

Le 9 mai 2012

## **TELUS communique ses résultats du premier trimestre de 2012**

*Le maintien d'excellents résultats liés aux services mobiles fait croître les produits et le bénéfice*

**Vancouver, C.-B.** – TELUS Corporation a communiqué pour le premier trimestre de 2012 des produits de 2,6 G\$, en hausse de 4 % par rapport au dernier exercice. Cette hausse résulte d'une croissance de près de 6 % des produits tirés des services mobiles et d'une croissance de 2 % des produits du secteur filaire, ce qui est attribuable dans les deux cas à une forte progression des produits liés aux services de transmission de données.

Dans le secteur sans fil, la société compte 63 000 nouveaux abonnés à ses services mobiles postpayés au premier trimestre, le taux élevé d'adoption des téléphones intelligents ayant entraîné une progression de 36 % des produits tirés des services de transmission de données sans fil. Fait important à souligner, TELUS a enregistré les meilleurs résultats de l'industrie en ce qui a trait aux produits moyens par abonné (PMAA) et du taux de désabonnement en lien avec les services mobiles. Les PMAA ont augmenté de 1,7 %, soit le sixième trimestre consécutif de croissance en glissement annuel. Le taux de désabonnement mensuel combiné a chuté de 15 points de base en glissement annuel pour se situer à 1,55 %, ce qui s'explique par un désabonnement plus faible pour les téléphones intelligents, par la réussite des investissements de fidélisation, de même que par l'orientation conviviale des activités de marketing et des services. Ces mesures qui sont les meilleures de l'industrie ont contribué à la forte progression de 13 % du BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement) tiré des services mobiles.

Dans le secteur filaire, TELUS compte 44 000 nouveaux abonnés à son service de télévision, ce qui porte à un peu plus de 550 000 le nombre total d'abonnés, soit un bond de 54 % par rapport à l'an passé. En tenant compte des nouveaux abonnés au service Internet haute vitesse, la société a généré une croissance de 13 % des produits qu'elle tire des services de transmission de données du secteur filaire. Cependant, en raison de la concurrence féroce et du remplacement par les services mobiles, les pertes de lignes d'accès au réseau se sont accélérées, et le BAIIA sous-jacent (après ajustement) des services filaires a reculé de 7 %.

Le BAIIA consolidé du premier trimestre a progressé de plus de 2 % par rapport au dernier exercice et, pour la première fois, a atteint 1,0 G\$. Le BAIIA ajusté (qui exclut les éléments détaillés à la note de bas de page 2) a augmenté de plus de 4 %.

Le bénéfice net et le bénéfice par action (BPA) du premier trimestre se sont établis à 348 M\$ et 1,07 \$, respectivement, ce qui représente une croissance en glissement annuel d'environ 6 % dans les deux cas.

Les flux de trésorerie disponibles ont plus que doublé et se sont chiffrés à 358 M\$ pour le trimestre, soit 196 M\$ de plus que pour la période correspondante de l'exercice précédent. Cette hausse est essentiellement attribuable à la diminution des cotisations discrétionnaires au titre des régimes de retraite à prestations déterminées, à la baisse des paiements liés à la restructuration et à l'augmentation du BAIIA ajusté.

## FAITS SAILLANTS FINANCIERS

En dollars canadiens et en millions, sauf les données par action (non audité)	Trimestres clos les 31 mars		Variation en %
	2012	2011	
Produits opérationnels	2 631	2 531	4,0
Charges opérationnelles avant amortissement	1 622	1 545	5,0
BAIIA <sup>(1)</sup>	1 009	986	2,3
BAIIA ajusté <sup>(2)</sup>	1 010	970	4,1
Bénéfice net <sup>(3)(4)</sup>	348	328	6,1
Bénéfice par action (BPA), de base <sup>(3)(4)</sup>	1,07	1,01	5,9
Dividende par action déclaré pour le premier trimestre	0,58	0,525	10,5
Dépenses en immobilisations	441	409	7,8
Flux de trésorerie disponibles <sup>(5)</sup>	358	162	121
Total des connexions clients <sup>(6)</sup>	12,75	12,31	3,6

- (1) Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (« BAIIA »). Se reporter à la section 11.1 du rapport de gestion du premier trimestre de 2012.
- (2) Le BAIIA ajusté du premier trimestre de 2012 ne tient pas compte de la quote-part de la perte de 1 M\$ pour la partie résidentielle de la coentreprise immobilière relative au projet Jardin TELUS et, conformément à la méthodologie utilisée au dernier exercice, le BAIIA ajusté du premier trimestre de 2011 ne tient pas compte d'un profit hors trésorerie de 16 M\$ sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc.
- (3) Le bénéfice net et le bénéfice par action du premier trimestre de 2012 incluent des ajustements favorables liés à l'impôt sur le bénéfice d'environ 10 M\$, ou 0,03 \$ par action.
- (4) Le bénéfice net et le BPA du premier trimestre de 2011 incluent le profit après impôt de 12 M\$, ou 0,04 \$ par action, sur la participation dans Transactel.
- (5) Pour obtenir une définition de cette mesure, se reporter à la section 11.2 du rapport de gestion du premier trimestre de 2012.
- (6) Total des abonnés aux services mobiles, des lignes d'accès au réseau, des abonnés à Internet et des abonnés à TELUS TV (service de télévision par IP et service de télévision par satellite).

Darren Entwistle, président et chef de la direction de TELUS, a déclaré : « TELUS continue de tirer parti de son dynamisme opérationnel. La société compte en effet sur les ajouts nets de clients les plus élevés dans les secteurs de la télévision, d'Internet haute vitesse et du sans fil, ainsi que sur le PMAA le plus élevé et le taux de désabonnement le plus faible des services mobiles des entreprises canadiennes comparables en télécommunication et en câblodiffusion. Ce dynamisme a produit d'excellents résultats, et les revenus tirés des données filaires ont augmenté de 13 % et ceux des données mobiles, de 36 %. Les revenus exceptionnels des services mobiles et l'amélioration de la marge ont bonifié les résultats financiers consolidés. Cette performance est le résultat direct des investissements de TELUS dans sa technologie réseau ainsi que de l'engagement des membres de notre équipe à fournir une expérience sans pareille à la clientèle. »

« Les réalisations opérationnelles de TELUS et l'augmentation de 121 % des flux de trésorerie disponibles font en sorte que mes objectifs personnels sur trois ans relatifs à la croissance du BPA et des flux de trésorerie disponibles à l'horizon 2013 et du modèle de croissance du dividende de TELUS, aussi à l'horizon 2013, se réalisent », a ajouté M. Entwistle. « À cet effet, nous offrons aux actionnaires un dividende supérieur de 10,9 % à ce qu'il était il y a un an. »

Robert McFarlane, vice-président directeur et chef des finances de TELUS, a pour sa part affirmé : « Le début de l'année 2012, avec les résultats du premier trimestre, est supérieur à nos attentes puisque les excellents flux de trésorerie disponibles rendent notre bilan encore plus solide. Malgré la croissance des revenus du secteur filaire la plus vigoureuse de l'industrie, appuyée par d'excellents résultats opérationnels de Télé Optik et d'Internet haute vitesse, la rentabilité de ce segment a chuté, bien que cette évolution ait correspondu à nos plans internes. Nous recherchons incessamment les occasions de réduction appropriée des coûts et, en fonction du nombre croissant d'initiatives à l'état de projet, nous croyons maintenant que les dépenses de restructuration pour 2012 doubleront comparativement à nos prévisions précédentes et passeront à 50 millions de dollars. Malgré ce changement, les objectifs de rentabilité du secteur filaire pour l'ensemble de 2012 reste atteignable et, par conséquent, nous maintenons nos objectifs annuels consolidés actuels pour l'année. »

Les objectifs annuels consolidés et sectoriels de 2012 ont été confirmés. Se reporter à la section 9 du rapport de gestion du premier trimestre de 2012.

*Le présent communiqué contient des énoncés au sujet de futurs événements et rendements financiers et opérationnels prévus par TELUS qui sont de nature prospective. Ces énoncés prospectifs exigent de la société qu'elle pose des hypothèses et sont assujettis à des risques et à des incertitudes. Il existe un risque important que les énoncés prospectifs ne soient pas exacts. Les lecteurs devraient faire preuve de prudence et ne pas se fier indûment à ces énoncés, puisque divers facteurs pourraient faire en sorte que les événements et le rendement futurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont décrits dans les énoncés prospectifs. Par conséquent, le présent communiqué est assujetti à la limitation de responsabilité et est donné sous réserve des hypothèses (y compris les hypothèses visant les objectifs pour 2012), des réserves et des facteurs de risque (y compris le regroupement d'actions et les niveaux de propriété étrangère proposés par TELUS, ceux ayant trait aux hausses de dividendes semestrielles jusqu'en 2013 et les objectifs sur trois ans du chef de la direction en ce qui concerne la croissance du BPA et des flux de trésorerie disponibles jusqu'en 2013, exception faite des coûts liés à l'acquisition du spectre) mentionnés dans la Circulaire d'information 2012, le rapport de gestion du rapport annuel 2011 et le rapport du premier trimestre de 2012. Sauf là où la loi l'exige, TELUS n'a ni l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de modifier 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 cibles et indications annuelles.*

## FAITS SAILLANTS OPÉRATIONNELS

### **Services mobiles de TELUS**

- Les produits externes tirés des services mobiles ont augmenté de 75 M\$, ou 5,7 %, et atteint 1,38 G\$ au premier trimestre de 2012, comparativement à la période correspondante du dernier exercice. Cette progression découle de l'accroissement du nombre d'abonnés et de la hausse des PMAA liée à l'augmentation de l'utilisation des services mobiles de transmission de données.
- Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté de 132 M\$, ou 36 %, et se sont élevés à 498 M\$ pour le trimestre; ils représentent maintenant 39 % des produits tirés des services de réseau, en hausse par rapport à 30 % il y a un an. Les PMAA tirés des services de transmission de données ont augmenté de 5,12 \$, ou 29 %, pour se fixer à 22,83 \$. Ces hausses sont attribuables à l'adoption toujours forte des téléphones intelligents et des forfaits de données connexes, à l'utilisation accrue des appareils Internet mobiles et des tablettes, à l'augmentation des produits liés à la messagerie textuelle payable à l'usage ainsi qu'au volume plus élevé des services d'itinérance.
- Les PMAA combinés ont augmenté de 0,98 \$ ou 1,7 %, et atteint 58,87 \$, la croissance de 29 % des PMAA tirés des services de transmission de données ayant plus que contrebalancé le déclin de 10 % des PMAA générés par les services de transmission de la voix. Il s'agit du sixième trimestre consécutif de croissance en glissement annuel des PMAA combinés.
- Les ajouts nets d'abonnés aux services mobiles se sont chiffrés à 22 000, ce qui représente une baisse de 31 % en glissement annuel et tient compte de l'ajout de 63 000 abonnés aux services postpayés et de la perte de 41 000 abonnés aux services prépayés qui génèrent des PMAA plus faibles. Les ajouts nets d'abonnés aux services postpayés ont augmenté de 21 % par rapport à l'exercice précédent. Exception faite des désactivations découlant de la perte d'un contrat visant la prestation de services générant des PMAA peu élevés que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer à une entreprise concurrente entre le trimestre à l'étude et la période correspondante du dernier exercice, le nombre d'ajouts nets d'abonnés aux services postpayés est demeuré le même d'un exercice à l'autre, soit 68 000.
- Le nombre total d'abonnés aux services mobiles s'est situé à 7,36 millions, en hausse de 5,1 % par rapport à l'exercice précédent, et la proportion d'abonnés aux services postpayés à valeur élevée est passée à 84,1 %, une augmentation de 1,9 point. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents comptent maintenant pour 56 % des abonnés aux services postpayés, dont le nombre total est de 6,19 millions, comparativement à 38 % il y a un an.
- Les coûts de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont diminué de 1,5 point pour s'établir à 10,7 %, principalement en raison de la réduction des volumes de fidélisation d'abonnés découlant des investissements de fidélisation réalisés au cours des périodes précédentes.
- Le coût d'acquisition par ajout brut d'abonné s'est élevé à 362 \$, en hausse de 4 % en glissement annuel, ce qui est attribuable au financement par appareil accru découlant de l'augmentation des ventes de téléphones intelligents plus chers, lesquels sont associés à des PMAA plus élevés et à des taux de désabonnement plus faibles, et de la dynamique concurrentielle.
- Le taux de désabonnement mensuel combiné a chuté de 15 points de base en glissement annuel pour se situer à 1,55 %, ce qui s'explique par le taux de désabonnement plus faible des téléphones intelligents, par la réussite des investissements de fidélisation de même que par l'orientation conviviale des activités de marketing et des services. La perte d'un contrat du gouvernement fédéral a contribué à une réduction de 3 points de base du taux de désabonnement, comparativement à une baisse de 8 points de base au dernier exercice.
- Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est élevé à 622 M\$, en hausse de 71 M\$, ou 13 %, grâce à la forte croissance des produits et à l'efficacité des mesures de contrôle des coûts. La marge du BAIIA s'est établie à 44,7 %, en hausse de 290 points de base par rapport à l'exercice précédent.

