.

3 Les contrats avec les clients et les relations clients (y compris celles liées aux contrats avec les clients) devraient de façon générale être amortis sur une période de 8 ans; les logiciels devraient être amortis sur une période de 5 ans; et les autres immobilisations incorporelles devraient être amorties sur une période de 5 ans.

4 En ce qui concerne LifeWorks Inc., la contrepartie en trésorerie comprend un montant de 211 $ à l'égard d'environ 7 millions d'actions ordinaires de LifeWorks Inc. (9,9 % des actions ordinaires émises et en circulation) que nous détenions immédiatement avant notre acquisition du contrôle. Immédiatement avant la date d'acquisition, la juste valeur de notre participation dans LifeWorks Inc. se chiffrait à 226 $. Nous avons comptabilisé un profit à l'acquisition du contrôle de 15 $, lequel est inclus au poste « Autres produits », comme il est décrit à la *note 7*.

5 La juste valeur des actions ordinaires de TELUS Corporation a été évaluée en fonction des prix du marché observés à la date d'acquisition du contrôle. En ce qui concerne la moitié des actions ordinaires de LifeWorks Inc. au nombre d'environ 63 millions (90,1 % des actions ordinaires émises et en circulation) que nous ne détenions pas immédiatement avant notre acquisition du contrôle, nous avons émis à titre de contrepartie environ 33 millions d'actions ordinaires (1,06420 action ordinaire par action ordinaire de LifeWorks Inc.).

Informations pro forma

Les informations supplémentaires pro forma qui suivent représentent certains résultats d'exploitation comme si les acquisitions d'entreprises susmentionnées avaient été effectuées au début de l'exercice 2022.

Exercice clos le 31 décembre 2022 (en millions, sauf les montants par action)	Données présentées[1]	Données pro forma[2]
Produits d'exploitation et autres produits	18 412 $	19 194 $
Bénéfice net	1 718 $	1 627 $
Bénéfice net par action ordinaire		
De base	1,16 $	1,07 $
Dilué	1,15 $	1,07 $

1 Les produits d'exploitation et autres produits et le bénéfice net (la perte nette) pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 comprennent un montant de 74 $ et de (18) $, respectivement, en ce qui a trait à Fully Managed Inc., un montant de 28 $ et de (3) $, respectivement, en ce qui a trait à Vivint Smart Home, Inc. et un montant de 350 $ et de (5) $, respectivement, en ce qui a trait à LifeWorks Inc.

2 Les montants pro forma pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 reflètent les entreprises acquises. Les résultats des entreprises acquises ont été inclus dans nos états consolidés du résultat net et du résultat global à compter des dates d'acquisition.

Les informations supplémentaires pro forma reposent sur des estimations et des hypothèses qui sont jugées raisonnables. Les informations supplémentaires pro forma ne sont pas nécessairement représentatives de nos résultats financiers consolidés futurs ni des résultats réels qui auraient été réalisés si les acquisitions d'entreprises avaient été effectuées au début de la période présentée. Les informations supplémentaires pro forma comprennent l'amortissement additionnel des immobilisations corporelles, l'amortissement additionnel des immobilisations incorporelles, les frais de financement et les autres charges supplémentaires découlant des acquisitions, déduction faite des incidences fiscales connexes.

c) Acquisitions d'entreprises – période précédente

En 2021, nous avons acquis des entreprises qui complètent nos lignes d'activité existantes. Au 31 décembre 2021, la répartition du prix d'achat n'avait pas été finalisée. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, la juste valeur provisoire à la date d'acquisition pour le goodwill ainsi que les passifs d'impôt différé ont diminué de 11 millions de dollars, et comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, les montants comparatifs ont été ajustés pour refléter ces diminutions aux dates d'acquisition.

d) Acquisition d'entreprise – événement postérieur à la date de clôture

WillowTree

Le 27 octobre 2022, nous avons annoncé une entente définitive visant l'acquisition de WillowTree, un fournisseur de produits numériques à services complets axés sur l'expérience des utilisateurs finaux, comme des applications mobiles natives et des interfaces Web unifiées. Le 3 janvier 2023, une fois respectées les conditions de clôture habituelles, WillowTree a été acquise par l'entremise de notre filiale TELUS International (Cda) Inc. et elle sera consolidée dans notre secteur Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International. En vertu de l'entente, WillowTree a été acquise pour une contrepartie d'achat d'environ 1,1 milliard de dollars US (environ 1,5 milliard de dollars selon les taux de change à la date de l'état de la situation financière), déduction faite de la dette reprise. La contrepartie d'achat se compose de trésorerie, de 125 millions de dollars US d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. et de provisions liées aux options de vente position vendeur.

L'acquisition permet d'ajouter des talents clés et de la diversité au sein de la gamme de solutions de prochaine génération de notre secteur. De plus, elle accroît ses capacités de consultation numérique et de développement de logiciels axés sur le client. Le principal facteur ayant donné lieu à la comptabilisation d'un goodwill a été la capacité de l'entreprise acquise à générer des bénéfices supérieurs aux actifs corporels et incorporels nets acquis (cet excédent découlant du faible niveau des actifs corporels par rapport à la capacité de l'entreprise à générer des bénéfices). Une tranche des montants affectés au goodwill pourrait être déductible fiscalement.

En ce qui a trait à l'entreprise acquise, nous avons parallèlement émis à l'intention des actionnaires vendeurs résiduels des options de vente position vendeur en contrepartie de leur participation économique, lesquelles seront réglées sous réserve de la réalisation de certains critères de performance et pourront être exercées en tranches sur une période de trois ans commençant en 2026. La juste valeur à la date d'acquisition des actions faisant l'objet d'options de vente détenues par les actionnaires ne détenant pas le contrôle sera comptabilisée à titre de provision pour le trimestre se clôturant le 31 mars 2023. La provision peut être réglée sous forme de trésorerie, ou à notre gré, sous forme d'une combinaison de trésorerie et d'une proportion en actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. pouvant aller jusqu'à 70 %. Parallèlement à cette acquisition, les actionnaires ne détenant pas le contrôle ont émis à notre intention des options d'achat position acheteur qui reflètent essentiellement les modalités prévues par les options de vente position vendeur.

Comme il est d'usage lors d'une transaction d'acquisition d'entreprise, jusqu'au moment de l'acquisition du contrôle, nous n'avions pas un accès complet aux documents comptables de WillowTree. Après avoir eu le temps suffisant pour examiner les documents comptables de WillowTree et après avoir obtenu de nouvelles informations sur les faits et circonstances connexes à la date d'acquisition, nous ajusterons les montants provisoires pour tenir compte des actifs identifiables acquis et des passifs repris et ainsi finaliser notre répartition du prix d'achat.

e) Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée – licences de spectre

Nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée comprennent les licences de spectre octroyées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada qui sont utilisées pour fournir les services sans fil mobiles et fixes. Les modalités des licences de spectre laissent entendre que les licences de spectre seront vraisemblablement renouvelées. Nous prévoyons que nos licences de spectre seront renouvelées tous les 20 ans, suivant un examen de notre conformité aux modalités des licences. En plus de l'utilisation habituelle, nos spectres ayant obtenu une licence peuvent être utilisés pour les technologies prévues et les nouvelles technologies. En raison de notre évaluation de la combinaison de ces importants facteurs, nous considérons actuellement que nos licences de spectre ont une durée d'utilité indéterminée. Comme le mentionne la *note 1 b)*, il s'agit d'un jugement important pour nous.

f) Test de dépréciation des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill

Généralités

Comme le mentionne la *note 1 f)*, la valeur comptable des immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill fait périodiquement l'objet d'un test de dépréciation. Comme le mentionne la *note 1 b)*, ce test représente une estimation importante pour nous, tout en exigeant que des jugements importants soient posés.

La valeur comptable attribuée aux immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et du goodwill des unités génératrices de trésorerie est présentée dans le tableau suivant.

	Immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée		Goodwill		Total	
Aux 31 décembre (en millions)	**2022**	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
Solutions technologiques de TELUS	**12 215 $**	12 185 $	**7 175 $**	5 356 $	**19 390 $**	17 541 $
Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International	**–**	–	**1 994**	1 914	**1 994**	1 914
	12 215 $	12 185 $	**9 169 $**	7 270 $	**21 384 $**	19 455 $

Les valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie ont été déterminées en se fondant sur le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Les estimations des valeurs recouvrables des actifs des unités génératrices de trésorerie comportent un degré significatif d'incertitude étant donné la nécessité de formuler des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Les valeurs recouvrables au titre de la juste valeur diminuée des coûts de sortie calculés sont classées dans le niveau 3 des évaluations à la juste valeur.

Nous validons nos résultats du calcul de la valeur recouvrable au moyen d'une approche fondée sur le marché et d'examens analytiques des faits du secteur et de certains faits qui nous sont particuliers. La méthode fondée sur le marché emploie des estimations consensuelles sur le marché, au moment où le test est effectué, ainsi que les cours à la bourse pour des sociétés américaines et canadiennes exerçant leurs activités dans le même secteur. De plus, nous nous assurons que les évaluations combinées des unités génératrices de trésorerie sont raisonnables d'après nos valeurs de marché courantes (au moment où le test est effectué).

Hypothèses clés

Le calcul de la juste valeur diminuée des coûts de sortie utilise des projections au titre des flux de trésorerie actualisés qui emploient les hypothèses clés suivantes : projections au titre des flux de trésorerie futurs et de la croissance (qui incluent des jugements relatifs à la répartition des dépenses d'investissement futures afin de prendre en charge les activités des secteurs des services mobiles et des services fixes); des hypothèses et des estimations connexes liées au risque économique quant à la probabilité de l'atteinte des mesures et des indicateurs clés; des estimations des dépenses d'investissement générationnelles futures au titre des infrastructures; et du coût moyen pondéré futur du capital. Nous prenons en compte une fourchette de montants raisonnablement possibles pouvant servir pour les hypothèses clés et décidons des montants qui représentent les meilleures estimations de la direction à l'égard des montants du marché. Dans le cours normal des activités, nous apportons des modifications aux hypothèses clés de manière à ce qu'elles reflètent la conjoncture actuelle (au moment où le test a été effectué), la mise à jour des informations historiques utilisées pour formuler les hypothèses clés et les révisions (le cas échéant) apportées à nos notations.

Les hypothèses clés des projections des flux de trésorerie sont fondées sur nos prévisions financières approuvées qui couvrent une période de trois ans et qui sont actualisées, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2022, à un taux nominal après impôt consolidé de 6,6 % (2021 – 6,6 %) et de 9,5 % (2021 – 9,0 %) pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement. Pour le test de dépréciation, après la période de projections de trois ans, les flux de trésorerie font l'objet d'une extrapolation en utilisant généralement, aux fins du test de dépréciation annuel de décembre 2022, le taux de croissance perpétuel de 1,95 % (2021 – 1,95 %) et de 3,0 % (2021 – 3,0 %) pour les unités génératrices de trésorerie Solutions technologiques de TELUS et Expérience client propulsée par le numérique – TELUS International, respectivement; ces taux de croissance ne dépassent pas les taux moyens de croissance à long terme observés au sein des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nous sommes d'avis que toute variation *raisonnablement possible* à l'égard des hypothèses clés sur lesquelles le calcul des valeurs recouvrables de nos unités génératrices de trésorerie est fondé ne fera pas en sorte que les valeurs comptables des unités génératrices de trésorerie (incluant les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et le goodwill affectés à chacune des unités génératrices de trésorerie) seront supérieures à leurs valeurs recouvrables. Si les meilleures estimations de la direction à l'égard des hypothèses clés devaient différer *de manière défavorable* par rapport à la conjoncture réelle observée dans l'avenir et que les répercussions défavorables sur les flux de trésorerie qui en découlent devaient être importantes, nous pourrions avoir à comptabiliser une perte de valeur significative relativement à nos immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée et à notre goodwill.

19 Contrats de location

Nous avons le droit d'utilisation des terrains, des bâtiments et de l'équipement aux termes de contrats de location. La plupart de nos contrats de location visant des biens immobiliers que nous utilisons comme bureaux, points de vente au détail ou installations réseau (y compris l'emplacement doté d'équipement de communications mobile) sont habituellement assortis d'options de prorogation auxquelles nous avons recours pour protéger notre investissement dans les améliorations locatives (y compris l'équipement relatif aux stations du secteur des services mobiles), pour atténuer le risque lié à la relocalisation et/ou qui reflètent l'importance des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles sous-jacents pour nos activités. L'évaluation des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location et des obligations locatives connexes repose sur des jugements liés aux modalités des contrats de location. Notre jugement à l'égard de la durée des contrats de location en ce qui concerne les biens immobiliers loués utilisés relativement à notre infrastructure de télécommunications, plus encore que pour tous les autres actifs au titre des droits d'utilisation liés aux contrats de location, comprend périodiquement des périodes couvertes par des options de prorogation de la durée du contrat de location, puisque nous sommes

raisonnablement certains que nous choisirons de proroger la durée de ces contrats de location.

Dans le cours normal des activités, il y a des sorties de trésorerie futures non exécutoires à l'égard de contrats de location auxquelles nous sommes potentiellement exposés et qui n'ont pas été prises en compte dans les obligations locatives à la date de clôture. Une part importante (environ un tiers) de nos paiements de loyers relatifs à des emplacements dotés d'équipement de communications mobile sera assortie d'ajustements de prix en fonction de l'indice des prix à la consommation et de tels ajustements entraîneront des réévaluations ultérieures périodiques des obligations locatives, ainsi que des ajustements correspondants aux actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles (et des montants connexes liés à l'amortissement futur); ces ajustements représenteraient nos paiements de loyers variables actuels. En outre, nous nous engageons régulièrement et obligatoirement à l'égard de contrats de location qui n'ont pas encore débuté.

Comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada, les entreprises de télécommunications sont tenues de permettre aux concurrents de partager en colocation le matériel lié à l'infrastructure de télécommunications situé sur leurs biens immobiliers détenus, leurs actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles et leur matériel détenu situé sur des actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles. Moins du cinquième de nos actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location d'immeubles où est situé notre matériel lié à l'infrastructure de télécommunications sont assujettis à des contrats de sous-location en colocation que nous, à titre de bailleur, comptabilisons comme des contrats de location simple.