- Les flux de trésorerie simples (BAIIA moins les dépenses en immobilisations) ont connu une légère baisse de 4 M\$ et se sont situés à 471 M\$ pour l'exercice, car la croissance du BAIIA a été neutralisée par la hausse des dépenses en immobilisations liées au lancement et à l'expansion du nouveau réseau 4G LTE de TELUS.

### **Services filaires de TELUS**

- Les produits externes tirés des services filaires ont augmenté de 25 M\$, ou 2 %, et ont atteint 1,25 G\$ au premier trimestre de 2012, comparativement à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette croissance découle de la hausse des produits des services de transmission de données, laquelle a été partiellement annulée par le recul des produits tirés des services locaux et interurbains et par un profit hors trésorerie ponctuel sur la participation dans Transactel.
- Les produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données ont augmenté de 81 M\$, ou 13 %, principalement en lien avec la forte croissance du nombre d'abonnés à TELUS TV combinée aux hausses de tarifs décrétées en 2011, à la hausse des ventes d'équipement de transmission de données et à la progression des produits liés aux services Internet et aux services de transmission de données, laquelle provient de plusieurs sources, notamment d'ententes avec de grandes entreprises.
- À 44 000 pour le trimestre, le nombre d'ajouts d'abonnés à TELUS TV est inchangé par rapport à la période correspondante du dernier exercice. Le nombre d'abonnés au service TELUS TV, soit 553 000, a augmenté de 54 % en glissement annuel.
- Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse se sont chiffrés à 16 000, soit le même nombre qu'il y a un an, grâce à l'incidence positive des ventes du service Télé OPTIK, ainsi qu'à l'expansion continue des services à large bande.
- Le nombre total de lignes d'accès au réseau a reculé de 4,6 % par rapport au dernier exercice et s'est situé à 3,5 millions. Les pertes de lignes résidentielles se sont accélérées, se chiffrant à 47 000. Les lignes résidentielles sont en recul de 7,2 % en glissement annuel, ce qui s'explique en majeure partie par les tarifs fortement réduits proposés par le principal câblodistributeur concurrent de TELUS dans l'Ouest canadien ainsi que par le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau a reculé de 10 000, soit plus rapidement qu'il y a un an, ce qui est en grande partie lié à la mise en place de services de transmission de la voix et de données pour des clients des services de gros au cours du premier semestre de 2011, à la concurrence actuelle sur le marché des petites et moyennes entreprises ainsi qu'à l'abandon des services de transmission de la voix traditionnels en faveur des services IP.
- Le BAIIA des services filaires s'est établi à 387 M\$, en baisse de 48 M\$, ou 11 %, ce qui est attribuable au fait que le déclin en cours des services de transmission de la voix traditionnels qui génèrent des marges plus élevées n'a pas été entièrement neutralisé par la croissance des services de transmission de données qui procurent des marges plus faibles. Le BAIIA ajusté (se reporter à la note 2 du tableau ci-dessus) a reculé de 31 M\$, ou 7,4 %, tandis que la marge du BAIIA ajusté s'est établie à 30,1 %, en baisse de 350 points de base par rapport au dernier exercice.
- Les flux de trésorerie simples (BAIIA ajusté moins les dépenses en immobilisations) ont atteint 98 M\$ pour le trimestre, une hausse de 12 M\$ liée à la réduction des dépenses en immobilisations.

## **FAITS NOUVEAUX CONCERNANT L'ENTREPRISE**

### **Contestation du projet de TELUS visant la conversion de ses actions sans droit de vote en actions ordinaires**

[TELUS a annoncé le 21 février qu'elle propose de convertir ses actions sans droit de vote en actions avec droit de vote, proposition pour laquelle une décision sera prise à l'occasion de l'assemblée annuelle et extraordinaire des actionnaires le 9 mai 2012, conformément à un plan d'arrangement. En vertu de la proposition, chaque action sans droit de vote serait convertie en une action ordinaire à raison de une pour une, si cela est approuvé par les deux tiers des votes des porteurs d'actions ordinaires et par les deux tiers des votes des porteurs d'actions sans droit de

vote; ces deux votes se faisant de façon distincte. De plus, l'approbation des tribunaux est nécessaire, de même que l'autorisation des bourses de Toronto et de New York relativement à l'inscription des nouvelles actions ordinaires.

Après l'annonce, Mason Capital, société opportuniste américaine qui détient un fonds spéculatif, a rapidement acheté près de 33 millions d'actions ordinaires de TELUS, tout en vendant à découvert un nombre presque égal d'actions sans droit de vote et d'actions ordinaires de TELUS. Même si Mason possédait un droit de participation net de 416 000 actions (moins de 0,25 %) dans la société, elle détenait un droit de vote de près de 19 % associé aux actions ordinaires. Après avoir annoncé qu'elle voterait contre la proposition, Mason a émis une circulaire de sollicitation de procurations dissidente à laquelle TELUS a répliqué le 25 avril par l'envoi d'une deuxième lettre et circulaire à ses actionnaires.

Des sociétés indépendantes de conseil en vote par procuration, Institutional Shareholder Services Inc (ISS) et Glass, Lewis, ont pris en compte les documents déposés et les mesures prises par Mason. Toutes deux ont confirmé leurs recommandations aux clients institutionnels de voter pour la transaction proposée, comme ce qui a été recommandé aux actionnaires de TELUS par le conseil d'administration de la société et par son conseiller financier, Scotia Capitaux, dans son attestation d'équité.

Les actionnaires devaient se prononcer sur cette question aujourd'hui à l'occasion de l'assemblée des actionnaires de TELUS. Cependant, la Société a annoncé le 8 mai 2012 qu'elle retirait le plan d'arrangement exposé dans sa Circulaire d'information 2012 et qu'elle prévoit présenter une nouvelle proposition en temps voulu.

### **Twitter passe à l'écran grâce à Télé OPTIK de TELUS**

Les clients de Télé OPTIK de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec ont une bonne raison de tweeter. En effet, TELUS offre une application sur Télé OPTIK qui permet aux clients d'avoir accès aux fonctions et au contenu de Twitter, le tout sans manquer une seconde de leurs émissions préférées. Cette application ouvre une nouvelle dimension aux personnes qui regardent la télévision et qui utilisent les médias sociaux. En quelques clics et par l'entremise de « Tweets TV », les clients de Télé OPTIK peuvent maintenant tweeter et lire les commentaires des utilisateurs à propos de leur émission préférée, créant ainsi une toute nouvelle expérience sociale de visionnement en direct du petit écran. L'application Twitter, qui est offerte automatiquement avec un abonnement à Télé OPTIK et fonctionne à partir de la télécommande standard, permet aux utilisateurs de consulter les sujets de l'heure et d'envoyer des tweets à propos de l'émission qu'ils regardent.

En février, TELUS a également lancé de nouvelles innovations qui continuent de transformer la façon dont les clients profitent du service Télé OPTIK. Télé OPTIK de TELUS est le premier service de télédiffusion au monde qui offre à ses abonnés le contrôle du visionnement des émissions de télévision enregistrées et en direct par des gestes de la main et des commandes vocales grâce au capteur Kinect de la console Xbox 360. Les clients de Télé OPTIK peuvent ainsi passer d'une chaîne à l'autre, activer ou désactiver la touche discrétion, faire une pause, réécouter et avancer rapidement sans se servir de la télécommande.

TELUS a également lancé *OPTIK multiplateforme*, qui permet aux abonnés du service Télé OPTIK de visionner sur demande une sélection d'émissions et de films sans pauses publicitaires sur certains modèles de téléphones intelligents, de tablettes et d'ordinateurs portatifs partout au Canada. À certains endroits, les clients de TELUS pourront également utiliser le service sur le réseau mobile 4G LTE de TELUS.

## **TELUS investit dans la prestation de technologies de communications de pointe en Colombie-Britannique**

En mars, TELUS a annoncé qu'elle investira dans des technologies évoluées et des installations de pointe qui permettront d'élargir l'accès à ses réseaux mobiles et filaires à large bande supérieurs partout dans cette province. La société a également annoncé qu'elle investira dans la construction de Jardin TELUS, le projet de tour à bureaux et de tour d'habitation le plus moderne de l'histoire de la Colombie-Britannique. En outre, TELUS investira dans la création d'un des centres de données Internet intelligent les plus écologiques au monde, lequel sera construit à Kamloops selon les normes LEED Or (d'après l'anglais *leadership in energy and environmental design*). Ce nouveau centre de données renforcera la capacité de TELUS à offrir des services de gestion en technologie de l'information à la clientèle d'affaires canadienne et internationale.

### **Le projet Jardin TELUS connaît un excellent lancement**

Au début d'avril, TELUS a annoncé que les 415 condominiums de la tour d'habitation du Jardin TELUS ont tous été vendus avant même le lancement officiel du projet qui devait avoir lieu plus tard au cours du mois. De plus, la société a déjà loué les locaux de 12 des 21 étages qui seront disponibles dans la tour à bureaux qu'elle prévoit construire. Ce projet d'une superficie d'un million de pieds carrés permettra de réaménager presque tout le pâté de maisons de Vancouver qui abrite actuellement le siège social de TELUS au Canada. Le projet intègre une prestigieuse tour à bureaux de 24 étages, construite selon les normes LEED Platine, qui accueillera le nouveau siège social de TELUS, ainsi qu'un complexe résidentiel de 46 étages conforme aux normes LEED Or et des locaux pour commerces de détail le long des rues Robson et Georgia.

Lorsque sa construction sera terminée en 2014, le projet Jardin TELUS consommera 30 % moins d'énergie qu'une construction de la même taille grâce à l'utilisation de technologies et de pratiques novatrices. La chaleur excédentaire pourra être transférée d'un édifice à l'autre au besoin, des panneaux solaires alimenteront certaines infrastructures et l'eau de pluie sera récupérée pour être utilisée dans les toilettes et pour arroser les jardins. À proximité du Skytrain, il y aura des installations pour les bicyclettes et des bornes de recharge pour les voitures électriques.

### **TELUS lance le programme « Gagnez à retourner » pour les appareils usagés de ses clients**

TELUS permet aux clients de profiter encore plus facilement des appareils mobiles les plus récents et les meilleurs qui soient, en lançant le programme « Gagnez à retourner ». En mars, TELUS a présenté ce nouveau programme dans le cadre duquel elle remettra aux clients un crédit instantané en magasin en échange des appareils dont ils ne se servent plus, tout en leur permettant de s'en départir de façon sûre et judicieuse. Les clients peuvent ainsi remettre un téléphone, une clé Internet mobile ou un dispositif Wi-Fi mobile dans n'importe quel magasin TELUS participant. Ils y obtiendront en échange un crédit en fonction de la juste valeur marchande et de l'état de l'appareil. Si la valeur est considérée comme nulle, TELUS fera un don de 3 \$ à Arbres Canada afin qu'un arbre soit planté pour chacun des appareils recyclés. TELUS a souligné le lancement du nouveau programme « Gagnez à retourner » par une offre d'une durée limitée : jusqu'au 21 mai, la société donnera aux clients un crédit de 50 \$. Ce crédit peut être appliqué, au moment du retour, à n'importe quel nouvel appareil mis en service ou renouvelé à un comptoir service TELUS.

### **TELUS lance les appareils les plus récents et met l'accent sur la qualité de l'expérience offerte dans ses magasins**

Au cours du trimestre, TELUS a continué d'offrir à ses clients une sélection des plus récents appareils. Parmi ces appareils, on retrouve le LG Optimus LTE, le Nokia Lumia 800, le Samsung Galaxy Nexus, le Samsung Galaxy Note et le Samsung Galaxy Tab 8.9 LTE. Le LG Optimus LTE et le Samsung Galaxy Note permettent aux clients de bénéficier de la vitesse incroyablement élevée du réseau 4G LTE, tandis que le Galaxy Nexus leur propose la version la plus récente du système d'exploitation Android, Ice Cream Sandwich. Le Nokia Lumia 800, qui représente quant à lui ce qu'il y a de meilleur en fait de conception audacieuse avec sa construction monocoque, se décline en trois couleurs.

TELUS a continué de mettre l'accent sur l'expérience exceptionnelle qu'elle procure à ses clients dans ses magasins en lançant le siège social de Galaxy dans environ 350 boutiques au Canada. Cette initiative vise à procurer une expérience de qualité axée sur la gamme d'appareils Samsung Galaxy grâce à la présentation de tous ces produits en un même endroit dans les magasins. Des représentants bien informés et des spécialistes du Centre de formation sont également sur place pour aider les clients à choisir l'appareil le mieux adapté à leurs besoins.

### **TELUS ouvre une boutique de nouvelle génération à Laval, au Québec**

En avril, TELUS a inauguré à Laval, au Québec, la première d'une longue liste de boutiques TELUS de nouvelle génération. Située au centre commercial Carrefour Laval, la première boutique TELUS de nouvelle génération est conçue de façon à tirer parti de la marque nationale primée de TELUS que les consommateurs reconnaissent instantanément du fait de son uniformité. Dotée des technologies mobiles les plus récentes, la nouvelle boutique est entièrement interactive, et son aménagement dynamique permet de créer une expérience multisensorielle. La conception de la boutique encourage les clients à vivre pleinement l'expérience de la marque TELUS et de ses technologies de pointe grâce à une variété de stratégies agréables, notamment l'utilisation d'appareils fonctionnels, de multiples écrans et de projections d'images, ainsi que la diffusion d'un message Twitter dès l'entrée dans le magasin.

### **TELUS et Vox Mobile lancent des services de mobilité gérés pour les entreprises clientes**

En mars, TELUS et Vox Mobile ont lancé une gamme de services de mobilité gérés (Managed Mobility Services) de bout en bout qui est tout à fait unique, car elle constitue la seule offre du genre proposée par un fournisseur de services mobiles canadien bien établi et elle est conçue spécialement pour répondre aux besoins complexes des entreprises canadiennes. Propulsés par Vox Mobile, les services de mobilité gérés de TELUS représentent un éventail complet de services pour la gestion de l'infrastructure et des appareils mobiles des entreprises, et ce, depuis l'achat jusqu'au paiement. Ces services tirent parti d'une tendance de plus en plus répandue parmi les entreprises, celles-ci adoptant comme politique de demander à leurs employés d'utiliser leurs propres appareils, ce qui a pour effet d'accroître la diversité des dispositifs mobiles utilisés.

### **TELUS lance un service infonuagique privé virtuel pour les entreprises canadiennes**

En avril, TELUS a annoncé le lancement de TELUS AgilIT Nuage Virtuel Privé, un service novateur qui permet aux entreprises de prendre le plein contrôle de leur environnement infonuagique. Le premier service de la gamme TELUS AgilIT, contrairement à d'autres services d'infrastructure en nuage, offre aux entreprises de toute taille un accès sur demande aux ressources informatiques. Ceci est possible grâce à un puissant portail qui permet aux entreprises de consulter et gérer leur nuage à distance, et ce, en tout temps.

### **TELUS appuie des programmes et des organismes caritatifs locaux au moyen des abonnements à Télé OPTIK et des ventes de téléphones intelligents**

De février à avril, TELUS a annoncé un certain nombre de programmes de marketing visant à appuyer des organisations locales et des organismes caritatifs dans diverses collectivités du Canada grâce à des dons liés aux abonnements au service Télé OPTIK de TELUS et à la vente de téléphones intelligents. Cette démarche permet à TELUS de respecter son objectif « de donner où nous vivons », tout en assurant la prospérité de la société. Voici quelques-uns des programmes :

- Jusqu'au 31 mai 2012, pour chaque nouveau client ou client actuel qui remplace son appareil par un téléphone intelligent à Edmonton, en Alberta, TELUS fait un don de 100 \$ à une campagne pour la santé de la prostate.
- Jusqu'au 8 août 2012, à Grande Prairie, en Alberta, TELUS remet 25 \$ pour la construction du Musée Philip J. Currie dédié à l'exposition de dinosaures pour chaque nouvel abonné au service Télé OPTIK ou chaque nouveau client qui met en service un téléphone intelligent.
- Jusqu'au 8 août 2012, afin de souligner le lancement du service Télé OPTIK à Penticton, en Colombie-Britannique, TELUS remet 25 \$ à la South Okanagan Similkameen Medical

Foundation de l'hôpital régional de Penticton pour chaque nouvel abonné au service Télé OPTIK ou chaque nouveau client qui met en service un téléphone intelligent.

- Jusqu'au 8 août 2012, TELUS fera un don de 25 \$ à la Campagne pour nos enfants du YMCA-YWCA de la grande région de Victoria au nom de chaque nouveau client qui met en service un téléphone intelligent à Victoria, en Colombie-Britannique.
- Jusqu'au 8 août 2012, TELUS remettra 25 \$ à la Sturgeon Community Hospital Foundation pour chaque nouvel abonné au service Télé OPTIK à St. Albert, en Alberta.

En janvier, TELUS a annoncé qu'elle a recueilli plus de 500 000 \$ pour Opération Enfant Soleil et l'Association du cancer de l'Est du Québec en remettant à ces organismes 100 \$ au cours de l'année pour chaque nouvel abonnement au service Télé OPTIK dans l'est du Québec et dans la région de Québec.

### **Les entrepreneurs canadiens qui exposent leurs plus grands défis courent la chance de remporter 100 000 \$**

TELUS et le *Globe and Mail* ont annoncé le lancement du concours The Challenge. Ce concours, qui en est à sa deuxième année, invite les propriétaires canadiens de petites entreprises à exposer le plus grand défi auquel leur entreprise est confrontée pour courir la chance de se voir octroyer une subvention de 100 000 \$ offerte par TELUS. Les entrepreneurs de partout au Canada peuvent s'inscrire au [Globeandmail.com/thechallenge](http://Globeandmail.com/thechallenge). Ils seront évalués par un jury constitué d'entrepreneurs et spécialistes des petites entreprises. Le concours se termine le 28 mai 2012.

### **TELUS fait équipe avec la Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs afin de soutenir les jeunes propriétaires d'entreprises du Canada**

En avril, TELUS et la Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs (FCJE) ont annoncé la mise en œuvre d'une grande campagne en faveur des jeunes entrepreneurs qui, d'un bout à l'autre du pays, lancent de nouvelles entreprises. TELUS verse à la FCJE un don pouvant atteindre 150 000 \$, lequel contribuera au lancement et au succès des nouvelles entreprises de sept jeunes gens d'affaires.

### **TELUS fait partie des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens**

Pour la deuxième année de suite, TELUS a été nommée parmi les meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens dans le cadre d'un concours annuel reconnaissant les chefs de file du pays qui aident les nouveaux immigrants à faire la transition vers un nouveau milieu de travail et une nouvelle vie au Canada. TELUS figure ainsi parmi les 40 organisations qui ont été sélectionnées cette année. Lancé en 2007, le concours est administré par les éditeurs des 100 Meilleurs employeurs du Canada en partenariat avec ALLIES, une initiative conjointe de la fondation Maytree et de la fondation de la famille J.W. McConnell.

### **TELUS nommée parmi les meilleurs employeurs sur le plan de la diversité au Canada**

Pour la quatrième année consécutive, TELUS a été nommée parmi les meilleurs employeurs sur le plan de la diversité au Canada dans le cadre d'un concours annuel qui récompense les chefs de file du pays qui se distinguent par un milieu de travail diversifié et inclusif. La liste de cette année rend hommage à 50 organisations canadiennes qui ont mis en œuvre des initiatives exceptionnelles en matière de diversité afin de promouvoir l'intégration d'employés issus de divers groupes, notamment les femmes, les membres des minorités visibles et les Autochtones. Voici quelques raisons de la sélection de TELUS : création et mise en œuvre d'une stratégie en matière de diversité avec le soutien du Conseil de la diversité et de l'intégration de TELUS; offre d'occasions de perfectionnement professionnel à des milliers de femmes par l'intermédiaire de Connexions : Le réseau des femmes de TELUS; et mise sur pied d'Aigles créatifs, groupe de ressources destinées aux membres autochtones de l'équipe TELUS.

## **TELUS reçoit un prix pour ses relations avec les investisseurs, et le vice-président remporte un prix d'excellence pour l'ensemble de ses réalisations**

À Toronto, lors de la [15<sup>e</sup> remise annuelle des prestigieux prix décernés par IR Magazine Canada](#), l'équipe des relations avec les investisseurs de TELUS a été récompensée en remportant le prix du meilleur rapport financier pour l'ensemble des industries et le prix des meilleures relations avec les investisseurs dans le secteur des télécommunications. La société figure également au 4<sup>e</sup> rang du palmarès global des 50 meilleurs programmes de relations avec les investisseurs. Par ailleurs, John Wheeler, vice-président, relations avec les investisseurs, a mérité le prix d'excellence 2012 pour l'ensemble de ses réalisations en matière de relations avec les investisseurs.

## **TELUS annonce le nom de l'organisme bénéficiaire du Skins mondial TELUS 2012 et présente les trois premiers participants au tournoi**

En avril, TELUS a annoncé que les joueurs étoiles de la PGA Paul Casey, Anthony Kim et le champion en titre Jhonattan Vegas sont les trois premiers participants au Skins mondial TELUS 2012 qui aura lieu sur le parcours de golf de Glen Arbour, à Halifax, en Nouvelle-Écosse, du 29 au 31 juillet. Le tournoi Skins mondial TELUS représente un événement incontournable du calendrier sportif estival canadien pour les amateurs de golf, de même que pour la communauté hôte. Fidèle à sa promesse de « donner où nous vivons », le Skins mondial TELUS a recueilli plus de 10 millions de dollars pour une multitude de grandes causes dans tout le Canada depuis 2001. Cette année, l'événement contribuera au financement de nouvelles technologies permettant d'améliorer les soins fournis par le IWK Health Centre en Nouvelle-Écosse.

## **TELUS nomme une nouvelle présidente pour le comité d'investissement communautaire de TELUS à Montréal**

En avril, TELUS a annoncé que Mme Claude Benoit a accepté le poste de présidente du comité d'investissement communautaire de TELUS à Montréal. Elle prend le relais de M. Bernard Lamarre qui a siégé au comité depuis sa fondation en 2006. Mme Benoit demeurera présidente et chef de la direction de la Société du Vieux-Port de Montréal, des fonctions qu'elle exerce depuis plus de 10 ans. Pendant qu'elle occupait le poste de vice-présidente de la Société, de 1997 à 2000, Mme Benoit a supervisé la création du Centre des sciences de Montréal. Mme Benoit a été nommée membre de l'Ordre du Canada et a reçu la médaille McNeil de la Société royale du Canada pour son apport significatif à la diffusion des connaissances en sciences et en technologies auprès des étudiants, des enseignants et du grand public.

## **L'honorable Myra A. Freeman se joint au Comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique**

En mars, TELUS a annoncé la nomination de l'honorable Myra A. Freeman au Comité d'investissement communautaire de TELUS dans les provinces de l'Atlantique. Mme Freeman, qui est membre de l'Ordre du Canada, a été pendant six ans la lieutenant-gouverneure de la Nouvelle-Écosse. Mme Freeman est actuellement membre du conseil d'administration de l'Institut Historica-Dominion du Canada, de la Fondation de la GRC, des Prix du Duc d'Édimbourg, de l'International Women's Forum of Canada, des Amis canadiens du Musée d'Israël, des bourses d'excellence Frank H. Sobey en études commerciales ainsi que du conseil consultatif de l'Institut international Coady. Récemment, elle a été présidente honoraire de la campagne de mobilisation de fonds de l'Université du Mont Saint Vincent et conseillère auprès du comité responsable de l'administration de l'héritage laissé par les Jeux du Canada de 2011 à Halifax. Elle a reçu plusieurs doctorats honorifiques et prix prestigieux, dont le Woman in Action Humanitarian Award décerné par la Canadian Israel Research Foundation, et elle a été reconnue comme l'une des 100 femmes les plus influentes du Canada selon le classement établi par la Richard Ivey School of Business et le Réseau des femmes exécutives.