Des analyses de la maturité des obligations locatives sont présentées à la *note 4 c)* et à la *note 26 i)*; les charges d'intérêts pour la période relative à ces obligations locatives sont présentées à la *note 9*. Les entrées d'actifs au titre de droits d'utilisation liés aux contrats de location, la dotation à l'amortissement connexe ainsi que la valeur comptable de ces actifs sont présentées à la *note 17*. À l'heure actuelle, nous n'avons pas choisi d'exclure les contrats de location de faible valeur et les contrats de location à court terme de la comptabilisation des contrats de location.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Produits tirés de la sous-location d'actifs au titre de droits d'utilisation			
Produits tirés de la colocation compris dans les produits liés aux services d'exploitation		**18 $**	22 $
Autres produits tirés de la sous-location compris dans les autres produits	*7*	**5 $**	4 $
Paiements de loyers		**571 $**	568 $

20 Autres actifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Actif au titre des régimes de retraite	*15*	**307 $**	453 $
Montants non facturés à recevoir des clients au titre du financement	*4 b)*	**571**	545
Actifs dérivés	*4 h)*	**250**	76
Impôt différé		**19**	35
Coûts engagés pour obtenir ou exécuter des contrats conclus avec des clients		**154**	109
Avances aux coentreprises immobilières	*21 b)*	**114**	114
Placements dans une coentreprise immobilière	*21 b)*	**1**	1
Placements dans des entreprises associées	*21*	**120**	100
Placements de portefeuille[1]			
À la juste valeur par le biais du résultat net		**21**	26
À la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global		**467**	370
Contrats d'entretien payés d'avance		**61**	62
Dépôts de sécurité et autres montants remboursables		**118**	80
		2 203 $	1 971 $

1 Juste valeur évaluée à la date de clôture au moyen d'autres données importantes pouvant être observées (niveau 2).

Le tableau qui suit présente les coûts engagés pour obtenir et exécuter des contrats conclus avec des clients.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022			2021		
	Coûts engagés pour			Coûts engagés pour		
	Obtenir des contrats avec des clients	**Exécuter des contrats avec des clients**	**Total**	Obtenir des contrats avec des clients	Exécuter des contrats avec des clients	Total
Solde au début	**336 $**	**6 $**	**342 $**	323 $	11 $	334 $
Entrées	**344**	**13**	**357**	282	2	284
Amortissement des immobilisations incorporelles	**(276)**	**(4)**	**(280)**	(269)	(7)	(276)
Solde à la fin	**404 $**	**15 $**	**419 $**	336 $	6 $	342 $
Tranche courante[1]	**260 $**	**5 $**	**265 $**	230 $	3 $	233 $
Tranche non courante	**144**	**10**	**154**	106	3	109
	404 $	**15 $**	**419 $**	336 $	6 $	342 $

1 Présentée dans les états consolidés de la situation financière au poste « Charges payées d'avance ».

21 Coentreprises immobilières et participation dans une entreprise associée

a) Généralités

Coentreprises immobilières

En 2013, nous avons conclu un partenariat à parts égales avec deux parties sans lien de dépendance, aux fins d'un projet visant le réaménagement d'un complexe qui se composera d'un immeuble d'habitation, et d'un immeuble commercial et de commerces de détail, appelé TELUS Sky, à Calgary, en Alberta. La nouvelle tour, dont la construction s'est achevée en 2020, a été construite conformément à la norme LEED Platine.

Entreprise associée

Nous avons acquis une participation de base de 35 % dans Miovision Technologies Incorporated, une entreprise associée dont les activités complètent nos services Internet des objets patrimoniaux et qui, selon nous, devrait contribuer à la croissance de ces services; nous estimons avoir obtenu une influence notable sur l'entreprise associée en acquérant notre participation.

b) Coentreprises immobilières

Information financière résumée

Aux 31 décembre (en millions)	2022	2021
Actif		
Actifs courants		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	**8 $**	11 $
Autres	**27**	28
	35	39
Actifs non courants		
Immeuble de placement	**330**	328
Autres	**10**	10
	340	338
	375 $	377 $

Aux 31 décembre (en millions)	2022	2021
Passif et capitaux propres		
Passifs courants		
Créditeurs et charges à payer	**18 $**	10 $
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**342**	–
	360	10
Passifs non courants		
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**–**	342
	–	342
	360	352
Capitaux propres		
TELUS[1]	**5**	9
Autres associés	**10**	16
	15	25
	375 $	377 $

1 Les montants comptabilisés par la coentreprise immobilière au titre des capitaux propres diffèrent de ceux que nous avons comptabilisés en raison du montant des profits différés sur nos biens immobiliers investis et de la charge pour moins-value que nous avons comptabilisée en excédent de la charge pour moins-value comptabilisée par la coentreprise immobilière.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022	2021
Produits	**20 $**	13 $
Dotation aux amortissements	**8 $**	7 $
Charges d'intérêts	**8 $**	3 $
Bénéfice net (perte nette) et bénéfice global (perte globale)[1]	**(16)$**	(18)$

1 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nos activités liées aux coentreprises immobilières

Nos activités liées aux placements dans des coentreprises immobilières sont présentées dans le tableau ci-après.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022			2021		
	Prêts et créances[1]	**Capitaux propres[2]**	**Total**	Prêts et créances[1]	Capitaux propres[2]	Total
Liés aux états du résultat net et du résultat global des coentreprises immobilières						
Bénéfice global (perte globale) qui nous est attribuable[3]	**– $**	**(6)$**	**(6)$**	– $	(3)$	(3)$
Liés aux états de la situation financière des coentreprises immobilières						
Éléments n'ayant aucune incidence sur les flux de trésorerie présentés à l'heure actuelle						
Coûts de financement que nous avons facturés liés aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction (*note 7*)	**4**	**–**	**4**	4	–	4
Flux de trésorerie de la période considérée						
Facilités de crédit aux fins des travaux de construction						
Coûts de financement qui nous ont été payés	**(4)**	**–**	**(4)**	(4)	–	(4)
Fonds que nous avons avancés ou fournis, excluant les facilités de crédit aux fins des travaux de construction	**–**	**4**	**4**	–	10	10
Fonds qui nous ont été remboursés et bénéfices distribués	**–**	**(1)**	**(1)**	–	–	–
Augmentation (diminution) nette	**–**	**(3)**	**(3)**	–	7	7
Valeur comptable des coentreprises immobilières						
Solde au début	**114**	**(8)**	**106**	114	(11)	103
Charge pour moins-value	**–**	**3**	**3**	–	(4)	(4)
Solde à la fin	**114 $**	**(8)$**	**106 $**	114 $	(8)$	106 $

1 Les prêts et créances sont inclus dans nos états consolidés de la situation financière à titre d'avances aux coentreprises immobilières et se composent des avances en vertu des facilités de crédit aux fins des travaux de construction.

2 Nous comptabilisons notre participation dans les coentreprises immobilières au moyen de la méthode de la mise en équivalence. Aux 31 décembre 2022 et 2021, nous avions comptabilisé relativement à l'une des coentreprises immobilières des pertes liées à la participation supérieures à notre placement mis en équivalence comptabilisé; ce solde a été inclus dans nos autres passifs à long terme (*note 27*).

3 Étant donné que les coentreprises immobilières sont des partenariats, aucune charge d'impôt sur le résultat des associés n'est constituée au moment de déterminer le bénéfice net et le bénéfice global des coentreprises immobilières.

Nous avons conclu des contrats de location avec la coentreprise immobilière TELUS Sky. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, la coentreprise immobilière TELUS Sky a comptabilisé un montant de 8 millions de dollars (2021 – 8 millions de dollars) au titre des produits tirés de la location de la tour de bureaux. Un tiers de ce montant était attribuable à notre participation économique et les deux tiers restants étaient attribuables aux participations économiques de nos associés.

Facilités de crédit aux fins des travaux de construction

La coentreprise immobilière TELUS Sky a une convention de crédit arrivant à échéance le 31 août 2023 avec des institutions financières canadiennes (en leur qualité de coprêteur à 66⅔ %) et avec TELUS Corporation (en sa qualité de coprêteur à 33⅓ %) qui prévoit un financement de 342 millions de dollars aux fins des travaux de construction liés à ce projet. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction comportent les déclarations de financement liées aux travaux de construction de biens immobiliers, les garanties et les clauses restrictives habituelles et sont garanties par des débentures à vue constituant des charges hypothécaires de premier rang fixes et flottantes grevant les biens immobiliers sous-jacents. Les facilités de crédit aux fins des travaux de construction sont disponibles sous forme d'acceptations bancaires ou de prêts à taux préférentiel, et portent intérêt à des taux analogues aux taux dont sont assorties des facilités de financement aux fins de construction similaires.

22 Emprunts à court terme

Le 26 juillet 2002, une de nos filiales, TELUS Communications Inc., a conclu une convention avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque de l'annexe I, aux termes de laquelle elle est actuellement en mesure de vendre une participation dans certaines créances clients, sous réserve d'un montant maximal de 600 millions de dollars, soit un montant inchangé par rapport au 31 décembre 2021. Cette convention de titrisation à rechargement arrive à expiration le 31 décembre 2024, soit à la même date qu'au 31 décembre 2021, et exige qu'un produit en trésorerie minimal de 100 millions de dollars soit tiré de la vente mensuelle de participations dans certaines créances clients. TELUS Communications Inc. est tenue de maintenir au moins la notation BB (2021 – BB) attribuée par DBRS Limited, sinon la fiducie de titrisation pourra exiger la résiliation du programme de vente avant la fin de la durée.

Les cessions de créances clients effectuées dans le cadre de transactions de titrisation sont comptabilisées à titre d'emprunts à court terme garantis et, par conséquent, ne se traduisent pas par une décomptabilisation des créances clients cédées. Lorsque nous cédons nos créances clients, nous conservons des comptes de réserve à titre de droits conservés dans les créances titrisées et les droits de gestion. Au 31 décembre 2022, nous avions vendu à la fiducie (mais continuions de comptabiliser) des créances clients d'un montant de 118 millions de dollars (2021 – 118 millions de dollars). Les emprunts à court terme de 100 millions de dollars (2021 – 100 millions de dollars) se composent de montants qui nous ont été avancés par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance à la suite de la cession de créances clients.

Les montants prélevés sur nos facilités bancaires bilatérales ou autres constituaient le solde des emprunts à court terme (le cas échéant).

23 Créditeurs et charges à payer

Aux 31 décembre (en millions)	2022	2021
Charges à payer	**1 593 $**	1 539 $
Paie et autres charges salariales connexes	**656**	633
Passif lié aux unités d'actions restreintes	**1**	28
	2 250	2 200
Dettes fournisseurs	**1 382**	1 213
Intérêts à payer	**206**	173
Impôt indirect à payer et autres	**109**	119
	3 947 $	3 705 $

24 Facturation par anticipation et dépôts de clients

Aux 31 décembre (en millions)	2022	2021
Facturation par anticipation	**662 $**	636 $
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	**5**	6
Dépôts des clients	**12**	10
Passifs sur contrat	**679**	652
Autres	**212**	202
	891 $	854 $

Les passifs sur contrat représentent nos obligations de prestation futures envers les clients à l'égard de services ou d'équipement pour lesquels nous avons reçu une contrepartie du client, ou pour lesquels un montant est à recevoir du client. Le tableau qui suit présente les soldes de nos passifs sur contrat et la variation de ces soldes.

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Solde au début		**870 $**	806 $
Produits différés au cours d'une période antérieure et comptabilisés au cours de la période considérée		**(630)**	(593)
Entrées nettes découlant des activités		**623**	637
Entrées découlant d'acquisitions d'entreprises		**51**	20
Solde à la fin		**914 $**	870 $
Tranche courante		**826 $**	780 $
Tranche non courante	*27*		
Produits différés		**82**	82
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients		**6**	8
		914 $	870 $
Rapprochement des passifs sur contrat présentés dans les états consolidés de la situation financière – tranche courante			
Passifs sur contrat, montant brut		**826 $**	780 $
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les passifs sur contrat sont inférieurs aux actifs sur contrat	*6 c)*	**(133)**	(115)
Reclassement des actifs sur contrat, dans le cas des contrats dont les actifs sur contrat sont inférieurs aux passifs sur contrat	*6 c)*	**(14)**	(13)
		679 $	652 $

25 Provisions

(en millions)	Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations	Provisions liées au personnel	Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle	Autres	Total
Au 1er janvier 2021	661 $	42 $	202 $	129 $	1 034 $
Ajouts[1]	23	84	8	70	185
Reprises	(8)	(2)	(2)	(11)	(23)
Utilisations	(4)	(58)	(9)	(88)	(159)
Effet des intérêts[2]	(171)	–	4	–	(167)
Au 31 décembre 2021	501	66	203	100	870
Ajouts[1]	**140**	**94**	**30**	**162**	**426**
Reprises	**(21)**	**(1)**	**(80)**	**(16)**	**(118)**
Utilisations	**(10)**	**(75)**	**(2)**	**(100)**	**(187)**
Effet des intérêts[2]	**(294)**	**–**	**6**	**–**	**(288)**
Incidence du change, montant net	**–**	**–**	**–**	**1**	**1**
Au 31 décembre 2022	**316 $**	**84 $**	**157 $**	**147 $**	**704 $**
Courantes	**14 $**	**72 $**	**12 $**	**68 $**	**166 $**
Non courantes	**302**	**12**	**145**	**79**	**538**
Au 31 décembre 2022	**316 $**	**84 $**	**157 $**	**147 $**	**704 $**

1 Pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations comprennent un montant de 28 $ au titre de l'enlèvement de certains équipements d'infrastructure de télécommunications, comme l'exige Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

2 La différence de (308) $ [2021 – (186) $] entre l'effet des intérêts de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations dans le présent tableau et les montants présentés à la *note 9* découle des variations des taux d'actualisation applicables à la provision, cette différence étant incluse dans le coût des actifs connexes en l'incluant dans les (en la portant en réduction des) ajouts détaillés à la *note 17*.