## **Lancement du portail *Days In Wait* et financement de 2 M\$ pour soutenir la Fondation David Foster**

En avril, la Fondation David Foster et TELUS ont annoncé le lancement de *Days In Wait*, portail en ligne visant à sensibiliser la population sur l'importance du don d'organes au Canada. Le nom du

portail, qui signifie littéralement « jours d'attente » en anglais, fait référence au nombre de jours qu'un receveur passe à attendre la greffe d'organe qui lui sauvera la vie. Cette communauté virtuelle novatrice, accessible à l'adresse [daysinwait.com](http://daysinwait.com), est un lieu où les gens peuvent rechercher de l'information, poser des questions et s'inscrire comme donneur d'organes. Le site permettra également aux Canadiens touchés par le don d'organes de partager leurs messages d'espoir offrant soutien et inspiration. En février 2011, la Fondation David Foster et TELUS se sont donné comme mission de contribuer à sensibiliser et à informer la population sur la grave pénurie de donneurs d'organes au Canada. La création du portail *Days In Wait* fait partie de cet effort. De 2010 à la fin de 2013, TELUS, les membres de son équipe ainsi que les agences de publicité TAXI et Cossette auront contribué à recueillir plus de 2 M\$ pour la Fondation David Foster, ce qui inclut la contribution de 500 000 \$ versée par TELUS à titre de commanditaire principal du *David Foster Miracle Concert Weekend* qui se tiendra à Victoria, du 25 au 27 mai.

### **Déclaration de dividendes – le dividende passe à 61 cents par trimestre – hausse de 10,9 % en glissement annuel**

En février, le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de soixante et un cents canadiens (0,61 \$ CA) par action sur les actions ordinaires émises et en circulation et de soixante et un cents canadiens (0,61 \$ CA) par action, sur les actions sans droit de vote émises et en circulation de la société, payables le 3 juillet 2012 aux détenteurs inscrits à la clôture des marchés le 8 juin 2012.

Le dividende du deuxième trimestre représente une hausse de 3 cents par rapport au dividende du trimestre précédent et une hausse de 6 cents, ou 10,9 %, par rapport au dividende de 55 cents payé pour le deuxième trimestre en juillet 2011. Cette hausse est conforme au modèle de croissance du dividende semestriel de la société qui a été annoncé il y a un an.

- 30 -

#### **Relations avec les médias :**

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

#### **Relations avec les investisseurs :**

Robert Mitchell  
647-837-1606  
[ir@telus.com](mailto:ir@telus.com)

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

Les investisseurs, les représentants des médias et toute autre personne intéressée peuvent consulter ce communiqué sur les résultats trimestriels, le rapport de gestion, les diapositives sur les résultats trimestriels, la version audio et la transcription de la conférence téléphonique à l'intention des investisseurs, ainsi que les renseignements financiers supplémentaires et la version intégrale de notre rapport annuel 2011 sur notre site Web à [telus.com/investors](http://telus.com/investors) (en anglais seulement).

La **conférence téléphonique** de TELUS pour le premier trimestre, **fixée au 9 mai 2012 à 16 h 30 (HE)**, comprendra un exposé suivi d'une période de questions avec les analystes. Les parties intéressées peuvent accéder à la webdiffusion à [telus.com/investors](http://telus.com/investors). Un enregistrement sera accessible par téléphone du 9 mai au 9 juin (composer le 1-877-353-9587, puis le numéro de réservation 770348 suivi du carré). La webdiffusion sera également archivée à [telus.com/investors](http://telus.com/investors), et on pourra consulter la transcription de la conférence téléphonique après quelques jours ouvrables.

**TELUS**

TELUS (TSX : T, T.A; NYSE : TU), qui est l'une des principales entreprises de télécommunications nationales au Canada, obtient 10,5 G\$ de produits annuels de ses activités et compte 12,7 millions de connexions clients, dont 7,4 millions d'abonnés au service mobile, 3,5 millions de lignes d'accès au réseau, 1,3 million d'abonnés à Internet et plus de 550 000 clients de TELUS TV. Dirigée depuis 2000 par le président et chef de la direction, Darren Entwistle, TELUS offre un vaste éventail de produits et de services de communication, dont des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, des services de télévision, de divertissement et de vidéo.

Fidèles à leur objectif consistant à donner dans les collectivités, TELUS et les membres de son équipe actuels et retraités ont versé plus de 260 M\$ à des organismes caritatifs et sans but lucratif, et donné 4,2 millions d'heures de leur temps aux collectivités locales depuis 2000. Onze comités d'investissement communautaire d'un bout à l'autre du pays dirigent les initiatives philanthropiques de TELUS. TELUS a eu l'honneur d'être désignée l'entreprise philanthropique la plus remarquable au monde en 2010 par l'Association of Fundraising Professionals, devenant ainsi la première entreprise canadienne à recevoir cette marque de reconnaissance internationale.

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

**TELUS CORPORATION**

**Rapport de gestion**

**Premier trimestre de 2012**

## Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Le présent document contient des énoncés prospectifs portant sur des événements futurs ainsi que sur le rendement financier et le rendement opérationnel futurs de TELUS Corporation (« TELUS » ou la « société » et, dans les cas où le contexte de la description narrative le permet ou l'exige, ses filiales). De par leur nature, les énoncés prospectifs peuvent faire l'objet de risques et d'incertitudes et ils exigent de la part de la société qu'elle émette des hypothèses. Il existe un risque considérable que les hypothèses, les prédictions ou les autres énoncés prospectifs se révèlent inexacts. Les lecteurs sont ainsi mis en garde de ne pas se fier indûment à ces énoncés car un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que le rendement, les conditions, les actions et les événements futurs réels diffèrent considérablement des objectifs, des attentes, des estimations ou des intentions exprimés dans les énoncés prospectifs. Sauf dans les cas exigés par la loi, la société n'a pas l'intention ni l'obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs, et elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et à son gré, sa pratique courante qui consiste à présenter des mises à jour de ses objectifs et de ses indications pour l'exercice. Les objectifs, les indications et les hypothèses connexes pour l'exercice 2012 sont décrits à la *rubrique 9*. Les facteurs pouvant faire en sorte que le rendement réel diffère considérablement du rendement prévu incluent, sans toutefois s'y limiter :

- La concurrence, y compris l'intense rivalité concurrentielle continue touchant tous les services entre les entreprises de télécommunications établies et les exploitants de télécommunications mobiles plus récents sur le marché, des câblodistributeurs, d'autres entreprises de communications et des entreprises offrant des services OTT (d'après l'anglais *over-the-top*) émergents; davantage de concurrence au chapitre des tarifs et des marques; la capacité de TELUS à offrir une expérience client améliorée; les taux de croissance au sein de l'industrie, y compris les gains au chapitre de la pénétration du marché des services mobiles; les pertes de lignes d'accès au réseau; les ajouts d'abonnés et la fidélisation des abonnés aux services mobiles, à TELUS TV<sup>MD</sup> et au service Internet OPTIK<sup>TM</sup>; les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés; les pressions sur les produits mensuels moyens par appareil d'abonné (les « PMAA ») des services mobiles telles que la tendance favorisant les tarifs fixes pour les services de transmission de la voix et de données, y compris les forfaits interurbains liés aux services de transmission de la voix, et la disponibilité croissante des réseaux Wi-Fi permettant la transmission de données; les niveaux de ventes de téléphones intelligents et les niveaux de financement connexes; la capacité d'obtenir et d'offrir du contenu de données au moyen de divers appareils sur les plateformes mobiles et de télévision.
- Le remplacement de la technologie, y compris l'utilisation réduite et la banalisation accrue des services filaires locaux et interurbains de transmission de la voix traditionnels; l'accroissement du nombre de foyers qui utilisent uniquement des services téléphoniques mobiles; la baisse continue et accélérée des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix, notamment le remplacement de la technologie en faveur de la messagerie textuelle et des applications OTT telles que Skype; les services IP OTT qui pourraient cannibaliser les services de télévision et de divertissement.
- La technologie, y compris la demande des abonnés visant les services de transmission de données qui pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau mobile, des niveaux de service et de la capacité spectrale; le recours à des systèmes et à la technologie de l'information; les options au chapitre des technologies liées à l'accès large bande et aux services mobiles et les plans relatifs au lancement, incluant le recours à des ententes réciproques de partage de réseau mobile; le choix des fournisseurs et la capacité de ces derniers à maintenir leurs gammes de produits et à offrir des services à leur égard; le taux de concentration et de pénétration sur le marché des fournisseurs d'appareils mobiles; les nouvelles technologies et l'évolution de ces technologies; les avantages prévus et le rendement des technologies sans fil HSPA+ (d'après l'anglais *high speed packet access plus*) à deux canaux et LTE (d'après l'anglais *long term evolution*); la dépendance envers l'acquisition de spectre dans la bande de fréquence de 700 MHz aux fins de la stratégie de lancement de la technologie LTE dans les zones rurales; le déploiement et l'exploitation fructueux de nouveaux réseaux mobiles ainsi que le lancement réussi de nouveaux produits (tels que les nouveaux appareils fondés sur la technologie LTE et les nouvelles tablettes), de nouveaux services et systèmes de soutien; la fiabilité du réseau et la gestion des changements; la mise à niveau réussie de la technologie sur laquelle se fonde TELUS TV.
- La croissance et les fluctuations de l'économie, y compris la vigueur et la persistance de la reprise économique au Canada, qui pourrait être touchée par des faits nouveaux d'ordre économique aux États-Unis, en Europe, en Asie et ailleurs; les taux d'intérêt futurs ainsi que le rendement et la capitalisation des régimes de retraite.
- Les dépenses d'investissement en 2012 et au cours des exercices ultérieurs, en raison de la stratégie de déploiement de la société de futures technologies mobiles, y compris la technologie LTE, les initiatives liées aux services à large bande filaires, les nouvelles initiatives liées aux centres de données Internet et les futures enchères de licences de spectre tenues par Industrie Canada, y compris celles concernant les bandes de fréquence de 700 MHz prévues pour le premier semestre de 2013 et celles concernant les bandes de fréquence de 2,5/2,6 GHz prévues pour 2014.
- Les exigences en matière de financement et d'endettement, y compris la capacité d'effectuer des refinancements.
- La capacité de maintenir les objectifs de croissance jusqu'en 2013, y compris, au cours de cette période, la capacité de maintenir la croissance des dividendes aux alentours de 10 % par année et les objectifs du chef de la direction visant à générer une modeste croissance à deux chiffres annualisée du bénéfice par action et une croissance plus importante des flux de trésorerie disponibles, compte non tenu des coûts liés à l'acquisition de spectre. Les objectifs de croissance peuvent être touchés par des facteurs comme les faits nouveaux et les décisions en matière de réglementation ou émanant de gouvernements, l'environnement concurrentiel, la performance économique raisonnable au Canada et les dépenses d'investissement et les exigences au titre des enchères de licences de spectre. Les objectifs de croissance ne sont pas nécessairement représentatifs du résultat, des dividendes et des flux de trésorerie disponibles au-delà de 2013.
- Les approbations réglementaires et les changements à la réglementation, y compris l'issue des enchères de licences de spectre visant les bandes de fréquence de 700 MHz et de 2,5/2,6 GHz (y compris la quantité de spectre acquis et les coûts engagés pour acquérir ce spectre); l'efficacité avec laquelle les nouvelles balises réglementaires concernant l'intégration verticale des concurrents aux fins de la propriété du contenu de radiodiffusion ont été mises en application; l'augmentation du contrôle exercé à l'étranger de certains nouveaux venus dans le secteur des services mobiles; l'interprétation et la mise en application des règles concernant le partage des pylônes d'antennes et les services d'itinérance; les modifications concernant les modalités relatives

aux services mobiles apportées aux lois visant la protection des consommateurs par plusieurs provinces dont les règles non harmonisées créent des risques que d'importants coûts de conformité doivent être engagés.

- Les développements touchant les ressources humaines, y compris la fidélisation et l'engagement du personnel ainsi que le dénouement des négociations liées à une convention collective visant une région du Québec et ayant pris fin à la fin de 2011 (qui couvre environ 510 salariés).
- La capacité de mettre en œuvre avec succès les initiatives en matière de réduction des coûts et de réaliser les économies prévues, déduction faite des coûts de restructuration, découlant notamment de l'intégration des activités, de l'impartition des processus d'affaires, des activités internes de délocalisation et de réorganisation, des activités centralisées d'approvisionnement, des initiatives en matière d'optimisation des ressources et du regroupement des biens immobiliers, tout en demeurant axés sur le service à la clientèle et sans que ces activités aient des répercussions défavorables sur le service à la clientèle.
- Les risques liés aux processus, y compris la dépendance à l'égard des systèmes en place et la capacité à offrir et à soutenir de nouveaux produits et services, les risques liés aux activités d'aménagement de la coentreprise immobilière et la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises qui pourraient être touchées de façon défavorable par les ressources disponibles et par le niveau de collaboration d'autres fournisseurs de services.
- Les questions fiscales, y compris la hausse possible de certains taux d'imposition des sociétés à l'échelon provincial ou fédéral, notamment l'annonce du gouvernement fédéral concernant les modifications apportées à sa politique, en vertu desquelles il ne sera plus possible de différer l'impôt sur le bénéfice au moyen de fins d'année d'imposition différentes pour les sociétés de personnes en exploitation et les entreprises associées, ce qui entraînera probablement une hausse des paiements d'impôt sur le bénéfice à compter de 2014.
- Les événements touchant la poursuite des activités, y compris les menaces liées aux interventions humaines, telles que les attaques électroniques, et les menaces de catastrophes naturelles.
- Les acquisitions ou les dessaisissements futurs, y compris la concrétisation des avantages stratégiques prévus.
- La consolidation proposée des actions et les niveaux de propriété étrangère.
- Les développements touchant la santé, la sécurité et l'environnement; les litiges et les questions d'ordre juridique; et les autres facteurs de risque dont il est question dans le présent document et qui sont mentionnés de temps à autre dans les rapports et dans les documents d'information publiés par TELUS, y compris son rapport annuel et sa notice annuelle, et dans d'autres documents déposés auprès des commissions des valeurs mobilières au Canada (sur le site SEDAR à l'adresse [sedar.com](http://sedar.com)) et aux États-Unis, y compris sur formulaire 40-F (sur le site EDGAR à l'adresse [sec.gov](http://sec.gov)). Pour plus de détails, se reporter à la rubrique 10, « Risques et gestion des risques », du rapport de gestion annuel 2011 de TELUS, ainsi qu'aux mises à jour présentées dans le présent rapport de gestion.

## Rapport de gestion

Le 9 mai 2012

Les rubriques qui suivent constituent une analyse de la situation financière et du rendement opérationnel consolidés de TELUS Corporation pour le trimestre clos le 31 mars 2012, qui doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés intermédiaires résumés de TELUS datés du 31 mars 2012. Cette analyse contient des données prospectives qui sont assujetties par renvoi à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* et qui doivent être lues conjointement avec celle-ci.

Les principes comptables généralement reconnus (les « PCGR ») qu'utilise TELUS sont les Normes internationales d'information financière (les « IFRS ») publiées par l'International Accounting Standards Board (l'« IASB »), en conformité avec les PCGR du Canada. Les états financiers consolidés intermédiaires résumés ont été préparés conformément à l'International Accounting Standard 34, *Information financière intermédiaire*. Les expressions IFRS de l'IASB et IFRS utilisées dans le présent document font référence à ces normes. Sauf indication contraire, tous les montants sont présentés en dollars canadiens.

## Rapport de gestion

Rubrique	Description
1. Introduction	Résumé des résultats consolidés de TELUS pour le premier trimestre de 2012.
2. Activités principales et stratégie	Analyse des activités visant à soutenir les six impératifs stratégiques de TELUS.
3. Catalyseurs clés de rendement	Liste des priorités de la société pour 2012.
4. Capacités	Mise à jour des facteurs qui influent sur la capacité de mettre en œuvre les stratégies, de gérer les catalyseurs clés de rendement et d'obtenir des résultats.
5. Analyse des résultats opérationnels	Analyse du rendement opérationnel du premier trimestre de 2012.
6. Évolution de la situation financière	Analyse des modifications apportées aux états consolidés de la situation financière pour le trimestre clos le 31 mars 2012.
7. Situation de trésorerie et sources de financement	Analyse des flux de trésorerie opérationnels, des placements et des activités de financement, des liquidités, des facilités de crédit, ainsi que d'autres informations à fournir.
8. Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables	Estimations comptables critiques aux fins de l'établissement des résultats financiers et changements de méthodes comptables.
9. Indications pour l'exercice 2012	Indications confirmées de TELUS pour l'exercice complet 2012 et hypothèses connexes.
10. Risques et gestion des risques	Mise à jour concernant certains risques et incertitudes auxquels TELUS est exposée.
11. Définitions et rapprochements	Définitions des indicateurs opérationnels et des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement, y compris le calcul et le rapprochement de certaines mesures non définies par les PCGR qu'utilise la direction.

### 1. Introduction

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

#### 1.1 Préparation du rapport de gestion

Les contrôles et procédures de communication de l'information de la société sont conçus pour fournir une assurance raisonnable que toute l'information pertinente est recueillie et présentée en temps opportun à la haute direction, pour que les décisions appropriées concernant les informations à fournir au public puissent être prises. La direction décide si une information est significative ou non en jugeant si la décision d'un investisseur raisonnable d'acheter, de vendre ou de conserver des titres de la société pourrait être influencée ou modifiée si l'information était omise ou erronée. Le rapport de gestion et les états financiers consolidés intermédiaires résumés ont été revus par le comité d'audit de TELUS et approuvés par le conseil d'administration de cette dernière.

La direction présente certaines mesures non définies par les PCGR et fournit des indications à ce sujet parce qu'elles constituent des mesures auxquelles elle a recours pour évaluer le rendement de la société et de ses secteurs opérationnels. Les mesures non définies par les PCGR servent aussi à déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt et à gérer la structure du capital. Étant donné que les mesures non définies par les PCGR n'ont généralement pas de signification normalisée, les règlements sur les valeurs mobilières exigent que ces mesures soient définies clairement et qu'elles fassent l'objet d'un rapprochement avec les mesures conformes aux PCGR les plus semblables (se reporter à la *rubrique 11*). Le terme BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) dont il est fait mention dans le présent document s'entend du BAIIA normalisé tel qu'il est défini par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (l'« ICCA »). Le terme BAIIA ajusté dont il est fait mention dans le présent document déduit du BAIIA normalisé les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités poursuivies liées aux télécommunications. Se reporter à la *rubrique 11.1* pour la définition, le calcul et le rapprochement du BAIIA.

## 1.2 Économie canadienne

En avril 2012, la Banque du Canada a annoncé qu'elle avait maintenu le taux de financement à un jour à 1 %. Dans son Rapport sur la politique monétaire d'avril 2012, la Banque prévoit que la croissance de l'économie canadienne s'élèvera à 2,4 % en 2012 et en 2013, et qu'elle diminuera pour s'établir à 2,2 % en 2014. La Banque s'attend par ailleurs à ce que l'économie recouvre son plein potentiel au premier semestre de 2013. Selon l'Enquête sur la population active publiée par Statistique Canada pour le mois de mars 2012, le taux de chômage au pays s'est élevé à 7,2 %, en baisse comparativement à 7,5 % en décembre 2011.

## 1.3 Sommaire du résultat consolidé

(en millions de dollars, sauf indication contraire)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Comptes consolidés de résultat</b>			
Produits opérationnels	2 631	2 531	4,0 %
Bénéfice opérationnel	539	542	(0,6) %
Bénéfice avant impôt	464	438	5,9 %
Bénéfice net	348	328	6,1 %
Bénéfice par action <sup>1</sup> (BPA) de base (en dollars)	1,07	1,01	5,9 %
BPA <sup>1</sup> dilué (en dollars)	1,06	1,00	6,0 %
Dividendes en espèces déclarés par action <sup>1,2</sup> (en dollars)	1,19	0,525	n.s.
Nombre moyen d'actions <sup>1</sup> en circulation, de base (en millions)	325	324	0,3 %
<b>Tableaux consolidés des flux de trésorerie</b>			
Entrées liées aux activités opérationnelles	763	454	68,1 %
Sorties liées aux activités d'investissement	(514)	(516)	0,4 %
• Dépenses d'investissement	(441)	(409)	(7,8) %
(Sorties) entrées liées aux activités de financement	(227)	68	n.s.
<b>Abonnés et autres mesures</b>			
Nombre de connexions <sup>3</sup> (en milliers)	12 749	12 308	3,6 %
BAIIA <sup>4</sup>	1 009	986	2,3 %
BAIIA ajusté <sup>4,5</sup>	1 010	970	4,1 %
Marge du BAIIA ajusté (en %) <sup>5</sup>	38,4	38,6	(0,2) pt
Flux de trésorerie disponibles <sup>4</sup>	358	162	121,0 %
Ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration (fois) <sup>4</sup>	1,8	1,9	(0,1)

s.o. – sans objet; n.s. – non significatif; points – points de pourcentage

- Comprend les actions ordinaires et les actions sans droit de vote.
- Les dividendes déclarés en 2012 comprennent le dividende de 58 cents par action pour le premier trimestre, qui a été versé le 2 avril 2012, et le dividende de 61 cents par action pour le deuxième trimestre, payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012. Les dividendes déclarés en 2011 concernent le dividende de 52,5 cents par action pour le premier trimestre, qui a été versé le 1<sup>er</sup> avril 2011. Le dividende du deuxième trimestre de 2011 (55 cents par action) a été déclaré le 4 mai 2011, soit après la clôture du trimestre.
- Le total du nombre d'abonnés aux services mobiles, de lignes d'accès au réseau, d'abonnés à Internet et d'abonnés au service TELUS TV (abonnés aux services Télé OPTIK<sup>MC</sup> et TELUS TV Satellite<sup>MD</sup>) à la fin des périodes respectives, calculé à l'aide de renseignements tirés du système de facturation et d'autres systèmes.
- Mesures non définies par les PCGR. Se reporter à la rubrique 11.1, « BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) », à la rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles », ainsi qu'à la rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».
- Le BAIIA ajusté du premier trimestre de 2012 exclut la perte de 1 million de dollars liée à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS. TELUS ne prévoit pas conserver une participation dans cette composante une fois que la vente des habitations en copropriété et la construction de l'immeuble seront terminées. Le BAIIA ajusté du premier trimestre de 2011 exclut un profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc., qui découle de la réévaluation à la juste valeur de la participation de 51 % de la société dans Transactel effectuée lorsque TELUS a exercé son option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société.
- La marge du BAIIA représente le BAIIA divisé par les produits opérationnels. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté pour le premier trimestre de 2012, la perte liée à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS est exclue du BAIIA et des produits opérationnels. Aux fins du calcul de la marge du BAIIA ajusté pour le premier trimestre de 2011, le profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel est exclu du BAIIA et des produits opérationnels.

## Faits saillants opérationnels

- Les **produits opérationnels consolidés** ont augmenté de 100 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

Les produits tirés de l'équipement et des services se sont accrus d'un exercice à l'autre de 113 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Une tranche d'environ 75 % de ce résultat à la hausse tient à la croissance des produits provenant du réseau mobile, laquelle découle du fait que la croissance des produits tirés des services mobiles de transmission de données a continué d'excéder la baisse des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix. Les produits tirés de l'équipement mobile ont reculé, résultat qui s'explique par les volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, ainsi que par la réduction des prix des appareils. Les produits tirés de l'équipement et des services filaires ont augmenté, en raison de la croissance des services de transmission de données, y compris les services Télé OPTIK et Internet OPTIK. La croissance des produits tirés des services filaires de transmission de données a excédé la baisse continue des produits tirés des services de transmission de la voix locaux et interurbains existants.

Les autres produits opérationnels ont diminué de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison de l'absence de la comptabilisation du profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc. qui avait été comptabilisé au premier trimestre de 2011. Ce profit hors trésorerie reflétait la réévaluation à la juste valeur de la participation de 51 % de TELUS qui a été effectuée lorsque cette dernière a exercé son option d'achat position acheteur et acquis le contrôle de cette société. Transactel exploite des centres d'appels en Amérique centrale. De plus, au premier trimestre de 2012, la société a comptabilisé une perte de 1 million de dollars liée à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS.

Après ajustement afin d'exclure la perte liée à la participation dans la composante résidentielle de la coentreprise immobilière comptabilisée au premier trimestre de 2012 ainsi que le profit hors trésorerie sur la participation dans Transactel comptabilisé au premier trimestre de 2011, les produits opérationnels ont augmenté d'un exercice à l'autre de 117 millions de dollars, ou 4,7 %, au premier trimestre de 2012.

- Le **nombre de connexions d'abonnés** a augmenté de 441 000 au cours de la période de 12 mois close le 31 mars 2012, en raison d'une croissance de 7,6 % des abonnés aux services postpayés mobiles, d'une croissance de 54 % des abonnés au service TELUS TV, ainsi que d'une hausse de 4,8 % du total des abonnés à Internet, résultats neutralisés en partie par une diminution de 6,2 % des abonnés aux services prépayés mobiles et par une réduction de 7,2 % du total des lignes résidentielles d'accès au réseau et de 1,6 % du total des lignes d'affaires d'accès au réseau. Au cours du premier trimestre de 2012, le nombre total d'abonnés aux services mobiles a augmenté de 22 000, et le nombre total d'abonnés aux services filaires est demeuré inchangé.

Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles au premier trimestre de 2012 s'est élevé à 1,55 %, en baisse de 0,15 point de pourcentage par rapport à 1,70 % au premier trimestre de 2011, et en baisse de 0,12 point de pourcentage par rapport à 1,67 % au quatrième trimestre de 2011.