Obligation liée à la mise hors service d'immobilisations

Nous établissons des provisions pour les passifs liés à la mise hors service d'immobilisations corporelles lorsque ces obligations découlent de l'acquisition, de la construction, de la mise en valeur ou de l'exploitation normale des actifs en question. Nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers auront lieu aux alentours des dates où ces actifs sont mis hors service.

Provisions liées au personnel

Les provisions liées au personnel ont principalement trait aux activités de restructuration (comme il est expliqué à la *note 16 b)*. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers est essentiellement de nature à court terme.

Options de vente position vendeur et contrepartie éventuelle

Parallèlement à certaines acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des options de vente position vendeur relativement à des participations ne donnant pas le contrôle. Les provisions au titre de certaines options de vente position vendeur sont déterminées en fonction de la valeur actualisée nette des résultats futurs estimés et ces provisions exigent que nous formulions des hypothèses économiques clés en ce qui a trait à l'avenir. Dans le même ordre d'idées, nous avons établi des provisions pour une contrepartie éventuelle. Aucune sortie de trésorerie au titre des options de vente position vendeur ne devrait avoir lieu avant le moment où elles peuvent commencer à être exercées et aucune sortie de trésorerie relative à la contrepartie éventuelle ne devrait avoir lieu avant la fin de la période au cours de laquelle la contrepartie éventuelle peut être gagnée.

Autres

Les provisions pour autres éléments comprennent les provisions au titre des réclamations juridiques, des activités de restructuration liées à des personnes qui ne sont pas des employés, des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires liés à des acquisitions d'entreprises ainsi que des coûts engagés relativement à la pandémie de COVID-19. À l'exception de ce qui est décrit dans le texte qui suit, nous prévoyons que les sorties de trésorerie connexes relativement au solde comptabilisé à la date des états financiers surviendront sur une période indéterminée s'échelonnant sur plusieurs années.

Comme il est expliqué plus en détail à la *note 29*, nous faisons l'objet d'un certain nombre de réclamations juridiques et nous sommes au courant de certaines autres réclamations juridiques éventuelles à notre égard. En ce qui concerne les réclamations juridiques, nous établissons des provisions, lorsque celles-ci sont justifiées, après avoir tenu compte des évaluations juridiques, de l'information dont nous disposons actuellement et de la possibilité de bénéficier de recours. Le moment où auront lieu les sorties de trésorerie liées aux réclamations juridiques ne peut être raisonnablement déterminé.

En ce qui a trait aux acquisitions d'entreprises, nous avons établi des provisions pour des coûts de résiliation de contrats et des contrats déficitaires acquis.

26 Dette à long terme

a) Éléments de la dette à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
De premier rang non garantis			
Billets de premier rang de TELUS Corporation	*b)*	**18 660 $**	15 258 $
Papier commercial de TELUS Corporation	*c)*	**1 458**	1 900
Facilités de crédit de TELUS Corporation	*d)*	**1 145**	–
Débentures de TELUS Communications Inc.	*e)*	**199**	448
Garantis			
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	*f)*	**914**	1 062
Autres	*g)*	**321**	308
		22 697	18 976
Obligations locatives	*h)*	**2 340**	1 876
Dette à long terme		**25 037 $**	20 852 $
Tranche courante		**2 541 $**	2 927 $
Tranche non courante		**22 496**	17 925
Dette à long terme		**25 037 $**	20 852 $

b) Billets de premier rang de TELUS Corporation

Les billets sont des obligations de premier rang non garanties et non subordonnées qui ont égalité de rang de paiement avec toutes nos obligations non garanties et non subordonnées existantes ou futures et ont priorité de paiement sur toute notre dette subordonnée existante ou future, mais sont réellement subordonnées à toute obligation existante ou future de nos filiales, ou garanties par ces dernières. Les actes de fiducie régissant les billets contiennent des clauses restrictives qui, entre autres, limitent notre capacité et celle de certaines de nos filiales de donner des garanties à l'égard de la dette, d'effectuer des transactions de vente et de cession-bail, et de contracter de nouvelles dettes.

Les intérêts sont payables semestriellement. Nous devons faire une offre de rachat de ces billets à un prix correspondant à 101 % de leur montant en capital majoré de l'intérêt couru et impayé à la date de rachat à la survenance d'un événement déclencheur de changement de contrôle, comme il est décrit dans l'acte de fiducie supplémentaire.

À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau qui suit, les billets sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours. À partir des dates d'expiration respectives mentionnées dans le tableau relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, les billets sont remboursables par anticipation en totalité, mais non en partie, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours et d'au plus 60 jours à un prix de remboursement par anticipation égal à 100 % des montants en capital respectifs. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Série	Émis	Échéance	Prix d'émission	Taux d'intérêt effectif[1]	Montant nominal en capital – Émis initialement	Montant nominal en capital – En circulation à la date des états financiers	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation – Points de base[2]	Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation – Date d'expiration
Billets à 3,35 % de série CJ	Décembre 2012	Mars 2023	998,83 $	3,36 %	500 M$	500 M$	40	15 déc. 2022
Billets à 3,35 % de série CK	Avril 2013	Avril 2024	994,35 $	3,41 %	1,1 G$	1,1 G$	36	2 janv. 2024
Billets à 3,75 % de série CQ	Septembre 2014	Janvier 2025	997,75 $	3,78 %	800 M$	800 M$	38,5	17 oct. 2024
Billets à 3,75 % de série CV	Décembre 2015	Mars 2026	992,14 $	3,84 %	600 M$	600 M$	53,5	10 déc. 2025
Billets à 2,75 % de série CZ	Juillet 2019	Juillet 2026	998,73 $	2,77 %	800 M$	800 M$	33	8 mai 2026
Billets à 2,80 % libellés en dollars américains[3]	Septembre 2016	Février 2027	991,89 $ US	2,89 %	600 M$ US	600 M$ US	20	16 nov. 2026
Billets à 3,70 % libellés en dollars américains[3]	Mars 2017	Septembre 2027	998,95 $ US	3,71 %	500 M$ US	500 M$ US	20	15 juin 2027
Billets à 2,35 % de série CAC	Mai 2020	Janvier 2028	997,25 $	2,39 %	600 M$	600 M$	48	27 nov. 2027
Billets à 3,625 % de série CX	Mars 2018	Mars 2028	989,49 $	3,75 %	600 M$	600 M$	37	1er déc. 2027
Billets à 3,30 % de série CY	Avril 2019	Mai 2029	991,75 $	3,40 %	1,0 G$	1,0 G$	43,5	2 févr. 2029
Billets à 5,00 % de série CAI	Septembre 2022	Septembre 2029	995,69 $	5,07 %	350 M$	350 M$	46,5	13 juill. 2029
Billets à 3,15 % de série CAA	Décembre 2019	Février 2030	996,49 $	3,19 %	600 M$	600 M$	39,5	19 nov. 2029
Billets à 2,05 % de série CAD	Octobre 2020	Octobre 2030	997,93 $	2,07 %	500 M$	500 M$	38	7 juill. 2030
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	Juin 2021	Novembre 2031	997,52 $	2,88 %[4]	750 M$	750 M$	34	13 août 2031
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains[3]	Février 2022	Mai 2032	997,13 $ US	3,43 %[4]	900 M$ US	900 M$ US	25	13 févr. 2032
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	Septembre 2022	Novembre 2032	996,73 $	5,29 %[4]	1,1 G$	1,1 G$	51,5	15 août 2032
Billets à 4,40 % de série CL	Avril 2013	Avril 2043	997,68 $	4,41 %	600 M$	600 M$	47	1er oct. 2042
Billets à 5,15 % de série CN	Novembre 2013	Novembre 2043	995,00 $	5,18 %	400 M$	400 M$	50	26 mai 2043
Billets à 4,85 % de série CP	Multiple[5]	Avril 2044	987,91 $[5]	4,93 %[5]	500 M$[5]	900 M$[5]	46	5 oct. 2043
Billets à 4,75 % de série CR	Septembre 2014	Janvier 2045	992,91 $	4,80 %	400 M$	400 M$	51,5	17 juill. 2044
Billets à 4,40 % de série CU	Mars 2015	Janvier 2046	999,72 $	4,40 %	500 M$	500 M$	60,5	29 juill. 2045
Billets à 4,70 % de série CW	Multiple[6]	Mars 2048	998,06 $[6]	4,71 %[6]	325 M$[6]	475 M$[6]	58,5	6 sept. 2047
Billets à 4,60 % libellés en dollars américains[3]	Juin 2018	Novembre 2048	987,60 $ US	4,68 %	750 M$ US	750 M$ US	25	16 mai 2048
Billets à 4,30 % libellés en dollars américains[3]	Mai 2019	Juin 2049	990,48 $ US	4,36 %	500 M$ US	500 M$ US	25	15 déc. 2048
Billets à 3,95 % de série CAB	Multiple[7]	Février 2050	997,54 $[7]	3,97 %[7]	400 M$[7]	800 M$[7]	57,5	16 août 2049
Billets à 4,10 % de série CAE	Avril 2021	Avril 2051	994,70 $	4,13 %	500 M$	500 M$	53	5 oct. 2050
Billets à 5,65 % de série CAH	Septembre 2022	Septembre 2052	996,13 $	5,68 %	550 M$	550 M$	61,5	13 mars 2052

1 Le taux d'intérêt effectif correspond au taux que les billets rapporteraient à un premier détenteur de titres de créances si ces derniers étaient détenus jusqu'à leur échéance.

2 Pour les billets libellés en dollars canadiens, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

Pour les billets libellés en dollars américains, le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des billets, actualisée en fonction du taux ajusté des bons du Trésor américain (le taux des bons du Trésor américain pour les billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains), majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, calculée sur la période allant jusqu'à la date d'expiration relativement à l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital.

3 Nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui ont effectivement servi à convertir les paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en dollars canadiens, comme suit :

Série	Taux d'intérêt fixé	Paiements en capital équivalents en dollars canadiens	Taux de change
Billets à 2,80 % en dollars américains	2,95 %	792 M$	1,3205 $
Billets à 3,70 % en dollars américains	3,41 %	667 M$	1,3348 $
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	3,89 %	1 148 M$	1,2753 $
Billets à 4,60 % en dollars américains	4,41 %	974 M$	1,2985 $
Billets à 4,30 % en dollars américains	4,27 %	672 M$	1,3435 $

4 Si nous n'obtenons pas de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2030, les billets liés à la durabilité porteront intérêt à un taux accru de la date de l'événement déclencheur jusqu'à leur échéance respective. Le taux d'intérêt sur certains des billets liés à la durabilité peut également augmenter (la « majoration de type NPF ») dans certaines circonstances si nous n'atteignons pas des cibles additionnelles en matière de durabilité et/ou en matière environnementale, sociale ou de gouvernance qui pourraient être imposées à l'égard d'une obligation liée à la durabilité. Le taux d'intérêt sur les billets liés à la durabilité ne peut cependant excéder le taux initial de plus de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur, au total, dans aucune circonstance, que ce soit en raison de l'absence de certificat de vérification de l'atteinte de cibles de performance en matière de durabilité et/ou d'autres cibles en vertu d'une ou de plusieurs obligations liées à la durabilité futures. Dans le même ordre d'idées, si nous remboursons par anticipation des billets liés à la durabilité et que nous n'avons pas obtenu de certificat attestant l'atteinte de notre objectif de performance en matière de durabilité à la fin de l'exercice précédant la date établie de remboursement par anticipation, les intérêts accumulés (le cas échéant) seront calculés aux taux indiqués dans le tableau suivant.

Série	Certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité – Exercice	Certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité – Date de l'élément déclencheur	Certificat attestant l'atteinte de l'objectif de performance en matière de durabilité – Taux d'intérêt après l'élément déclencheur	Total de la majoration de type NPF et de la limite liée à l'élément déclencheur	Taux d'accumulation des intérêts liés au remboursement par anticipation en l'absence de certificat
Billets liés à la durabilité à 2,85 % de série CAF	2030	14 nov. 2030	3,85 %	s.o.	3,85 %
Billets liés à la durabilité à 3,40 % libellés en dollars américains	2030	14 nov. 2030	4,40 %	1,50 %	4,40 %
Billets liés à la durabilité à 5,25 % de série CAG	2030	15 nov. 2030	6,00 %	1,50 %	6,00 %

5 Des billets à 4,85 % de série CP d'un montant de 500 millions de dollars ont été émis en avril 2014 à un prix d'émission de 998,74 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,86 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en décembre 2015, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 974,38 $ et à un taux d'intérêt effectif de 5,02 %.

6 Des billets à 4,70 % de série CW d'un montant de 325 millions de dollars ont été émis en mars 2017 à un prix d'émission de 990,65 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,76 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en février 2018, et des billets supplémentaires d'un montant de 150 millions de dollars ont été émis en mars 2018 à un prix d'émission de 1 014,11 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,61 %.