L'amélioration du taux de désabonnement s'explique en partie par l'achèvement, au premier trimestre de 2012, des activités de migration des abonnés tenant au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés. En excluant la perte de 5 000 abonnés ce trimestre et la perte de 16 000 abonnés au trimestre correspondant de 2011 imputables à cette décision du gouvernement fédéral, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 68 000, soit un résultat inchangé d'un exercice à l'autre.

Les PMAA combinés tirés des services mobiles se sont établis à 58,87 \$ au premier trimestre de 2012, en hausse de 0,98 \$, ou 1,7 %, par rapport au premier trimestre de 2011. Les PMAA combinés trimestriels ont augmenté d'un exercice à l'autre au cours de six trimestres consécutifs : 1,7 % (premier trimestre de 2012), 1,0 % (quatrième trimestre de 2011), 3,0 % (troisième trimestre de 2011), 2,5 % (deuxième trimestre de 2011), 2,7 % (premier trimestre de 2011) et 1,9 % (quatrième trimestre de 2010). Avant le quatrième trimestre de 2010, les PMAA combinés affichaient une baisse depuis la mi-année 2007.

- Le **bénéfice opérationnel** a diminué de 3 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison principalement de la hausse de 26 millions de dollars de la dotation aux amortissements découlant de la croissance des réseaux à large bande et des logiciels, ainsi que des acquisitions effectuées en 2011 et en 2012. Ces facteurs ont été largement neutralisés par l'augmentation de 23 millions de dollars du **BAIIA**. Le BAIIA du secteur des services mobiles s'est accru de 71 millions de dollars, en raison de la croissance de 7,1 % des produits tirés des services de réseau, et les charges ont augmenté de moins de 1 %. Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 48 millions de dollars, en raison de la

croissance des services de transmission de données qui a été largement neutralisée par la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître les services Télé OPTIK, ainsi qu'à la diminution continue des services de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées, et de l'absence de la comptabilisation du profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel découlant de la réévaluation qui avait été comptabilisé au premier trimestre de 2011.

Le **BAlIA ajusté** a augmenté de 40 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. Le BAlIA ajusté du premier trimestre de 2012 exclut la perte de 1 million de dollars liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS, et le BAlIA ajusté du premier trimestre de 2011 exclut le profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel. La **marge du BAlIA ajusté** a diminué d'un exercice à l'autre de 0,2 point de pourcentage pour s'établir à 38,4 %, résultat qui s'explique par la baisse de 3,5 points de pourcentage de la marge du secteur des services filaires, laquelle a été en grande partie neutralisée par la hausse de 2,9 points de pourcentage de la marge du secteur des services mobiles.

- Le **bénéfice avant impôt** a progressé de 26 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison essentiellement de la diminution des coûts de financement.

L'impôt sur le bénéfice a augmenté de 6 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison principalement de la réévaluation, à l'exercice précédent, du passif d'impôt différé. Les impôts de base combinés sont demeurés inchangés d'un exercice à l'autre, car l'augmentation du bénéfice avant impôt a été neutralisée par la réduction des taux d'imposition combinés prévus par la loi.

- Le **bénéfice net** a augmenté de 20 millions de dollars, ou 6,1 %, au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le bénéfice net s'est accru d'un exercice à l'autre d'environ 23 millions de dollars, ou 7,3 %.

#### Analyse du bénéfice net

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Bénéfice net	348	328	20
Ajouter : perte après impôt liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—	1
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt	—	(12)	12
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, y compris tous produits d'intérêts connexes (se reporter à la rubrique 5.2)	(10)	—	(10)
Bénéfice net compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	339	316	23

- Le **bénéfice par action de base (BPA)** a augmenté de 6 cents, ou 5,9 %, au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. En excluant les éléments illustrés dans le tableau suivant, le BPA s'est accru d'un exercice à l'autre d'environ 7 cents, ou 7,2 %.

#### Analyse du BPA de base

(en dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
BPA de base	1,07	1,01	0,06
Ajouter : perte après impôt liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS, par action	—	—	—
Déduire : profit sur la participation dans Transactel après impôt, par action	—	(0,04)	0,04
Déduire : ajustements favorables nets liés à l'impôt sur le bénéfice, par action (se reporter à la rubrique 5.2)	(0,03)	—	(0,03)
BPA compte non tenu des éléments ci-dessus (montant approximatif)	1,04	0,97	0,07

- **Dividendes en espèces déclarés** : Au cours du trimestre clos le 31 mars 2012, le conseil d'administration a déclaré deux dividendes trimestriels. Le 8 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende de 58 cents par action pour le premier trimestre sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société, qui a été versé le 2 avril 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 9 mars 2012. Le 21 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende de 61 cents par action pour le deuxième trimestre sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société, payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012.

Le dividende de 61 cents par action déclaré pour le deuxième trimestre de 2012 reflète une hausse de 6 cents, ou 10,9 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent. Ce résultat est conforme au modèle de croissance des dividendes de TELUS (se reporter à la section « *Plan financier et plan de gestion de la structure du capital* », à la rubrique 4.3).

- **Conversion proposée des actions** : Le 21 février 2012, la société a annoncé que les détenteurs de ses actions ordinaires et de ses actions sans droit de vote auraient l'occasion de décider s'ils éliminent la catégorie d'actions sans droit de vote de la société lors de l'assemblée générale annuelle et extraordinaire qui se tiendra le 9 mai 2012. Selon les modalités de la proposition, chaque action sans droit de vote serait convertie en une action ordinaire, à raison de une pour une, conversion qui serait effectuée au moyen d'un plan d'arrangement approuvé par le tribunal et soumis à l'approbation de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions ordinaires et de deux tiers des voix exprimées par les détenteurs d'actions sans droit de vote, chacun votant séparément en tant que catégorie.

Le 8 mai 2012, la Société a annoncé qu'elle retirait le plan d'arrangement exposé dans sa Circulaire d'information 2012 et qu'elle a l'intention de présenter une nouvelle proposition en temps voulu. Voir *Regroupement d'actions*, à la rubrique 10.1, *Questions de réglementation*.

#### **Faits saillants – situation de trésorerie et sources de financement**

- Au 31 mars 2012, TELUS disposait de facilités de crédit inutilisées de plus de 1,0 milliard de dollars, ainsi que d'un montant de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients de la société, ce qui est conforme à son objectif, qui vise à maintenir généralement un seuil de liquidités inutilisées de plus de 1 milliard de dollars.
- Le **ratio de la dette nette par rapport au BAIIA (excluant les coûts de restructuration)** au 31 mars 2012 était de 1,8 fois, soit un résultat inchangé par rapport au 31 décembre 2011, et en baisse par rapport à 1,9 fois au 31 mars 2011. Le ratio demeure dans la fourchette à long terme visée de la société, qui est de 1,5 à 2,0 fois.
- Les **flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles** ont augmenté de 309 millions de dollars, ou 68 %, au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. L'augmentation s'explique par divers facteurs, y compris la réduction des cotisations de l'employeur aux régimes de retraite à prestations définies, les rabais non récurrents accordés aux abonnés des services résidentiels en 2011, la hausse du BAIIA ajusté, la diminution des décaissements en vertu des plans de restructuration, et la baisse de l'impôt sur le bénéfice payé, déduction faite des remboursements reçus.
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement** ont diminué légèrement au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. La hausse des dépenses d'investissement du secteur des services mobiles et des autres investissements en 2012 a été en grande partie neutralisée par la réduction des dépenses d'investissement du secteur des services filaires et par les variations des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement.
- Les **flux de trésorerie affectés aux activités de financement** se sont élevés à 227 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à des flux de trésorerie provenant des activités de financement de 68 millions de dollars à la période correspondante de 2011. L'augmentation nette des flux de trésorerie affectés aux activités de financement découle en grande partie du remboursement de 300 millions de dollars de billets arrivés à échéance effectué en mars 2012, ainsi que de la hausse des dividendes versés en espèces, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des flux de trésorerie découlant de l'émission de papier commercial à faible taux. L'augmentation des dividendes versés en espèces découle de la décision de la société de ne plus émettre d'actions sur le capital autorisé relativement aux dividendes réinvestis, ainsi que de la hausse du taux de dividende.
- Les **flux de trésorerie disponibles** ont augmenté de 196 millions de dollars, ou 121 %, au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. L'augmentation s'explique principalement par la diminution des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, déduction faite des charges au titre de ces régimes, ainsi que par la hausse du BAIIA ajusté, par la réduction des paiements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration, et par la diminution des paiements d'impôt sur le bénéfice, déduction faite des remboursements reçus, facteurs neutralisés en partie par la hausse des dépenses d'investissement.

## 2. Activités principales et stratégie

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

Les activités principales et la stratégie de TELUS sont décrites à la *rubrique 2* de son rapport de gestion annuel 2011. Les activités mises en œuvre au cours du premier trimestre de 2012 visant à soutenir les six impératifs stratégiques de la société comprennent ce qui suit.

### **Se doter de moyens nationaux pour les services de transmission de données, IP, de transmission de la voix et mobiles**

La société a continué de se concentrer sur les mises à niveau de la capacité du réseau mobile, sur le déploiement continu du nouveau réseau mobile LTE en milieu urbain, sur les investissements continus dans l'élargissement de l'infrastructure à large bande et sur les mises à niveau afin d'appuyer la croissance attendue des services Télé OPTIK et Internet OPTIK; elle a notamment mené à terme le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2 dans l'Ouest canadien et la liaison de la technologie VDSL2 dans l'est du Québec. La société a également investi dans de nouveaux centres de données Internet à la fine pointe de la technologie, afin de soutenir la demande sur le marché et les exigences internes liées aux services infonuagiques.

- La société est d'avis que l'évolution des réseaux mobiles vers des réseaux 4G LTE constitue une progression naturelle afin de maintenir et de favoriser la croissance des services de transmission de données, et elle a amorcé la construction d'un réseau LTE en milieu urbain au second semestre de 2011. Le 10 février 2012, TELUS a lancé ses services sur le réseau LTE dans 14 régions métropolitaines.
- Le réseau LTE en milieu urbain de TELUS fonctionne sur le spectre pour les services sans fil évolués (les « SSFE ») que la société a acquis pour 882 millions de dollars dans le cadre des enchères tenues par Industrie Canada en 2008. Il permet des vitesses de téléchargement de données de pointe indiquées par le fabricant pouvant atteindre 75 Mbps (les vitesses typiques prévues étant de 12 à 25 Mbps; la vitesse réelle pourrait varier en raison de l'appareil utilisé, de la topographie et des conditions environnementales, de la congestion du réseau, de la puissance du signal et d'autres facteurs). À l'extérieur des zones de couverture du réseau LTE, les appareils fondés sur la technologie LTE offerts par TELUS fonctionnent également sur le réseau HSPA+, qui couvrait 33,8 millions de Canadiens au 31 mars 2012.
- La société a presque achevé le déploiement de la couche superposée de la technologie VDSL2 en 2011; elle continue d'investir dans son réseau à large bande filaire afin d'en accroître la capacité et la couverture, et elle a lancé les services Télé OPTIK dans de nouvelles régions telles que Penticton, en Colombie-Britannique. Au 31 mars 2012, plus de 2,3 millions de foyers en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'est du Québec bénéficiaient de la programmation haute définition offerte par la société à l'aide du réseau à large bande, y compris celle offerte à l'aide du réseau VDSL2 et du réseau ADSL2+. TELUS a également poursuivi le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile dans de nouveaux secteurs résidentiels, et le déploiement de la fibre optique jusqu'aux immeubles dans de nouveaux immeubles d'habitation.
- TELUS a amélioré son réseau national de centres de données et ses installations connexes, en tirant parti de l'énergie hydroélectrique verte, de la technologie de refroidissement par convection naturelle et d'autres technologies, faisant en sorte que ces centres et installations soient parmi les plus durables en leur genre sur le plan de l'environnement en Amérique du Nord. La société a notamment investi dans la construction de nouveaux centres de données Internet intelligents situés à Rimouski, au Québec, et à Kamloops, en Colombie-Britannique.

### **Cibler inlassablement les marchés en croissance pour les services de transmission de données, IP et mobiles**

Les produits tirés des services filaires de transmission de données et des services mobiles, qui ont totalisé près de 2,1 milliards de dollars au premier trimestre de 2012, soit une hausse de 156 millions de dollars, ou 8,1 %, par rapport au premier trimestre de 2011, témoignent de la stratégie de la société visant les marchés en croissance. Les produits à la hausse tirés des marchés en croissance ont largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des autres produits.

## Offrir des solutions intégrées qui démarquent TELUS de ses concurrents

En février 2012, la société a annoncé deux innovations liées au service Télé OPTIK. Les abonnés aux services de TELUS qui utilisent une console Xbox 360 comme décodeur peuvent maintenant contrôler les programmes télévisés en direct et enregistrés au moyen de gestes de la main et de commandes vocales grâce à l'ajout d'un capteur Kinect pour console Xbox 360. TELUS a également annoncé le lancement du service OPTIK à emporter, grâce auquel les abonnés du service Télé OPTIK en Colombie-Britannique et en Alberta peuvent regarder certains films et spectacles sur demande ne comportant aucune annonce publicitaire au moyen de leur appareil mobile, de leur tablette ou de leur ordinateur portable, qu'ils se trouvent à la maison ou ailleurs, par l'entremise du réseau mobile 4G LTE de TELUS ou de réseaux Wi-Fi. Les abonnés du service Télé OPTIK peuvent regarder, sans aucuns frais additionnels, certains films et spectacles sur demande présentés sur les chaînes auxquelles ils sont déjà abonnés. Les utilisateurs d'une tablette ou d'un téléphone intelligent peuvent profiter de ce service sans devoir payer de frais liés aux services de transmission de données lorsqu'ils utilisent un réseau Wi-Fi pour se connecter à Internet. Dans le cas d'appareils compatibles connectés au moyen d'un réseau mobile, des frais d'utilisation des services de transmission de données s'appliquent.

En mars 2012, la société a lancé TELUS Managed Mobility Services, des services optimisés par Vox Mobile qui permettent de gérer les infrastructures et les appareils mobiles d'une entreprise utilisés dans le cadre des opérations allant de l'approvisionnement au paiement, et de tirer parti de la tendance croissante selon laquelle les entreprises adoptent une politique qui permet à leurs employés d'apporter leur propre appareil au bureau. TELUS Managed Mobility Services offre aux entreprises une série de six modules individuels, mais intégrés, permettant de fournir des services de bout en bout aux fins de la gestion d'appareils mobiles de divers fournisseurs utilisés sur de multiples plateformes.

### 3. Catalyseurs clés de rendement

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

La direction confirme ses priorités ou en établit de nouvelles à chaque exercice en vue de faire progresser les priorités stratégiques à long terme de TELUS et de se pencher sur les occasions d'affaires et les défis à court terme. Les priorités de la société constituent les catalyseurs clés de rendement qui l'aident à concrétiser les mesures clés du rendement, qui sont quantifiées dans les objectifs financiers publics de la société présentés à la *rubrique 9*.

#### Priorités de la société pour 2012

Fournir aux clients des produits alignés sur la promesse de marque « le futur est simple » TELUS, grâce au programme « Les clients d'abord »

Accroître l'avantage concurrentiel de TELUS en faisant preuve de leadership au chapitre de la technologie

Stimuler la position de chef de file de TELUS sur des marchés choisis des entreprises et du secteur public

Accroître la position de chef de file de TELUS en ce qui concerne les technologies de l'information liées aux soins de santé

S'efforcer d'améliorer davantage l'efficacité opérationnelles de TELUS

Faire en sorte que la culture de TELUS favorise un avantage concurrentiel soutenu

### 4. Capacités

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

#### 4.1 Principaux marchés et concurrents

Une description des principaux marchés et concurrents de la société, de même qu'un aperçu de la concurrence, sont présentés à la *rubrique 4.1* du rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

#### 4.2 Ressources opérationnelles

Les ressources opérationnelles sont décrites à la *rubrique 4.2* du rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

### 4.3 Situation de trésorerie et sources de financement

#### Politiques financières liées à la structure du capital

La société gère le capital dans le but i) de maintenir une structure du capital souple qui optimise le coût et la disponibilité du capital en fonction d'un risque acceptable; ii) de tenir compte des intérêts des détenteurs de titres de participation et de ceux des détenteurs de titres de créance.

Aux fins de la gestion du capital, la définition de capital inclut les actions ordinaires et les actions sans droit de vote (excluant le cumul des autres éléments du résultat global), la dette à long terme (y compris tous les actifs ou passifs de couverture connexes, déduction faite des montants inscrits dans le cumul des autres éléments du résultat global), la trésorerie et les placements temporaires, ainsi que les créances clients titrisées.

La société gère sa structure du capital et ajuste celle-ci en fonction des variations de la conjoncture et des risques liés aux actifs sous-jacents. Afin de maintenir ou d'ajuster sa structure du capital, la société peut ajuster le montant des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote, peut racheter des actions à des fins d'annulation dans le cadre d'offres permises de rachat dans le cours normal des activités, peut émettre de nouvelles actions, peut émettre de nouveaux titres de créance, peut émettre de nouveaux titres de créance afin de remplacer une dette existante dotée de caractéristiques différentes, ou peut accroître ou réduire le montant des créances clients vendues à une fiducie de titrisation sans lien de dépendance.

La société surveille le capital au moyen de diverses mesures, notamment le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration, ainsi que les ratios de distribution. Se reporter à la *rubrique 7.4*, « Mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».

#### Compte rendu – Plan financier et plan de gestion de la structure du capital de TELUS pour 2012

##### **Payer des dividendes aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote de TELUS**

Le dividende de 58 cents par action pour le premier trimestre a été versé le 2 avril 2012. Le 21 février 2012, le conseil d'administration a déclaré un dividende pour le deuxième trimestre de 61 cents par action sur les actions ordinaires et sans droit de vote émises et en circulation de la société; ce dividende est payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012. Le dividende de 61 cents par action déclaré pour le deuxième trimestre de 2012 reflète une hausse de 6 cents, ou 10,9 %, par rapport au dividende pour l'exercice précédent. Ce résultat est conforme au modèle de croissance des dividendes de TELUS.

TELUS prévoit poursuivre avec deux hausses de dividendes par année jusqu'en 2013, dividendes qui sont normalement déclarés en mai et en novembre, et elle s'attend à ce que la hausse annuelle se situe autour de 10 %. Le modèle de croissance des dividendes n'est pas nécessairement représentatif des hausses de dividendes ultérieures à 2013. Nonobstant ce qui précède, les décisions touchant les dividendes continueront d'être assujetties à l'évaluation du conseil ainsi qu'à la détermination de la situation financière de la société et de ses perspectives sur une base trimestrielle. TELUS continue de maintenir son ratio de distribution à long terme se situant dans une fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective.

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

Au cours du premier trimestre de 2012, l'augmentation de 258 millions de dollars du papier commercial a été largement neutralisée par le remboursement de 300 millions de dollars de billets arrivés à échéance, et le produit tiré des créances clients titrisées est demeuré inchangé. Les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles ont augmenté d'un exercice à l'autre de 309 millions de dollars au premier trimestre de 2012, résultat qui excède l'augmentation d'un exercice à l'autre de 295 millions de dollars des flux de trésorerie affectés aux activités de financement, ainsi que les flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement, qui sont demeurés relativement inchangés.

##### **Maintenir la conformité aux objectifs, aux politiques et aux lignes directrices sur le plan financier**

Maintenir des liquidités inutilisées d'au moins 1 milliard de dollars – La société disposait de facilités de crédit inutilisées de plus de 1,0 milliard de dollars au 31 mars 2012, ainsi que d'un montant additionnel de 100 millions de dollars en vertu du programme de titrisation de créances clients.

Ratio de la dette nette par rapport au BAIIA excluant les coûts de restructuration de 1,5 à 2,0 fois – Le ratio était de 1,8 fois au 31 mars 2012. Se reporter à la *rubrique 7.4*.

Ratio de distribution se situant dans la fourchette de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles, sur une base prospective – Se reporter à la *rubrique 7.4*.

##### **Préserver l'accès aux marchés financiers à des coûts raisonnables en maintenant des cotes de crédit de première qualité se situant dans la fourchette BBB+ à A-, ou des cotes équivalentes, à l'avenir**

Au 9 mai 2012, les cotes de crédit de première qualité attribuées par les quatre agences de notation qui couvrent TELUS se situaient dans la fourchette visée.

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

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

### 5. Analyse des résultats opérationnels

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

#### 5.1 Généralités

Les secteurs opérationnels de la société constituant des secteurs à présenter sont les services mobiles et les services filaires. L'information sectorielle présentée à la note 5 des états financiers consolidés intermédiaires résumés est régulièrement communiquée au chef de la direction de la société (le principal décideur opérationnel).

#### 5.2 Sommaire des résultats trimestriels

(en millions de dollars, sauf les montants par action)	T1 2012	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010
<b>Produits opérationnels</b>	<b>2 631</b>	2 690	2 622	2 554	2 531	2 554	2 461	2 400
<b>Charges opérationnelles</b>								
Achat de biens et services	1 116	1 316	1 178	1 134	1 098	1 235	1 036	997
Charge au titre des avantages du personnel	506	500	476	470	447	478	484	478
Dotation aux amortissements	470	481	443	442	444	445	433	409
	<b>2 092</b>	2 297	2 097	2 046	1 989	2 158	1 953	1 884
<b>Bénéfice opérationnel</b>	<b>539</b>	393	525	508	542	396	508	516
Coûts de financement	75	87	92	94	104	105	185	117
<b>Bénéfice avant impôt</b>	<b>464</b>	306	433	414	438	291	323	399
Charge d'impôt sur le bénéfice	116	69	107	90	110	65	72	97
<b>Bénéfice net</b>	<b>348</b>	237	326	324	328	226	251	302
<b>Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et actions sans droit de vote</b>	<b>348</b>	246	325	321	327	225	250	301
<b>Bénéfice net par action ordinaire et action sans droit de vote</b>								
– De base	1,07	0,76	1,00	0,99	1,01	0,70	0,78	0,94
– Dilué	1,06	0,75	1,00	0,98	1,00	0,70	0,78	0,94
<b>Dividendes en espèces déclarés par action ordinaire et action sans droit de vote<sup>1</sup></b>	<b>1,19</b>	0,58	0,55	0,55	0,525	0,525	0,50	0,50
<b>Information supplémentaire</b>								
BAIIA <sup>2</sup>	1 009	874	968	950	986	841	941	925
Coûts de restructuration compris dans le BAIIA et le bénéfice opérationnel	13	16	3	12	4	38	17	19

1. Les dividendes déclarés au premier trimestre de 2012 comprennent le dividende de 58 cents par action pour le premier trimestre, qui a été versé le 2 avril 2012, ainsi que le dividende de 61 cents par action pour le deuxième trimestre, payable le 3 juillet 2012 aux actionnaires inscrits à la fermeture des bureaux le 8 juin 2012.
2. Le BAIIA est une mesure non définie par les PCGR (se reporter à la *rubrique 11.1, « BAIIA »*). Il correspond au bénéfice opérationnel avant la dotation aux amortissements.

#### Tendances

La tendance observée au chapitre des produits consolidés reflète principalement i) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés du réseau mobile, en raison de l'accroissement du nombre d'abonnés et des PMAA; ii) l'augmentation des produits tirés de l'équipement mobile, qui ont de façon générale augmenté d'un exercice à l'autre; iii) la croissance d'un exercice à l'autre des produits tirés des services mobiles de transmission de données, laquelle a largement neutralisé la baisse des produits tirés des services filaires de transmission de la voix existants et des produits tirés de l'équipement et autres produits tirés des services.

Les produits tirés du réseau mobile reflètent la croissance des produits tirés des services de transmission de données (croissance d'un exercice à l'autre de 36 % au premier trimestre de 2012), laquelle a été neutralisée en partie par la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix (diminution d'un exercice à l'autre de 5,6 % au premier trimestre de 2012). La croissance des produits tirés des services de transmission de données découle de la plus grande utilisation de forfaits de services de transmission de données et de la plus importante consommation de données en raison de l'utilisation accrue de téléphones intelligents, ainsi que de la hausse des produits tirés des services d'itinérance. L'accroissement de la demande visant les services mobiles de transmission de données pourrait poser des problèmes au chapitre de la capacité du réseau et de la capacité spectrale dans l'avenir. Les PMAA combinés se sont accrus d'un exercice à l'autre au cours de six trimestres consécutifs, après avoir affiché une baisse pendant plusieurs exercices. Le récent ralentissement de la tendance au chapitre de la croissance des PMAA tirés des services de transmission de données est imputable aux pressions concurrentielles sur les services de transmission de données, lesquelles entraînent l'ajout de plus importants lots de données aux forfaits, au nombre plus élevé de forfaits comportant la messagerie textuelle illimitée, ainsi qu'au ralentissement naturel du taux de croissance par suite de l'important bond dans l'utilisation de téléphones intelligents et de la hausse correspondante du taux d'utilisation au second semestre de 2010. La diminution des produits tirés des services mobiles de transmission de la voix reflète le plus important recul des PMAA tirés des services de transmission de la voix depuis 2010.