7 Des billets à 3,95 % de série CAB d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis en décembre 2019 à un prix d'émission de 991,54 $ et à un taux d'intérêt effectif de 4,00 %. Cette série de billets a fait l'objet d'une nouvelle émission en mai 2020, et des billets supplémentaires d'un montant de 400 millions de dollars ont été émis à un prix d'émission de 1 003,53 $ et à un taux d'intérêt effectif de 3,93 %.

c) Papier commercial de TELUS Corporation

TELUS Corporation a un programme de papier commercial non garanti adossé à notre facilité de crédit consortial renouvelable de 2,75 milliards de dollars (se reporter à la *note 26 d*) qui sera utilisé aux fins générales de la société, notamment à titre de dépenses d'investissement et de placements. Ce programme nous permet d'émettre à tout moment du papier commercial, sous réserve du respect de conditions en matière de notation, d'un montant maximal global équivalent à 2,0 milliards de dollars (montant maximal de 1,5 milliard de dollars US). Les contrats de change à terme sont utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de papier commercial libellé en dollars américains. La dette sous forme de papier commercial est exigible dans un délai de un an et est classée à titre de tranche courante de la dette à long terme, étant donné que les montants sont entièrement soutenus et que nous prévoyons qu'ils continueront d'être soutenus par la facilité de crédit renouvelable qui ne comporte aucune exigence de remboursement au cours de la prochaine année. Au 31 décembre 2022, l'encours du papier commercial s'établissait à 1,5 milliard de dollars (2021 – 1,9 milliard de dollars), lequel était libellé en dollars américains (1,1 milliard de dollars US; 2021 – 1,5 milliard de dollars US), avec un taux d'intérêt effectif moyen de 4,7 %, arrivant à échéance jusqu'en juin 2023.

d) Facilités de crédit de TELUS Corporation

Au 31 décembre 2022, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire renouvelable non garantie de 2,75 milliards de dollars venant à échéance le 6 avril 2026 (montant inchangé par rapport au 31 décembre 2021), avec un consortium d'institutions financières, qui servira aux fins générales de la société, notamment pour soutenir le papier commercial. Au 31 décembre 2022, TELUS Corporation avait une facilité de crédit bancaire non renouvelable et non garantie de 1,1 milliard de dollars, échéant le 9 juillet 2024, auprès d'un consortium d'institutions financières, qui sera utilisée aux fins générales de la société. Au 31 décembre 2022, nous avions prélevé un montant de 1,1 milliard de dollars sur la facilité de crédit bancaire non renouvelable, avec un taux d'intérêt effectif moyen de 5,3 % jusqu'en janvier 2023.

Les facilités de crédit de TELUS Corporation portent intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires ou au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») (tels que ces termes sont utilisés ou définis dans les facilités de crédit), plus les marges applicables. Les facilités de crédit comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, notre ratio d'endettement ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00, et notre ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur les charges d'intérêts ne doit pas être inférieur à 2,00:1,00, selon le sens donné à tous ces ratios en vertu des facilités de crédit.

L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS Corporation n'est pas assujetti au maintien par TELUS Corporation d'une notation du crédit en particulier.

Aux 31 décembre (en millions)	**2022**	2021
Montant net disponible	**1 292 $**	850 $
Sûreté pour le papier commercial	**1 458**	1 900
Montant brut disponible sur la facilité de crédit bancaire renouvelable de 2,75 milliards de dollars	**2 750 $**	2 750 $

Au 31 décembre 2022, nous affichions des lettres de crédit en cours de 119 millions de dollars (2021 – 193 millions de dollars), lesquelles ont été émises en vertu de diverses facilités non engagées; ces facilités de lettres de crédit s'ajoutent à notre capacité de fournir des lettres de crédit conformément à notre facilité de crédit bancaire renouvelable engagée.

e) Débentures de TELUS Communications Inc.

Les débentures de série 5 ont été émises par BC TEL, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 31 mai 1990. Les débentures de série B ont été émises par AGT Limited, une société absorbée par TELUS Communications Inc., en vertu d'un acte de fiducie daté du 24 août 1994, ainsi que d'un acte de fiducie supplémentaire daté du 22 septembre 1995.

				Montant nominal en capital		Écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation (points de base)
Série[1]	Émis	Échéance	Prix d'émission	Émis initialement	En circulation à la date des états financiers	
Débentures à 9,65 % de série 5	Avril 1992	Avril 2022	972,00 $	150 M$	Néant	s.o. (non rachetables)
Débentures à 8,80 % de série B	Septembre 1995	Septembre 2025	995,10 $	200 M$	200 M$	15[2]

1 Les intérêts sont payables semestriellement.

2 À tout moment avant les dates d'échéance respectives mentionnées dans le tableau, les débentures sont remboursables par anticipation en totalité en tout temps ou en partie de temps à autre, à notre gré, sur préavis d'au moins 30 jours. Le prix de remboursement par anticipation est égal au plus élevé de i) la valeur actuelle des débentures, actualisée en fonction du rendement des obligations du gouvernement du Canada, majorée de l'écart au titre de la valeur actuelle de remboursement par anticipation, ou de ii) 100 % du capital. De plus, les intérêts courus et impayés, s'il y a lieu, seront payés à la date fixée pour le remboursement par anticipation.

Les débentures sont devenues des obligations de TELUS Communications Inc. aux termes d'un regroupement effectué le 1er janvier 2001. Ces débentures ne sont garanties par aucune hypothèque, aucun nantissement ni aucune autre charge et sont assujetties à certaines clauses restrictives, notamment à une sûreté négative et à une limite sur l'émission de dette supplémentaire en fonction du ratio dette nette/total des capitaux investis et d'un test de couverture des intérêts. Avec prise d'effet le 12 juin 2009, TELUS Corporation a garanti le paiement du capital et des intérêts des débentures.

f) Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.

Au 31 décembre 2022, TELUS International (Cda) Inc. avait une facilité de crédit garantie par ses actifs et venant à échéance le 3 janvier 2028 (2021 – 28 janvier 2025), avec un consortium d'institutions financières, y compris TELUS Corporation. La facilité de crédit comprend des composantes renouvelables d'un total de 800 millions de dollars US, TELUS Corporation étant un prêteur à environ 7,2 % (2021 – 620 millions de dollars US, TELUS Corporation étant un prêteur à environ 7,5 % et 230 millions de dollars US, TELUS Corporation étant un prêteur à 12,5 %) et des composantes emprunt à terme amortissables d'un total de 1,2 milliard de dollars US, TELUS Corporation étant un prêteur à environ 7,2 % (2021 – 600 millions de dollars US, TELUS Corporation étant un prêteur à 12,5 %). La facilité de crédit est sans recours pour TELUS Corporation. Le taux d'intérêt moyen pondéré des composantes renouvelables et des composantes emprunt à terme en cours était de 6,7 % au 31 décembre 2022.

Aux 31 décembre (en millions)	2022			2021		
	Composantes renouvelables[1]	**Composantes emprunt à terme[2]**	**Total**	Composantes renouvelables[1]	Composantes emprunt à terme[2]	Total
Montant disponible[3]	**658 $ US**	**600 $ US**	**1 258 $ US**	725 $ US	s.o. $ US	725 $ US
Encours						
À payer à d'autres entités	**132**	**557**	**689**	109	737	846
À payer à TELUS Corporation	**10**	**43**	**53**	16	71	87
	800 $ US	**1 200 $ US**	**2 000 $ US**	850 $ US	808 $ US	1 658 $ US

1 Le montant disponible de la composante renouvelable comprend un prélèvement lié à un crédit de sécurité de néant (2021 – 8 $ US).

2 Nous avons eu recours à un swap receveur de taux variable et payeur de taux fixe qui a effectivement servi à convertir nos obligations au titre des intérêts sur une tranche de la dette à un taux fixe de 2,64 %. Ce swap a expiré au quatrième trimestre de l'exercice 2022 (se reporter à la *note 4 h*).

En ce qui concerne les montants dus au consortium d'institutions financières, à l'exclusion de TELUS Corporation, nous avons conclu des dérivés de change (swaps de devises) qui servent effectivement à convertir une tranche amortissable de 362 $ US des paiements en capital et les obligations au titre des intérêts en obligations libellées en euros assorties d'un taux d'intérêt fixe effectif de 0,65 % et d'un taux de change fixe effectif de 1,0932 $ US pour 1,00 €. Ces montants ont été comptabilisés comme couverture d'investissement net dans un établissement étranger (se reporter à la *note 4*).

3 En ce qui concerne le montant disponible au 31 décembre 2022, une tranche de 525 $ US des composantes renouvelables et une tranche de 600 $ US des composantes emprunt à terme étaient sous réserve des conditions préalables à la conclusion de l'acquisition de WillowTree, qui est survenue le 3 janvier 2023 (se reporter à la *note 18 d*).

La facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc. porte intérêt au taux préférentiel, au taux de base en dollars américains, au taux des acceptations bancaires et au Secured Overnight Financing Rate (SOFR) à terme (tels que tous ces termes sont utilisés ou définis dans la facilité de crédit), plus les marges applicables. La facilité de crédit comporte les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles, y compris le respect de deux ratios financiers mesurés à la clôture des trimestres financiers. En vertu de ces deux exigences, le ratio de la dette nette sur les flux de trésorerie d'exploitation de TELUS International (Cda) Inc. à la fin du trimestre ne doit pas être supérieur à 4,25:1,00 à l'exercice 2023, à 3,75:1,00 à l'exercice 2024 et à 3,25:1,00 par la suite et le ratio des flux de trésorerie d'exploitation sur le service de la dette (remboursement d'intérêts et de capital prévu) à la fin du trimestre ne doit pas être inférieur à 1,50:1,00, selon le sens donné à chacun de ces ratios dans la facilité de crédit.

Les composantes emprunt à terme sont assujetties à un calendrier d'amortissement qui exige que 5 % du montant en capital avancé soit remboursé chaque année pendant la durée de l'entente, le solde étant exigible à l'échéance.

Parallèlement à l'acquisition de WillowTree, comme il est décrit à la *note 18 d)*, TELUS International (Cda) Inc. a fait des prélèvements de 363 millions de dollars US et de 600 millions de dollars US sur les composantes renouvelables et les composantes emprunt à terme, respectivement, de sa facilité de crédit disponible.

g) Autres

Les autres passifs portent intérêt au taux de 3,35 %, sont garantis par les licences de spectre des SSFE-4 liées à ces autres passifs et un bien immobilier et sont assujettis à des calendriers d'amortissement en vertu desquels le capital est remboursé au cours des périodes allant jusqu'à l'échéance, la dernière se terminant le 31 mars 2035.

h) Obligations locatives

Comme les obligations locatives sont assujetties à des calendriers d'amortissement, le capital est remboursé sur diverses périodes, y compris les renouvellements raisonnablement prévus. Le taux d'intérêt moyen pondéré sur les obligations locatives s'établissait à environ 4,6 % au 31 décembre 2022.

i) Échéances de la dette à long terme

Les exigences prévues relatives aux remboursements sur la dette à long terme calculés en fonction des sommes impayées au 31 décembre 2022 sont présentées dans le tableau suivant.

Dette à long terme composée libellée en	Dollars canadiens			Dollars américains					Autres monnaies	
Exercices se clôturant les 31 décembre (en millions)	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location *(note 19)*	Total	Dette à long terme, excluant les contrats de location	Contrats de location (*note 19*)	Montants des swaps de devises devant être échangés (Reçus)[1]	Montants des swaps de devises devant être échangés Payés	Total	Contrats de location (*note 19*)	Total
2023	537 $	412 $	949 $	1 486 $	31 $	(1 507)$	1 510 $	1 520 $	54 $	2 523 $
2024	2 267	388	2 655	38	20	(28)	28	58	49	2 762
2025	1 023	260	1 283	38	19	(434)	424	47	38	1 368
2026	1 424	177	1 601	38	20	–	–	58	29	1 688
2027	25	154	179	1 528	15	(1 490)	1 459	1 512	16	1 707
2028 à 2032	5 629	302	5 931	1 972	12	(1 219)	1 148	1 913	33	7 877
Par la suite	5 187	280	5 467	1 693	–	(1 693)	1 646	1 646	13	7 126
Sorties de trésorerie futures à l'égard des remboursements de capital de la dette à long terme composée	16 092	1 973	18 065	6 793	117	(6 371)	6 215	6 754	232	25 051
Sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires[2]	7 867	425	8 292	2 912	30	(2 623)	2 522	2 841	36	11 169
Échéances contractuelles non actualisées (*note 4 c*)	23 959 $	2 398 $	26 357 $	9 705 $	147 $	(8 994)$	8 737 $	9 595 $	268 $	36 220 $

1 Le cas échéant, les flux de trésorerie tiennent compte des taux de change au 31 décembre 2022.
2 Les sorties de trésorerie futures à l'égard de l'intérêt connexe et des frais de crédit similaires pour le papier commercial et les montants prélevés sur nos facilités de crédit, le cas échéant, ont été calculés en fonction des taux en vigueur au 31 décembre 2022.

27 Autres passifs à long terme

Aux 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Passifs sur contrat	*24*	**82 $**	82 $
Autres		**2**	3
Produits différés		**84**	85
Passif au titre des prestations de retraite	*15*	**392**	643
Passif au titre des autres avantages postérieurs à l'emploi		**68**	66
Passifs dérivés	*4 h)*	**24**	73
Placement dans des coentreprises immobilières	*21 b)*	**9**	9
Autres		**53**	23
		630	899
Frais différés afférents au branchement et à l'activation de comptes clients	*24*	**6**	8
		636 $	907 $

28 Capitaux propres

a) Capital social attribuable aux actions ordinaires de TELUS Corporation – généralités

Le tableau suivant présente notre capital social autorisé.

Aux 31 décembre	**2022**	2021
Actions privilégiées de premier rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions privilégiées de second rang	**1 milliard**	1 milliard
Actions ordinaires	**4 milliards**	4 milliards

Seuls les détenteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter lors de nos assemblées générales, chaque détenteur d'actions ordinaires pouvant exercer une voix par action ordinaire détenue à ces assemblées dans la mesure où pas moins de 66⅔ % des actions ordinaires émises et en circulation sont détenues par des Canadiens. En ce qui concerne le paiement de dividendes et la distribution des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de notre part ou de toute autre distribution de nos actifs entre nos actionnaires aux fins de la liquidation de nos affaires, l'ordre de priorité est le suivant : actions privilégiées de premier rang, actions privilégiées de second rang et, enfin, actions ordinaires.

Au 31 décembre 2022, environ 39 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime de réinvestissement des dividendes et d'actionnariat des employés (se reporter à la *note 13 b*), environ 16 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre d'un régime d'options sur actions restreintes (se reporter à la *note 14 b*) et environ 93 millions d'actions ordinaires étaient réservées aux fins d'émission, à même les actions propres, dans le cadre des régimes d'options sur actions (se reporter à la *note 14 d*).

b) Rachat d'actions ordinaires de TELUS Corporation à des fins d'annulation dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités

Comme il est précisé à la *note 3*, nous pouvons racheter une partie de nos actions ordinaires à des fins d'annulation dans le cadre d'offres publiques de rachat dans le cours normal des activités, afin de maintenir ou d'ajuster notre structure du capital. En juin 2022, nous avons reçu l'approbation de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités visant à racheter et à annuler, entre le 6 juin 2022 et le 5 juin 2023, jusqu'à 10 millions de nos actions ordinaires (pour un montant maximal de 250 millions de dollars).

c) Filiale détentrice d'une importante participation ne donnant pas le contrôle

Notre filiale TELUS International (Cda) Inc. est constituée en société par actions en vertu de la Business Corporations Act (Colombie-Britannique); ses activités sont réparties sur le plan géographique et comptent des bureaux principaux en Asie, en Amérique centrale, en Europe et en Amérique du Nord.

Les variations des intérêts et des montants au cours des exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, qui sont reflétées dans l'état consolidé des variations des capitaux propres, sont présentées dans le tableau suivant.

	Participation économique[1]		Participation avec droit de vote[1]	
Exercices clos les 31 décembre	**2022**	2021	**2022**	2021
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. au début	**55,1 %**	62,6 %	**70,9 %**	62,6 %
Incidence des éléments suivants :				
Premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.	**–**	(4,6)	**–**	1,7
Reclassement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. par :				
TELUS Corporation	**–**	(2,8)	**–**	(1,2)
Des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle[2]	**–**	–	**–**	7,8
Acquisition par TELUS Corporation d'actions auprès de détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle[3]	**1,6**	–	**1,5**	–
Rémunération fondée sur des actions et autres	**(0,1)**	(0,1)	**–**	–
Participation dans TELUS International (Cda) Inc. à la fin[4]	**56,6 %**	55,1 %	**72,4 %**	70,9 %

1 En raison des droits de vote liés aux actions à droit de vote multiple détenues par TELUS Corporation, nos participations économiques et nos participations avec droit de vote diffèrent après le premier appel public à l'épargne.

2 Les actions à droit de vote multiple détenues par un actionnaire ne détenant pas le contrôle ont été automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne en raison de reclassements d'actions, et cette conversion a eu pour effet d'augmenter notre participation avec droit de vote.

3 Acquisition d'actions de participations ne donnant pas le contrôle pour un montant de 123 millions de dollars, dont une tranche de 86 millions de dollars a été imputée aux montants comptabilisés dans les capitaux propres au titre du surplus d'apport, et le solde a été imputé aux participations ne donnant pas le contrôle.

4 Après le 31 décembre 2022, TELUS International (Cda) Inc. a émis des actions à droit de vote subalterne, comme il est décrit à la *note 18 d)*, qui ont eu pour effet de faire passer notre participation économique à 55,3 % et notre participation avec droit de vote à 72,2 %.

En février 2021, TELUS International (Cda) Inc. a procédé à un premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne; TELUS Corporation ainsi qu'un actionnaire ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont également individuellement effectué un placement d'actions à droit de vote subalterne dans le cadre du premier appel public à l'épargne. En septembre 2021, des actionnaires ne détenant pas le contrôle de TELUS International (Cda) Inc. ont offert, sur une base individuelle, des actions à droit de vote subalterne dans le cadre d'un reclassement d'actions. Le tableau suivant présente les variations des participations dans notre filiale TELUS International (Cda) Inc. au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

	Incidence du premier appel public à l'épargne et du reclassement concomitant sur les montants comptabilisés au titre des capitaux propres				
Exercice clos le 31 décembre 2021 (en millions)	Produit net en trésorerie	Impôt sur le résultat	Montant net	Autres	Total
Premier appel public à l'épargne visant des actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc.	630 $	(10)$	640 $		
Reclassement d'actions à droit de vote subalterne de TELUS International (Cda) Inc. par TELUS Corporation	197	4	193		
	827 $	(6)$	833 $		
Surplus d'apport			440 $	(10)$	430 $
Participations ne donnant pas le contrôle			393	1	394
			833 $	(9)$	824 $

Information financière résumée

Le tableau suivant présente l'information financière résumée de notre filiale TELUS International (Cda) Inc.

Aux 31 décembre ou pour les exercices clos à ces dates (en millions)[1]	**2022**	2021
État de la situation financière		
Actifs courants	**926 $**	874 $
Actifs non courants	**3 875 $**	3 804 $
Passifs courants	**733 $**	1 098 $
Passifs non courants	**1 581 $**	1 475 $
État du résultat net et du résultat global		
Produits d'exploitation et autres produits	**3 214 $**	2 754 $
Bénéfice net	**235 $**	99 $
Bénéfice global	**327 $**	22 $
Tableau des flux de trésorerie		
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**519 $**	331 $
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement	**(156)$**	(137)$
Flux de trésorerie affectés aux activités de financement	**(342)$**	(235)$

1 Comme l'exigent les normes IFRS de l'IASB, cette information financière résumée exclut les éliminations intersociétés.

29 Passifs éventuels

a) Réclamations et poursuites

Généralités

Nous faisons l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs et les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations et, dans certains cas, à l'égard d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications. Aussi, nous avons reçu un avis, ou sommes au courant, de certaines réclamations éventuelles (incluant les réclamations en matière de propriété intellectuelle concernant la contrefaçon) à notre égard et, dans certains cas, d'autres entreprises de services mobiles et fournisseurs de services de télécommunications.

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

Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu des évaluations juridiques et selon l'information dont elle dispose actuellement, qu'il est improbable qu'un passif non couvert par les assurances ou autrement ait une incidence significative sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, y compris sur nos flux de trésorerie, sauf en ce qui concerne les éléments qui suivent.

Recours collectifs autorisés

Les recours collectifs autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectif concernant la facturation à la minute

En 2008, un recours collectif a été intenté contre nous en Ontario, alléguant qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, une infraction à la *Loi sur la concurrence* et un enrichissement injustifié, relativement à notre pratique visant à « arrondir » le temps d'antenne des téléphones mobiles à la minute la plus près et de facturer en fait pour la minute entière. L'autorisation d'un recours collectif national a été demandée. En novembre 2014, seul un recours collectif intenté en Ontario a été autorisé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario; ce recours allègue qu'il y a eu une rupture de contrat, une infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*, et un enrichissement injustifié; tous les appels relatifs à cette décision d'autoriser le recours collectif ont été épuisés. Parallèlement, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a refusé de suspendre les réclamations de nos clients d'affaires, malgré la clause d'arbitrage figurant dans nos ententes de prestation de services aux clients conclues avec ces clients. Cette décision a fait l'objet d'un appel et, le 31 mai 2017, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté notre appel. La Cour suprême du Canada nous a permis d'en appeler de cette décision, a autorisé notre appel le 4 avril 2019 et a ordonné la suspension des réclamations des entreprises clientes.

Recours collectifs concernant la durée d'établissement de la communication

En 2005, un recours collectif a été intenté contre nous en Colombie-Britannique, alléguant que nous avons observé des pratiques commerciales trompeuses en facturant les appels entrants à partir du moment où l'appelant se connecte au réseau plutôt qu'à partir du moment où l'appel entrant est acheminé au destinataire. En 2011, la Cour suprême du Canada a confirmé la suspension de la totalité des causes d'action présentées par le demandeur dans le cadre de ce recours collectif, à l'exception d'une cause d'action en raison de la clause d'arbitrage qui a été incluse dans nos ententes de prestation de services. Cette unique exception concerne la cause d'action fondée sur les pratiques trompeuses ou déraisonnables en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act de la Colombie-Britannique que la Cour suprême du Canada a refusé de suspendre. En janvier 2016, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a autorisé ce recours collectif concernant cette réclamation en vertu de la Business Practices and Consumer Protection Act. Ce recours est limité aux résidents de la Colombie-Britannique qui ont signé avec nous des contrats pour des services mobiles au cours de la période allant du 21 janvier 1999 jusqu'en avril 2010. Nous avons fait appel de cette décision d'autoriser le recours collectif. Un recours collectif a été intenté contre nous en Alberta au même moment que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique. Le recours collectif intenté en Alberta comporte les mêmes allégations que le recours collectif intenté en Colombie-Britannique, mais à ce jour, ce recours n'a pas progressé et n'a pas été autorisé. Sous réserve de certaines conditions, y compris l'approbation de la Cour, nous avons réglé les recours collectifs en Colombie-Britannique et en Alberta.

Recours collectifs non autorisés

Les recours collectifs non autorisés contre nous comprennent les suivants :

Recours collectifs concernant le service 9-1-1

En 2008, un recours collectif a été intenté en Saskatchewan contre notre société et d'autres entreprises de télécommunications canadiennes, qui allègue, entre autres, que nous n'avons pas fourni au public un avis approprié relativement aux frais liés au service 9-1-1, que nous avons de façon trompeuse fait passer ces frais pour des frais gouvernementaux et que nous avons facturé des frais liés au service 9-1-1 à des clients qui résident dans des zones où le service 9-1-1 n'est pas disponible. Les causes d'action avancées par les demandeurs sont la rupture de contrat, des déclarations inexactes et une publicité mensongère. Les demandeurs demandent l'autorisation d'un recours collectif national. Un recours collectif essentiellement identique a été intenté en Alberta au même moment, mais la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a déclaré que ce recours collectif avait expiré à notre égard en 2009. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis 2016.

Recours collectifs concernant Public Mobile

En 2014, des recours collectifs ont été intentés contre nous au Québec et en Ontario, au nom des clients de Public Mobile, qui allèguent que les modifications que nous avons apportées à la technologie, aux services et aux forfaits enfreignent nos obligations prévues par la loi et nos obligations jurisprudentielles. En particulier, le recours intenté au Québec allègue que nos actes constituent une violation de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, du *Code civil* du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario. Le 28 juin 2021, la Cour supérieure du Québec a approuvé l'abandon de cette réclamation contre TELUS. Le recours collectif intenté en Ontario allègue qu'il y a eu négligence, une rupture de la garantie expresse et implicite, une infraction à la *Loi sur la concurrence*, un enrichissement injustifié et une renonciation de délit civil. Aucune mesure n'a été prise dans le cadre de cette instance depuis qu'elle a été déposée et signifiée.

Résumé

Nous croyons que nous disposons d'une bonne défense à l'égard des recours mentionnés ci-dessus. Si le dénouement de ces recours se révélait différent des évaluations et des hypothèses de la direction, cela pourrait donner lieu à un ajustement significatif de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, y compris nos flux de trésorerie. Les évaluations et les hypothèses de la direction supposent que des estimations fiables des risques courus ne peuvent être faites compte tenu de l'incertitude persistante en ce qui a trait à la nature des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés par les demandeurs, aux causes d'action qui sont, ou qui pourraient en fin de compte être, intentées et, dans le cas des recours collectifs non autorisés, aux causes d'action qui pourraient en fin de compte être autorisées.

b) Obligations en matière d'indemnisation

Dans le cours normal de nos activités, nous fournissons une indemnisation à l'égard de certaines transactions. Ces obligations en matière d'indemnisation prévoient différentes durées. Ces indemnisations nous obligent à compenser les parties indemnisées pour les coûts engagés découlant du défaut de se conformer à ses obligations contractuelles, de litiges ou de sanctions légales ou de dommages-intérêts dont la partie indemnisée pourrait faire l'objet. Dans certains cas, ces obligations en matière d'indemnisation ne comportent aucun plafond. Le montant maximal général en vertu d'une obligation en matière d'indemnisation dépendra des événements et des conditions à venir et, par conséquent, il ne peut pas être évalué de manière raisonnable. Le cas échéant, une obligation en matière d'indemnisation est enregistrée à titre de passif. À l'exclusion des obligations enregistrées à titre de passif au moment où de telles transactions sont effectuées, nous n'avons jamais fait de paiement important en vertu de ces obligations en matière d'indemnisation. Au 31 décembre 2022, nous n'avions comptabilisé aucun passif en ce qui a trait à nos engagements d'indemnisation.

Se reporter à la *note 21 b)* pour obtenir des détails concernant nos garanties fournies aux coentreprises immobilières.

c) Concentration de la main-d'œuvre

En 2021, nous avons entamé des négociations collectives avec le Syndicat des travailleurs(euses) en télécommunications (« STT ») et avec la section locale 1944 du Syndicat des Métallos, afin de renouveler une convention collective qui a expiré le 31 décembre 2021. Le contrat couvrait environ 17 % de notre main-d'œuvre canadienne au 31 décembre 2022. Le contrat arrivé à expiration demeure en vigueur jusqu'à la conclusion d'une nouvelle convention ou jusqu'à ce qu'un arrêt de travail survienne.

Durant le quatrième trimestre de 2022, les parties ont participé à un processus de conciliation en présence d'un conciliateur fédéral nommé par le ministre fédéral du Travail, après que le STT a envoyé un avis à ce dernier pour obtenir de l'aide dans le cadre des négociations. Le STT a ensuite tenu un scrutin de ratification sur l'offre de TELUS, au terme duquel 65 % des syndiqués ont voté contre l'acceptation du contrat proposé. Si une nouvelle convention collective n'est pas conclue, une interruption de travail risque de survenir une fois que toutes les conditions juridiques préalables auront été remplies. Comme une interruption de travail peut prendre plusieurs formes, ses incidences opérationnelles et financières sur notre société ne sont pas pratiquement déterminables à l'heure actuelle.

30 Transactions entre parties liées

a) Transactions avec les principaux dirigeants

Nos principaux dirigeants ont le pouvoir et la responsabilité de superviser, de planifier, de diriger et de contrôler nos activités. Il s'agit des membres de notre conseil d'administration et de notre équipe de direction.

La charge de rémunération totale pour les principaux dirigeants et la composition de celle-ci se résument comme suit :

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	2022	2021
Avantages à court terme	**17 $**	16 $
Prestations de retraite[1] et autres avantages postérieurs à l'emploi	**10**	18
Rémunération fondée sur des actions[2]	**65**	70
	92 $	104 $

1 Les membres de notre équipe de direction sont des membres de notre *régime de retraite à l'intention des membres de la direction et des professionnels de TELUS Corporation* et de certains autres régimes de retraite complémentaires non enregistrés et non contributifs à prestations définies et à cotisations définies.

2 Nous comptabilisons une charge pour le sous-ensemble nominal de nos unités d'actions restreintes qui sont assujetties à des conditions de performance liées au marché en utilisant une juste valeur déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo. Les unités d'actions restreintes qui sont assujetties à une option de règlement en capitaux propres sont comptabilisées comme des instruments de capitaux propres. La charge liée aux unités d'actions restreintes dont les droits ne seront en fin de compte pas acquis est contrepassée en diminution de la charge qui a été auparavant enregistrée pour celles-ci.

Comme il est indiqué à la *note 14*, nous avons consenti des attributions initiales de rémunération fondée sur des actions en 2022 et en 2021, y compris à l'égard de nos principaux dirigeants, comme le présente le tableau ci-après. Étant donné que la plupart de ces attributions sont des attributions comportant des droits d'acquisition en bloc ou graduelle et ont des durées de services requises s'échelonnant sur plusieurs années, la charge connexe est comptabilisée proportionnellement sur un certain nombre d'exercices et, par conséquent, seulement une partie des attributions initiales de 2022 et de 2021 est comprise dans les montants présentés dans le tableau précédent.

Exercices clos les 31 décembre	2022			2021		
(en millions de dollars)	Nombre d'unités d'actions	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]	Nombre d'unités d'actions	Valeur nominale[1]	Juste valeur à la date d'attribution[1]
TELUS Corporation						
Unités d'actions restreintes	**1 007 431**	**32 $**	**39 $**	1 273 308	33 $	36 $
TELUS International (Cda) Inc.						
Unités d'actions restreintes	**265 617**	**9**	**9**	437 857	15	15
Options sur actions	**–**	**–**	**–**	167 693	1	1
		9	**9**		16	16
		41 $	**48 $**		49 $	52 $

1 La valeur nominale des unités d'actions restreintes est calculée en multipliant le cours des actions de participation au moment de l'attribution par le nombre d'unités attribuées. La juste valeur à la date d'attribution est différente de la valeur nominale, car la juste valeur de certaines attributions est déterminée au moyen du modèle de simulation de Monte Carlo (se reporter à la *note 14 b*). La valeur nominale des options sur actions est calculée au moyen d'un modèle d'évaluation des options.

Le montant comptabilisé au titre des unités d'actions restreintes et des options sur actions comptabilisées à titre de passif en circulation au 31 décembre 2022 se chiffrait à 1 million de dollars (2021 – 7 millions de dollars).

Notre *régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention de nos administrateurs* prévoit qu'en plus de recevoir son attribution d'actions annuelle pour ce qui est des droits différés à la valeur d'actions, un administrateur peut choisir de recevoir sa provision annuelle d'administrateur et ses jetons de présence aux réunions en droits différés à la valeur d'actions, en actions ordinaires de TELUS Corporation ou en trésorerie. Les droits différés à la valeur d'actions donnent aux administrateurs le droit de recevoir un nombre spécifique d'actions ordinaires de TELUS Corporation. Les droits différés à la valeur d'actions comptabilisés à titre de passifs ont été payés lorsqu'un administrateur cesse d'être administrateur pour une raison quelconque. Ces droits sont versés au moment choisi par l'administrateur conformément au régime de droits différés à la valeur d'actions à l'intention des administrateurs; au cours des exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, aucun montant n'a été payé. Aux 31 décembre 2022 et 2021, aucune attribution de rémunération fondée sur des actions comptabilisée à titre de passif n'était en circulation.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, les principaux dirigeants ont exercé 125 806 options sur actions de TELUS International (Cda) Inc. (2021 – 215 973) d'une valeur intrinsèque de 2 millions de dollars (2021 – 7 millions de dollars) au moment de l'exercice, reflétant un prix moyen pondéré à la date de l'exercice de 30,33 $ (2021 – 39,58 $).

Les contrats de travail conclus avec les membres de l'équipe de direction prévoient généralement des indemnités de départ si un membre de la direction est congédié sans motif valable qui sont les suivantes : généralement 18 à 24 mois de salaire de base, les avantages et l'accumulation d'années de service ouvrant droit à pension en remplacement du préavis et 50 % du salaire de base en remplacement d'une prime en trésorerie annuelle. En cas de changement de contrôle, les membres de l'équipe de direction n'auront pas droit à un traitement différent de celui qui est réservé à nos autres employés en ce qui concerne la rémunération fondée sur des actions dont les droits ne sont pas acquis.

b) Transactions impliquant les régimes de retraite à prestations définies

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2022, nous avons fourni à nos régimes de retraite à prestations définies des services de gestion et d'administration selon la méthode du recouvrement des coûts, ainsi que des services d'actuariat dans des conditions de concurrence normale; les montants facturés liés à ces services se sont chiffrés à 7 millions de dollars (2021 – 7 millions de dollars).

c) Transactions avec la coentreprise immobilière

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2022 et 2021, nous avons conclu des transactions avec la coentreprise immobilière TELUS Sky, qui est une partie liée, comme il est décrit à la *note 21*. Au 31 décembre 2022, nous avons comptabilisé des obligations locatives de 87 millions de dollars (2021 – 95 millions de dollars) relativement à notre contrat de location lié à TELUS Sky et des paiements mensuels en trésorerie sont faits conformément au contrat de location; un tiers de ces montants tient à notre participation économique dans la coentreprise immobilière.

31 Informations supplémentaires sur les tableaux des flux de trésorerie

a) Tableaux des flux de trésorerie – activités d'exploitation et activités d'investissement

Exercices clos les 31 décembre (en millions)	Note	2022	2021
Activités d'exploitation			
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'exploitation			
Débiteurs		**(312)$**	(290)$
Stocks		**(89)**	(41)
Actifs sur contrat		**9**	(8)
Charges payées d'avance		**(56)**	(40)
Créditeurs et charges à payer		**173**	289
Impôt sur le résultat et autres impôts et taxes à recevoir et à payer, montant net		**50**	(77)
Facturation par anticipation et dépôts de clients		**(12)**	62
Provisions		**44**	23
		(193)$	(82)$
Activités d'investissement			
Paiements en trésorerie au titre des immobilisations, excluant les licences de spectre			
Entrées d'immobilisations			
Dépenses d'investissement, montant brut			
Immobilisations corporelles	*17*	**(3 291)$**	(3 188)$
Immobilisations incorporelles assujetties à l'amortissement	*18*	**(1 021)**	(864)
		(4 312)	(4 052)
Entrées découlant de contrats de location	*17*	**840**	554
Dépenses d'investissement	*5*	**(3 472)**	(3 498)
Incidence des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations		**198**	171
		(3 274)	(3 327)
Autres éléments sans effet sur la trésorerie compris dans les éléments précédents			
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement connexes		**(175)**	401
Variation sans effet sur la trésorerie au titre de l'obligation liée à la mise hors service d'immobilisations		**(198)**	(171)
		(373)	230
		(3 647)$	(3 097)$

b) Variations des passifs découlant des activités de financement

		Exercice clos le 31 décembre 2021					Exercice clos le 31 décembre 2022				
		Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie			Tableau des flux de trésorerie		Variations sans effet sur la trésorerie		
(en millions)	Au 1er janv. 2021	Émis ou reçu	Rembourse-ments ou paiements	Fluctuation des devises *(note 4 i)*	Autres	Au 31 déc. 2021	Émis ou reçu	Rembourse-ments ou paiements	Fluctuation des devises *(note 4 i)*	Autres	Au 31 déc. 2022
Dividendes à verser aux détenteurs d'actions ordinaires	403 $	– $	(1 665)$	– $	1 711 $	449 $	**– $**	**(1 846)$**	**– $**	**1 899 $**	**502 $**
Dividendes réinvestis en actions propres	–	–	620	–	(620)	–	**–**	**658**	**–**	**(658)**	**–**
	403 $	– $	(1 045)$	– $	1 091 $	449 $	**– $**	**(1 188)$**	**– $**	**1 241 $**	**502 $**
Emprunts à court terme	100 $	12 $	(2)$	– $	4 $	114 $	**480 $**	**(497)$**	**– $**	**7 $**	**104 $**
Dette à long terme											
Billets de premier rang de TELUS Corporation	15 021 $	1 250 $	(1 000)$	(13)$	– $	15 258 $	**3 143 $**	**– $**	**280 $**	**(21)$**	**18 660 $**
Papier commercial de TELUS Corporation	731	3 585	(2 378)	(38)	–	1 900	**5 523**	**(6 077)**	**112**	**–**	**1 458**
Facilités de crédit de TELUS Corporation	–	–	–	–	–	–	**1 594**	**(449)**	**–**	**–**	**1 145**
Débentures de TELUS Communications Inc.	622	–	(175)	–	1	448	**–**	**(249)**	**–**	**–**	**199**
Facilité de crédit de TELUS International (Cda) Inc.	1 804	56	(797)	(4)	3	1 062	**11**	**(219)**	**68**	**(8)**	**914**
Autres	273	–	(89)	–	124	308	**–**	**(665)**	**–**	**678**	**321**
Obligations locatives	1 837	–	(502)	1	540	1 876	**–**	**(495)**	**(3)**	**962**	**2 340**
Dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains – passif (actif)	120	2 406	(2 437)	10	(95)	4	**6 105**	**(6 000)**	**(423)**	**234**	**(80)**
	20 408	7 297	(7 378)	(44)	573	20 856	**16 376**	**(14 154)**	**34**	**1 845**	**24 957**
Pour éliminer l'incidence du règlement brut des dérivés utilisés pour gérer le risque de change découlant de l'émission de titres de créance à long terme libellés en dollars américains	–	(2 406)	2 406	–	–	–	**(6 105)**	**6 105**	**–**	**–**	**–**
	20 408 $	4 891 $	(4 972)$	(44)$	573 $	20 856 $	**10 271 $**	**(8 049)$**	**34 $**	**1 845 $**	**24 957 $**

Glossaire

4G (quatrième génération) : Selon la définition de l'Union internationale des télécommunications, technologies mobiles, notamment HSPA+, LTE, LTE évoluée et LTE évoluée pro.

5G (cinquième génération) : Prochaine génération de technologies sans fil convergentes qui devrait assurer des vitesses plus rapides, offrir une meilleure couverture et réduire le temps d'attente, ce qui est essentiel compte tenu de l'accélération du nombre d'appareils communicants.

Accord d'achat d'énergie virtuelle (AAEV) : Contrat d'énergie renouvelable à long terme qui ne comprend pas la livraison physique d'énergie au client par le producteur. Le client reçoit des certificats verts qui peuvent être utilisés pour réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Entreprise de service local titulaire (ESLT) : Entreprise de télécommunication établie qui fournit le service téléphonique local. Les activités d'ESLT désignent les activités de télécommunications de TELUS hors de ses territoires ESLT d'exploitation traditionnels, lorsqu'elle exerce des activités entrant en concurrence avec celles de l'ESLT (en Ontario et dans la plus grande partie du Québec).

Exploitant de réseau mobile virtuel (ERMV) : Exploitant de service mobile qui loue un accès à un réseau sans fil auprès d'autres télécommunicateurs pour revendre des services aux utilisateurs finaux.

Fibre optique dans le réseau d'accès (FTTx, d'après l'anglais *fibre to the x*) : Terme générique englobant toute architecture de réseau à large bande employant la fibre optique pour remplacer la totalité ou une partie des lignes de cuivre locales existantes. FTTH indique une fibre optique jusqu'au domicile, FTTP indique une fibre optique jusqu'aux locaux, tandis que FTTN indique soit une fibre optique jusqu'au nœud soit une fibre optique jusqu'au quartier.

HSPA+ (accès haute vitesse par paquets plus, d'après l'anglais *high-speed packet access plus*) : Technologie 4G assurant des débits de téléchargement de données sans fil étalonnés par le fabricant jusqu'à 21 Mbit/s (vitesses typiques se situant entre 4 et 6 Mbit/s). La technologie HSPA+ à deux canaux peut doubler ces débits de téléchargement.

Internet des objets (IdO) : Système entre différents points d'accès (ou objets) à identifiant unique qui interagissent sans intervention humaine, le plus souvent par réseau mobile. Recueillant, analysant et traitant l'information en temps réel, ces systèmes peuvent servir à créer des entreprises, des foyers, des véhicules et des villes communicants et intelligents.

LTE (évolution à long terme, d'après l'anglais *long-term evolution*) : Technologie de télécommunications mobiles 4G qui s'impose comme la norme mondiale en mobilité. La technologie LTE évoluée (LTE-A) et LTE évoluée pro offrent des débits plus rapides et des capacités plus grandes, ce qui rapproche les réseaux de la technologie 5G. La technologie LTE offre des débits de téléchargement de données mobiles étalonnés par le fabricant pouvant aller jusqu'à 150 Mbit/s (débits typiques se situant entre 12 et 45 Mbit/s) et la technologie LTE-A, des débits près de 10 fois plus rapides (dans certaines régions).

Machine à machine (MàM) : Technologies et appareils en réseau qui échangent de l'information et peuvent exécuter des fonctions sans intervention humaine.

Obligations liées au développement durable : Instrument de financement par emprunt dont les modalités s'harmonisent avec le rendement de l'emprunteur, lequel est comparé à des cibles et à des principes prédéterminés de rendement en matière de développement durable.

Offre publique de rachat dans le cours normal des activités (OPRA) : Opération d'une durée déterminée par laquelle une société rachète soit à la bourse soit par achats privés ses propres actions pour les annuler.

Petite cellule ou micro cellule : Nœuds d'accès radio à faible puissance pouvant fonctionner dans des bandes de spectre sous licence ou non, ayant une portée limitée et procurant densification et capacité à un réseau mobile macrocellulaire.

Protocole Internet (ou IP, d'après l'anglais *Internet protocol*) : Protocole de transmission et de réception par paquets de données entre réseaux.

Réseau à fibre optique : Réseau qui permet la transmission d'impulsions lumineuses sur des fibres de verre de la grosseur d'un cheveu. Les fibres optiques servent à la transmission de grandes quantités de données entre différents endroits à de hauts débits de téléchargement et de téléversement.

Réseau IP : Réseau conçu au moyen de la technologie IP et du principe de qualité de service, qui sert de support fiable et efficace à tous les types de transmission de clients, qu'il s'agisse de voix, de données ou d'images vidéo. Ce réseau permet à divers appareils sur IP et à des applications évoluées de communiquer entre eux sur un même réseau.

Réseau optique passif (PON) : Technologie de transmission de données par fibre optique utilisée pour procurer un accès au réseau à large bande. Le GPON (réseau optique passif gigabit, d'après l'anglais *gigabit-capable passive optical network*) procure des débits de téléchargement et de téléversement à des vitesses pouvant atteindre 2,4 Gbit/s et 1,2 Gbit/s respectivement; le XGS-PON (réseau optique passif symétrique capable d'un débit d'une vitesse de 10 Gbit/s, d'après l'anglais *10-gigabit-capable symmetrical passive optical network*) procure des débits de téléchargement et de téléversement à des vitesses pouvant atteindre 2,5 Gbit/s.

Réseau privé virtuel (RPV) : Réseau étendu privé et chiffré qui est le prolongement d'un réseau public et qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir sécuritairement des données comme s'ils étaient directement connectés à un réseau privé.

Service par contournement : Contenu, services et applications en format vidéo qui sont livrés par un autre moyen que l'infrastructure de livraison vidéo principale.

Spectre : Gamme de radiofréquences électromagnétiques servant à transmettre du son, des données et des images vidéo. La capacité d'un réseau mobile est partiellement fonction de la part du spectre des fréquences qui est attribuée sous licence à l'entreprise de télécommunication et que celle-ci utilise.

Télévision sur IP (télévision sur protocole Internet) : Service de télédiffusion (offert par Télé OPTIK et par Pik TV de TELUS) qui emploie un signal bidirectionnel de diffusion numérique transmis au moyen d'un réseau par une connexion à large bande en continu vers un décodeur dédié (ou au moyen d'une appli pour Pik TV).

Voix sur IP (VoIP) : Transmission de signaux vocaux sur Internet ou un réseau IP.

On peut consulter les définitions financières à la rubrique 11 du rapport de gestion.

Renseignements à l'intention des investisseurs

Bourses et symboles de TELUS

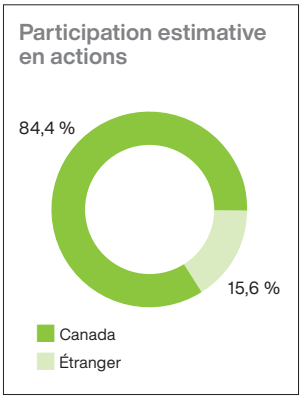
Bourse de Toronto (TSX)
TELUS Corporation : T CUSIP : 87971M103

Bourse de New York (NYSE)
TELUS Corporation : TU CUSIP : 87971M103

Membre de ces indices :

- indice composé S&P/TSX
- indice S&P/TSX 60
- indice S&P/TSX Communication Services
- indice mondial services de communications MSCI
- indice MSCI North America ESG Leaders
- indice social Jantzi
- indice éthique FTSE4
- indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- indice Euronext Vigeo : World 120

Participation en actions au 31 décembre 2022



- Total des actions en circulation : 1 430 590 439.
- Les membres de l'équipe TELUS détenaient 35 825 736 actions dans des régimes d'actionnariat des employés, soit 2,5 % du total des actions en circulation, ce qui fait d'eux notre cinquième actionnaire en importance.
- Les actions de TELUS sont détenues en grande partie par de grands investisseurs institutionnels et des investisseurs individuels plus petits.
- Total des porteurs d'actions ordinaires inscrits : 36 581. La Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS), porteuse de titres pour le compte de nombreux actionnaires non inscrits, compte pour un actionnaire inscrit. Nous estimons que TELUS comptait plus de 1 177 000 actionnaires non inscrits en fin d'exercice.

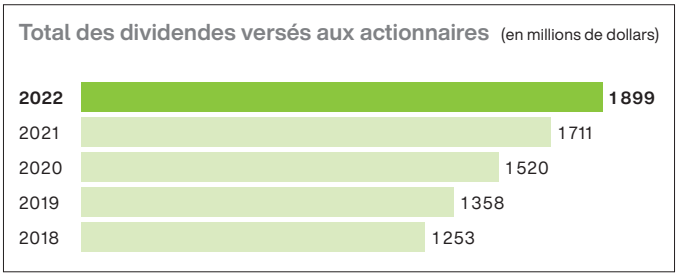
Programmes de croissance du dividende et politique en matière de dividende

Les dividendes déclarés en 2022 se sont établis à 1,3557 $, soit une hausse de 6,7 % par rapport à l'année précédente.

Notre indication visée est un ratio de distribution à long terme calculée selon une fourchette de 60 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles sur une base prospective. En mai 2022, nous avons annoncé notre intention de viser des augmentations semestrielles du dividende, soit entre 7 % et 10 % par an, jusqu'à la fin de 2025. Nous reconduisons donc notre programme pluriannuel de croissance du dividende initialement annoncé en mai 2011, qui avait été reconduit pour des périodes de trois ans en mai 2013, en mai 2016 et en mai 2019. Par la même occasion, nous indiquons clairement aux investisseurs nos intentions à l'égard de notre programme de croissance du dividende. Depuis 2011, nous avons augmenté notre dividende 23 fois, pour un total de 30 augmentations depuis 2004.

Toutefois, les décisions concernant le dividende dépendront toujours de nos bénéfices et de nos flux de trésorerie disponibles et elles seront prises chaque trimestre par notre conseil d'administration en fonction de la situation financière, des besoins en capital et des perspectives économiques de TELUS. Rien ne garantit que la société maintiendra son programme de croissance du dividende jusqu'en 2025.

À moins d'indication contraire, TELUS affirme que l'ensemble des dividendes trimestriels versés depuis janvier 2006 sont des dividendes déterminés au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Selon cette loi, les particuliers résidant au Canada peuvent avoir droit à des crédits d'impôt pour dividendes bonifiés qui réduisent l'impôt sur le revenu par ailleurs payable. Pour plus de précisions, consultez **telus.com/dividendes**.



Régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions

Les investisseurs peuvent se prévaloir du réinvestissement automatique des dividendes et d'achat d'actions pour acquérir des actions ordinaires supplémentaires sans frais. Les actionnaires admissibles peuvent ainsi réinvestir automatiquement leurs dividendes en actions ordinaires supplémentaires. TELUS peut choisir d'acheter des actions ordinaires sur le marché libre ou d'émettre de nouvelles actions (moins un escompte, le cas échéant, d'au plus 5 %). TELUS avisera les participants si elle décide de modifier son mode d'achat d'actions ordinaires et si, en raison de l'émission de nouvelles actions, un escompte est offert ou une modification est apportée au taux d'actualisation. Avec prise d'effet le 1er octobre 2019, jusqu'à ce que TELUS en décide autrement, TELUS offre de nouvelles actions selon un escompte de 2 % par rapport au cours moyen.

Nous offrons aussi des modalités d'achat d'actions, selon lesquelles les actionnaires admissibles peuvent acheter chaque mois des actions ordinaires de TELUS (au maximum 20 000 $ par année civile et au minimum 100 $ par opération) sans acquitter de courtage ni de frais de service.

Ce régime est géré par Société de fiducie Computershare du Canada.

Consultez telus.com/**drisp** ou communiquez avec Computershare pour obtenir des renseignements et des formulaires d'adhésion.

Dates prévues de publication des résultats et de versement des dividendes[1] en 2023

	Dates ex-dividende[2]	Dates de clôture des registres pour les dividendes	Dates de versement des dividendes	Dates de publication des résultats
Trimestre 1	9 mars	10 mars	3 avril	4 mai
Trimestre 2	8 juin	9 juin	4 juillet	4 août
Trimestre 3	7 septembre	8 septembre	2 octobre	3 novembre
Trimestre 4	8 décembre	11 décembre	2 janvier 2024	9 février 2024

1 Les dividendes sont versés sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.
2 Les actions acquises à partir de cette date ne donneront pas droit au dividende payable à la date de versement correspondante.

Offres publiques de rachat dans le cours normal des activités

Notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités en cours, qui va du 6 juin 2022 au 5 juin 2023, nous permet de racheter nos actions lorsque jugé opportun en fonction de notre situation financière et de nos perspectives ainsi que du cours de nos actions. C'est le conseil d'administration qui évalue et détermine la pertinence de ce programme et rien ne garantit qu'il sera réalisé ou maintenu.

Depuis mai 2013, nous avons racheté 140 millions d'actions pour 2,6 milliards de dollars. Aucune action n'a été rachetée ni annulée depuis 2018.

Données par action[1]

	Incluant l'incidence d'IFRS 16				Excluant l'incidence d'IFRS 16
	2022	2021	2020	2019	2018
Bénéfice de base	**1,16 $**	1,23 $	0,95 $	1,45 $	1,34 $
Dividendes déclarés	**1,3557 $**	1,2710 $	1,18495 $	1,12625 $	1,05 $
Dividendes déclarés – en pourcentage du bénéfice de base	**117 %**	103 %	125 %	78 %	78 %
Entrées liées aux activités d'exploitation	**3,45 $**	3,26 $	3,59 $	3,26 $	3,40 $
Flux de trésorerie disponibles[2]	**0,91 $**	0,58 $	1,13 $	0,77 $	1,01 $
Actions ordinaires					
Cours de clôture	**26,13 $**	29,79 $	25,21 $	25,14 $	22,63 $
Taux de rendement – soit les dividendes déclarés divisés par le cours de clôture	**5,2 %**	4,3 %	4,7 %	4,5 %	4,6 %
Ratio cours/bénéfice – soit le cours de clôture divisé par le bénéfice de base	**23**	24	27	17	17

1 Ajustées en fonction du fractionnement d'actions à raison de deux pour une qui a pris effet le 17 mars 2020.
2 Consulter la rubrique 11 du rapport de gestion.

Cours et volume des actions

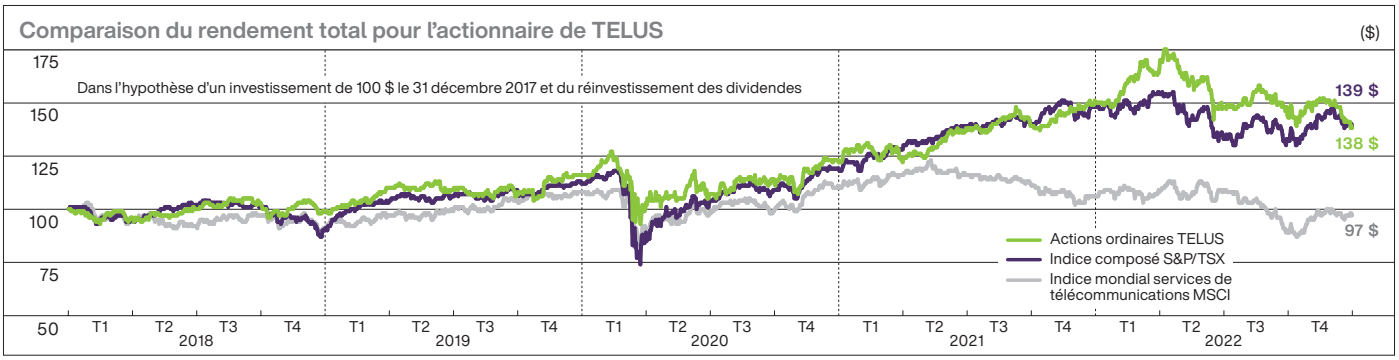
Bourse de Toronto

Actions ordinaires (T)					**2022**					2021
(en $ CA, sauf le volume)	**Année 2022**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2021	T4	T3	T2	T1
Haut	**34,65**	**29,43**	**30,77**	**34,65**	**33,81**	30,04	30,04	29,99	28,14	27,54
Bas	**25,94**	**25,94**	**27,26**	**27,59**	**28,80**	24,93	27,34	27,39	25,12	24,93
Clôture	**26,13**	**26,13**	**27,43**	**28,67**	**32,66**	29,79	29,79	27,84	27,80	25,03
Volume (en millions)	**687,6**	**150,2**	**154,8**	**178,3**	**204,3**	658,2	135,5	124,2	152,7	245,8
Dividende déclaré (par action)	**1,3557**	**0,3511**	**0,3386**	**0,3386**	**0,3274**	1,2710	0,3274	0,3162	0,3162	0,3112

Bourse de New York

Actions ordinaires (TU)					**2022**					2021
(en $ US, sauf le volume)	**Année 2022**	**T4**	**T3**	**T2**	**T1**	Année 2021	T4	T3	T2	T1
Haut	**27,50**	**22,08**	**23,68**	**27,50**	**26,48**	23,73	23,73	23,67	23,28	21,85
Bas	**18,85**	**18,85**	**19,84**	**21,34**	**22,74**	19,74	21,76	21,48	19,98	19,74
Clôture	**19,31**	**19,31**	**19,86**	**22,28**	**26,14**	23,57	23,57	21,96	22,43	19,93
Volume (en millions)	**388,0**	**94,0**	**75,3**	**115,48**	**103,17**	288,3	55,7	65,6	66,6	100,4
Dividende déclaré (par action)[1]	**1,040**	**0,258**	**0,260**	**0,265**	**0,257**	1,017	0,258	0,250	0,261	0,248

1 Converti selon le taux de change à la date de clôture des registres.



Billets de premier rang de TELUS Corporation

	Taux d'intérêt nominal	Montant	Échéance
Billets – $ CA			
Série CJ	3,35 %	500 millions de dollars	mars 2023
Série CK	3,35 %	1,1 milliard de dollars	avril 2024
Série CQ	3,75 %	800 millions de dollars	janvier 2025
Série CV	3,75 %	600 millions de dollars	mars 2026
Série CZ	2,75 %	800 millions de dollars	juillet 2026
Série CAC	2,35 %	600 millions de dollars	janvier 2028
Série CX	3,625 %	600 millions de dollars	mars 2028
Série CY	3,30 %	1,0 milliard de dollars	mai 2029
Série CAI	5,00 %	350 millions de dollars	septembre 2029
Série CAA	3,15 %	600 millions de dollars	février 2030
Série CAD	2,05 %	500 millions de dollars	octobre 2030
Série CAF	2,85 %	750 millions de dollars	novembre 2031
Série CAG	5,25 %	1,1 milliard de dollars	novembre 2032
Série CL	4,40 %	600 millions de dollars	avril 2043
Série CN	5,15 %	400 millions de dollars	novembre 2043
Série CP[1]	4,85 %	900 millions de dollars	avril 2044
Série CR	4,75 %	400 millions de dollars	janvier 2045
Série CU	4,40 %	500 millions de dollars	janvier 2046
Série CW[2]	4,70 %	475 millions de dollars	mars 2048
Série CAB[3]	3,95 %	800 millions de dollars	février 2050
Série CAE	4,10 %	500 millions de dollars	avril 2051
Série CAH	5,65 %	550 millions de dollars	septembre 2052
Billets – $ US	2,80 %	600 millions de dollars US	février 2027
Billets – $ US	3,70 %	500 millions de dollars US	septembre 2027
Billets – $ US	3,40 %	900 millions de dollars US	mai 2032
Billets – $ US	4,60 %	750 millions de dollars US	novembre 2048
Billets – $ US	4,30 %	500 millions de dollars US	juin 2049

1 Comprend l'émission d'avril 2014 de 500 millions de dollars et l'émission de décembre 2015 de 400 millions de dollars.
2 Comprend l'émission de mars 2017 de 325 millions de dollars et l'émission de février 2018 de 150 millions de dollars.
3 Comprend l'émission de décembre 2019 de 400 millions de dollars et l'émission de mai 2020 de 400 millions de dollars.

Sommaire de l'évaluation du crédit

Au 31 décembre 2022	DBRS Ltd.	Standard & Poor's Rating Services	Moody's Investors Service	Fitch Ratings
TELUS Corporation				
Billets	BBB	BBB	Baa1	BBB
Papier commercial	R-2 (moyen)	A-2	P-2	–
TELUS Communications Inc.				
Débentures	BBB	BBB	–	BBB

Dette à long terme

À la fin de 2022, la durée moyenne jusqu'à l'échéance de notre dette à long terme (excluant le papier commercial, les facilités de crédit bancaire de TELUS, les composantes renouvelables de la facilité de crédit de TELUS International, les obligations locatives et autre dette à long terme) était de 12,1 ans au lieu de 12,5 ans à la fin de 2021. De plus, le coût moyen pondéré de cette dette à long terme était de 4,03 % à la fin de 2022, comparativement à 3,72 % à la fin de 2021. La liste détaillée des titres de créance à long terme de la société et de ses filiales est donnée dans la note annexe 26 des états financiers consolidés.

Activités marquantes de TELUS pour les investisseurs en 2022

- Nous avons émis deux séries d'obligations liées au développement durable, y compris notre placement inaugural aux États-Unis, ce qui lie notre financement à notre cible fondée sur des données scientifiques de réduire de 46 % par rapport aux niveaux de 2019 les émissions de gaz à effet de serre de portées 1 et 2 d'ici 2030
- Nous avons réuni un total d'environ 3,1 milliards de dollars au moyen de billets non garantis de premier rang dans le cadre de quatre placements d'obligations
- Nous avons fait évoluer les activités de TELUS Agriculture, désormais TELUS Agriculture & Biens de consommation, pour mieux transformer la chaîne de valeur élargie et en tirer profit, des producteurs aux clients
- Nous avons reconduit notre programme pluriannuel de croissance du dividende, ciblant des augmentations annuelles entre 7 et 10 % de 2023 à la fin de 2025
- Nous avons acquis Fully Managed, fournisseur de soutien géré en matière de technologies de l'information, de stratégies fondées sur la technologie et de services de gestion de réseau
- Nous avons acquis les clients, les actifs et les activités au Canada de Vivint Smart Home pour améliorer les services de maison connectée, les services aux entreprises, ainsi que les services de sécurité et de santé que nous offrons à nos clients
- Nous avons acquis LifeWorks, ce qui permet à TELUS Santé de fournir aux employeurs du monde entier des solutions numériques de premier ordre en santé et en mieux-être
- Nous avons acquis WillowTree en janvier 2023, ce qui bonifie les capacités de TELUS International en matière de conseils numériques et de développement de logiciels innovants axés sur le client.

Liste des analystes qui suivent les actions de TELUS

En janvier 2023, 16 analystes suivaient les actions de TELUS. La liste détaillée est présentée à la page Couverture des analystes à l'adresse **telus.com/RelationsInvestisseurs**.

Prix

- Nous avons obtenu les plus hautes distinctions accordées par de grands fournisseurs de classements indépendants de réseaux, y compris Opensignal et Ookla, pour la couverture, la vitesse, la qualité ou l'expérience de notre réseau
- Nous avons été reconnus comme le fournisseur de services Internet (FSI) le plus rapide en 2022 parmi les principaux FSI au Canada par PCMag pour une troisième année d'affilée
- Nous avons fait progresser le positionnement de notre marque en étant :
  - désignés comme la marque de télécommunication ayant le plus de valeur en 2022 par Brand Finance
  - reconnus comme l'une des meilleures marques interentreprises en 2022 par le Globe and Mail pour notre responsabilité sociale
  - nommés la marque de télécommunication en laquelle les Canadiens ont le plus confiance en 2022 pour la quatrième année consécutive et comptons parmi les 20 marques les plus authentiques du Canada selon le Gustavson Brand Trust Index
- Notre leadership mondial en durabilité se démarque, comme le prouve :
  - notre inscription à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la 22e année consécutive (2022)
  - notre nomination à l'indice des 100 entreprises les plus engagées dans le développement durable à l'échelle mondiale en 2023 pour la 11e fois par Corporate Knights
  - notre nomination parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada (2022) pour la 17e fois par Corporate Knights
  - notre prix d'excellence en durabilité aux World Sustainability Awards de 2022
  - notre inscription au palmarès mondial des 100 sociétés les mieux gérées de manière durable du Wall Street Journal
  - notre nomination comme l'un des employeurs les plus verts au Canada par Mediacorp Canada en 2022.
- Nous avons été reconnus comme employeur de choix, comme le prouve :
  - nos deux prix Or reçus lors des Prix Canada pour l'excellence de 2022 d'Excellence Canada pour notre engagement envers la santé mentale et le mieux-être en milieu de travail
  - notre position parmi les meilleures sociétés canadiennes de la liste 2022 des meilleurs employeurs au monde de Forbes
  - notre 17e prix BEST attribué par l'Association for Talent Development pour l'excellence de l'apprentissage et du perfectionnement du personnel (2022)
  - notre 14e nomination par Mediacorp Canada comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada (2022)
  - notre 13e nomination par Mediacorp Canada comme l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la diversité (2022).

Information destinée aux porteurs de titres à l'extérieur du Canada

Les dividendes en espèces versés aux actionnaires résidant dans un pays avec lequel le Canada a conclu une convention fiscale sont généralement assujettis à une retenue d'impôt de non-résident de 15 %. Veuillez adresser vos questions à Computershare. Pour les investisseurs qui sont des particuliers citoyens ou résidents des États-Unis, les dividendes trimestriels versés sur les actions de TELUS sont considérés comme des dividendes déterminés en vertu de l'Internal Revenue Code et pourraient bénéficier d'un traitement fiscal spécial aux États-Unis.

Information destinée aux porteurs de titres de TELUS International

TSX	TELUS International : TIXT	CUSIP : 87975H100
NYSE	TELUS International : TIXT	CUSIP : 87975H100

Pour de l'information sur TELUS International, y compris les documents déposés de nature financière et les événements à l'intention des investisseurs, veuillez visiter le site **telusinternational.com/RelationsInvestisseurs**.

Contrôle des participations en actions ordinaires des non-Canadiens

Selon les lois fédérales, le total des actions ordinaires d'une entreprise de télécommunication canadienne, dont TELUS, pouvant être détenues par des non-Canadiens est limité à 33 ⅓ %.

Un système de réservation assure le respect de cette limite dans le cas des actionnaires inscrits et des actions cotées à la TSX. Ce système oblige les non-Canadiens acquéreurs d'actions ordinaires à obtenir un numéro de réservation de Computershare, en téléphonant au service de réservation au 1 877 267-2236 (sans frais) ou en envoyant un courriel à l'adresse **telusreservations@computershare.com**. L'acquéreur est avisé dans un délai de deux heures s'il peut obtenir des actions ordinaires.

Dans le cas des actions cotées au NYSE, les participations de non-Canadiens sont contrôlées au moyen du programme *SEG-100 Account* de la Depository Trust & Clearing Corporation. Toutes les actions ordinaires de TELUS détenues par des non-Canadiens doivent être transférées dans ce compte (aucune demande de réservation n'est requise).

Fusions et acquisitions – incidences pour les actionnaires

Consultez **telus.com/FusionAcquisition** pour de l'information sur l'effet des diverses fusions et acquisitions sur vos actions. Des renseignements peuvent également être obtenus sur les gains en capital, les dates d'évaluation et les cours des actions de 1971 et de 1994.

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions concernant :

- les conseils ou les comptes du système d'inscription directe
- le versement des dividendes ou le régime de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions
- un changement d'adresse ou la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires
- le transfert ou la perte d'un certificat d'actions ou la liquidation d'une succession
- l'échange de certificats d'actions par suite d'une fusion ou d'une acquisition

Communiquez avec l'agent des transferts et agent comptable des registres

Société de fiducie Computershare du Canada
1 800 558-0046 ou 1 514 982-7129 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : **telus@computershare.com**
visitez : **computershare.com**

Si vous avez des questions concernant :

- des renseignements financiers ou statistiques supplémentaires
- des faits nouveaux sur la société ou son secteur d'activité
- les derniers communiqués ou dernières présentations à l'intention des investisseurs

Communiquez avec TELUS Relations avec les investisseurs

1 800 667-4871 ou 1 604 643-4113 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
courriel : **ir@telus.com**
visitez : **telus.com/RelationsInvestisseurs**

Siège de TELUS

510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
604 697-8044

Renseignements généraux sur TELUS

1 800 308-5992
604 432-2151

Auditeur

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

LigneÉthique

Dans le cadre de notre politique d'éthique, cette ligne téléphonique prioritaire permet aux membres de notre équipe et à d'autres personnes de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant des questions comptables, de contrôles internes ou d'éthique, en toute confidentialité et en gardant l'anonymat.
1 888 265-4112
visitez : **telus.ethicspoint.com**

Aidez-nous à protéger la planète dont nos enfants hériteront

Inscrivez-vous à la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires et aidez-nous à protéger l'environnement pour les générations futures.

La livraison électronique offre de nombreux avantages, comme l'accès pratique, rapide et écologique aux documents importants de la société et nous aide non seulement à réduire nos incidences environnementales, mais aussi les coûts d'impression et de service postal. Environ 48 000 de nos actionnaires reçoivent actuellement le rapport annuel par voie électronique.

Pour faire une différence, inscrivez-vous à la livraison électronique des documents d'information et d'autres renseignements de TELUS sur le site **telus.com/LivraisonElectronique**.

Restez connecté avec TELUS

TELUS Corporation
510 West Georgia Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
Canada V6B 0M3
604 697-8044

telus.com
facebook.com/telus
twitter.com/telus
youtube.com/telus
Instagram.com/telus
Instagram.com/darren_entwistle
Linkedin.com/company/telus

Imprimé au Canada. Veuillez recycler.

Investissez dans une société qui fait autrement pour changer le monde

Notre mission sociale
Nous exploitons le potentiel de notre technologie de pointe et de notre compassion pour entraîner des changements sociaux et produire des retombées remarquables partout dans le monde pour ceux qui en ont le plus besoin

Excellence du service à la clientèle
Nous outillons notre équipe très mobilisée pour qu'elle puisse offrir une expérience client hors pair sur nos réseaux à large bande mobiles et fixes de calibre mondial

Au service d'un avenir prometteur
Nous consolidons notre position de chef de file dans les chaînes de valeur des soins de santé, de l'agriculture et des biens de consommation pour obtenir de meilleurs résultats en santé et aider à améliorer la salubrité et la qualité des aliments et des autres marchandises

Historique de croissance avéré
Nous stimulons la croissance soutenue rentable du chiffre d'affaires et de la clientèle en tirant profit de nos réseaux de calibre mondial, de notre culture et de notre marque à vocation sociale et axées sur le client, et de nos offres de produits groupés attrayantes

Croissance à l'échelle mondiale
Nous faisons progresser notre stratégie de croissance à long terme en améliorant nos activités de croissance axées sur la technologie à l'échelle mondiale, y compris TELUS International, TELUS Santé et TELUS Agriculture & Biens de consommation

Excellence dans l'exécution
Nous bâtissons sur nos antécédents d'exécution opérationnelle constante et de premier ordre dans un contexte dynamique et en évolution

Souci de l'efficacité opérationnelle
Nous multiplions nos efforts en matière d'efficacité et d'efficience, notamment en ce qui concerne la simplification et la numérisation, dans le but d'améliorer notre structure de coûts et de mieux servir notre clientèle croissante

Supériorité technologique
Nous consolidons nos réseaux de calibre mondial 5G et PureFibre pour rehausser l'expérience client, améliorer la fiabilité et permettre aux Canadiens de s'épanouir dans le monde numérique

Situation financière saine
Nous maintenons un bilan solide et des notes de crédit de qualité qui offrent un accès aux marchés financiers pour appuyer notre stratégie de croissance

Remise du capital investi par les actionnaires
Nous exécutons notre programme pluriannuel de croissance du dividende de longue date et avons remis 1,9 milliard de dollars en dividendes déclarés à nos actionnaires en 2022

Création d'un avenir durable
Nous faisons progresser notre position de chef de file en matière de pratiques environnementales, sociales et de gouvernance

À l'avant-garde en matière d'information
Nous fournissons de l'information exhaustive et transparente sur la situation financière, la gouvernance et le développement durable

TELUS

telus.com/**rapportannuel**
telus.com/**annualreport**