Les produits tirés de l'équipement mobile ont diminué d'un exercice à l'autre au premier trimestre de 2012, en raison des volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, mais ils ont de façon générale augmenté d'un exercice à l'autre, en raison des volumes à la hausse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, de l'augmentation des produits découlant du programme d'échange d'appareil, ainsi que de l'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés.

Les ajouts plus élevés d'abonnés des services mobiles, les frais d'acquisition connexes et les ventes d'équipement, de même que la hausse des frais de fidélisation découlant du renouvellement de contrats ont, dans le passé, revêtu un caractère hautement saisonnier aux troisième et quatrième trimestres, donnant habituellement lieu à un BAIIA du secteur des services mobiles moins élevé au quatrième trimestre, en raison de l'intensification de la concurrence. Les ajouts d'abonnés sont habituellement à leur plus faible niveau au premier trimestre. Par ailleurs, les PMAA tirés des services mobiles subissent généralement des hausses séquentielles aux deuxième et troisième trimestres, et des baisses séquentielles aux quatrième et premier trimestres.

La tendance positive au chapitre des produits tirés des services filaires reflète la croissance des produits tirés des services de transmission de données découlant de l'augmentation continue du nombre d'abonnés à TELUS TV (en hausse de 54 % au cours de la période de 12 mois close le 31 mars 2012), et les hausses de prix, ainsi que la croissance des produits tirés des services de transmission de données améliorés, des services Internet et des services gérés à l'intention du marché d'affaires, atténuées par la baisse continue des produits tirés des services de transmission de données de base existants. La croissance des produits tirés des services Internet tient notamment à l'accroissement du nombre d'abonnés au service Internet OPTIK découlant de l'offre de services groupés avec le service Télé OPTIK, ainsi qu'aux hausses de tarifs. La tendance à la baisse générale des produits tirés des services filaires de transmission de la voix et des lignes d'accès au réseau tient au passage aux services mobiles et aux services IP, ainsi qu'à la concurrence de la part des fournisseurs offrant des services VoIP (qui comprennent des câblodistributeurs concurrents), des revendeurs et des entreprises dotées d'installations. Au début du premier trimestre de 2012, le principal câblodistributeur concurrent de la société dans l'ouest du Canada a accru ses activités promotionnelles et ses incitatifs afin de reconquérir et de protéger sa clientèle d'abonnés, mais il a réduit ses activités promotionnelles à la deuxième moitié du trimestre. L'augmentation séquentielle des pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau au premier trimestre de 2012 s'explique par l'accroissement des activités promotionnelles. Le taux de pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau a diminué depuis le milieu de 2010 et pendant presque tout l'exercice 2011, en raison de l'incidence favorable des services Télé OPTIK et Internet OPTIK et de l'offre de services groupés améliorés. La tendance à la baisse générale au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau reflète l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le délaissement des services de transmission de la voix en faveur des services IP plus efficaces. Un taux de désabonnement plus élevé lié aux lignes de gros d'accès au réseau a été observé au premier trimestre de 2012. Le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau a pour sa part augmenté au cours des deux premiers trimestres de 2011, en raison de l'offre de services de gros aux entreprises clientes.

La tendance au chapitre de la charge liée aux achats de biens et services reflète l'augmentation des coûts liés au contenu et au soutien pour tenir compte de la hausse du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK de TELUS, l'augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés aux services mobiles au cours de 2011, ainsi que le caractère saisonnier de la charge liée aux services mobiles du quatrième trimestre décrit précédemment.

La tendance au chapitre de la charge au titre des avantages du personnel reflète l'accroissement de la rémunération, ainsi que l'augmentation du nombre d'employés équivalents temps plein (« ETP ») découlant des acquisitions effectuées et de l'embauche ciblée de personnel pour soutenir la croissance du service TELUS TV, des services à l'intention du marché d'affaires et des services mobiles.

La hausse séquentielle de la dotation aux amortissements au quatrième trimestre de 2011 découle d'une réduction de valeur de 19 millions de dollars d'actifs d'un établissement à l'étranger qui étaient disponibles à la vente au 31 décembre 2011, ainsi que de l'augmentation des immobilisations corporelles afin de faciliter la croissance du nombre d'abonnés. La baisse de la dotation aux amortissements au deuxième trimestre de 2010 tenait compte de la diminution des dépenses d'investissement au premier semestre de 2010, ainsi que de la comptabilisation de crédits d'impôt à l'investissement de 5 millions de dollars touchant des immobilisations inscrites à l'actif lors d'exercices antérieurs qui ont été entièrement amorties, suivant l'établissement de leur admissibilité par l'administration fiscale.

Les coûts de financement pour chaque période sont présentés déduction faite des montants variables de produits d'intérêts, y compris les intérêts découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs. Les coûts de financement trimestriels comptabilisés depuis le troisième trimestre de 2010 ont diminué, en raison principalement de la diminution des taux d'intérêt effectifs découlant des activités de refinancement au troisième trimestre de 2010 et au deuxième trimestre de 2011. Les coûts de financement au troisième trimestre de 2010 incluaient une perte de 52 millions de dollars liée au remboursement par anticipation de billets libellés en dollars américains, ainsi qu'une charge financière de 15 millions de dollars liée au calcul final du solde du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix effectué par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »).

Les tendances observées au chapitre du bénéfice net et du bénéfice par action (BPA) reflètent les facteurs dont il est fait mention ci-dessus, ainsi que les ajustements liés aux variations de l'impôt sur le bénéfice, des règlements et des redressements visant des exercices antérieurs, y compris les intérêts connexes sur les redressements.

#### Ajustements liés à l'impôt sur le bénéfice

(en millions de dollars, sauf les montants par BPA)	T1 2012	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T21 2010
Incidence approximative sur le bénéfice net	10	10	—	11	—	10	9	10
Incidence approximative sur le BPA	0,03	0,03	—	0,03	—	0,03	0,03	0,03
BPA de base approximatif excluant les incidences fiscales	1,04	0,73	1,00	0,96	1,01	0,67	0,75	0,91

### 5.3 Résultats opérationnels consolidés

L'analyse qui suit porte sur le rendement financier consolidé de TELUS. Des informations sectorielles sont fournies à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires », et à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement – Dépenses d'investissement ».

#### Produits opérationnels

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Services	2 443	2 337	4,5 %
Équipement	176	169	4,1 %
	2 619	2 506	4,5 %
Autres produits opérationnels	12	25	(52,0) %
	2 631	2 531	4,0 %

Les produits opérationnels consolidés ont augmenté de 100 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

- Les produits tirés des services ont augmenté d'un exercice à l'autre de 106 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Les produits tirés des services mobiles se sont accrus de 86 millions de dollars, ou 7,1 %, en raison essentiellement de la croissance des produits tirés des services de réseau mobile découlant de la croissance du nombre d'abonnés et de l'adoption accélérée des téléphones intelligents, laquelle a excédé la baisse des produits tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires ont augmenté de 20 millions de dollars, ou 1,8 %, résultat qui tient au fait que la croissance des services de transmission de données, y compris les services Télé OPTIK et Internet OPTIK, a excédé la baisse des services de transmission de la voix locaux et interurbains existants.
- Les produits tirés de l'équipement ont augmenté d'un exercice à l'autre de 7 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Les ventes d'équipement mobile ont reculé de 11 millions de dollars, en raison des volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, ainsi que des pressions concurrentielles ayant entraîné une réduction des prix des appareils. Les ventes d'équipement filaire ont augmenté de 18 millions de dollars, en raison principalement des ventes d'équipement à des clients d'affaires.
- Les autres produits opérationnels ont diminué d'un exercice à l'autre de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2012. La diminution découle principalement de l'absence de la comptabilisation du profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc., qui avait été comptabilisé au premier trimestre de 2011, et qui reflétait la réévaluation à la juste valeur de la participation de 51 % de TELUS effectuée lorsque cette dernière a exercé son option d'achat position acheteur et qu'elle a acquis le contrôle de cette société. Au premier trimestre de 2012, la société a comptabilisé une perte de 1 million de dollars liée à la participation dans la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS (se reporter à la section « Transactions avec la coentreprise immobilière », à la rubrique 7.10). TELUS ne prévoit pas conserver une participation dans cette composante une fois que la vente des habitations en copropriété et la construction de l'immeuble seront terminées. Ces éléments ont été neutralisés en partie par le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix en 2012, aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales admissibles.

#### Charges opérationnelles

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Achat de biens et services	1 116	1 098	1,6 %
Charge au titre des avantages du personnel	506	447	13,2 %
Amortissement des immobilisations corporelles	343	332	3,3 %
Amortissement des immobilisations incorporelles	127	112	13,4 %
	<b>2 092</b>	1 989	5,2 %

Les charges opérationnelles consolidées ont augmenté de 103 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

- L'achat de biens et services a augmenté d'un exercice à l'autre de 18 millions de dollars au premier trimestre de 2012, résultat qui reflète l'augmentation des coûts engagés relativement au contenu et au soutien en vue d'accroître et de gérer les services filaires Télé OPTIK. Ce résultat a été neutralisé en partie par une diminution des frais de marketing du secteur des services mobiles, ainsi que par la réduction des frais de publicité et de promotion et par la baisse des charges liées à l'équipement mobile découlant des volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés.
- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté d'un exercice à l'autre de 59 millions de dollars au premier trimestre de 2012. L'augmentation reflète essentiellement la hausse de 40 millions de dollars de la charge au titre des salaires, la hausse de 10 millions de dollars des coûts de restructuration liés à l'effectif et la baisse de 8 millions de dollars du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel en 2012. L'augmentation de la charge au titre des salaires découle de l'embauche, au cours du dernier exercice, de personnel afin de prendre en charge l'augmentation du nombre d'abonnés aux services mobiles et au service TELUS TV, de la prise en compte, au premier trimestre de 2012, des activités de certains détaillants de services mobiles de TELUS acquis en 2011, et de la prise en compte en 2012, pour un mois supplémentaire, des charges liées à la consolidation de la participation dans Transactel, ainsi que de la hausse des taux de rémunération de la direction et du personnel syndiqué.

- L'amortissement des immobilisations corporelles a augmenté d'un exercice à l'autre de 11 millions de dollars au premier trimestre de 2012, en raison principalement des investissements continus dans les réseaux à large bande, y compris le service Télé OPTIK et le réseau mobile LTE en milieu urbain, résultat neutralisé en partie par l'augmentation des actifs entièrement amortis.
- L'amortissement des immobilisations incorporelles a augmenté d'un exercice à l'autre de 15 millions de dollars au premier trimestre de 2012, résultat qui tient essentiellement aux dépenses d'investissement continues dans le réseau et dans les logiciels administratifs, ainsi qu'aux acquisitions effectuées en 2011 et au premier trimestre de 2012.

#### Bénéfice opérationnel

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
	539	542	(0,6) %

Le bénéfice opérationnel a diminué de 3 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, résultat qui tient au fait que la hausse de 71 millions de dollars du BAIIA du secteur des services mobiles (se reporter à la *rubrique 5.4*) a été neutralisée en partie par l'augmentation de 26 millions de dollars de la dotation aux amortissements et par la diminution de 48 millions de dollars du BAIIA du secteur des services filaires (se reporter à la *rubrique 5.5*).

#### Coûts de financement

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Charges d'intérêts	89	106	(16,0) %
Produits d'intérêts et profits (pertes) de change	(14)	(2)	n.s.
	75	104	(27,9) %

Les coûts de financement ont diminué de 29 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, résultat qui tient essentiellement à la réduction de 17 millions de dollars des charges d'intérêts. La réduction des charges d'intérêts tient à la baisse du taux d'intérêt effectif découlant des activités de refinancement au deuxième trimestre de 2011. Au deuxième trimestre de 2011, la tranche restante des billets libellés en dollars américains arrivés à échéance le 1<sup>er</sup> juin et les swaps de devises connexes ont été réglés (taux d'intérêt effectif combiné de 8,5 %), opération qui a été financée au moyen de l'émission, en mai 2011, de titres de créance à 3,65 % et de papier commercial à faible taux.

Des produits d'intérêts de 10 millions de dollars ont été comptabilisés au premier trimestre de 2012, résultat qui s'explique essentiellement par le règlement de questions fiscales. Aucun produit d'intérêts n'a été comptabilisé au premier trimestre de 2011.

#### Charge d'impôt sur le bénéfice

(en millions de dollars, sauf les taux d'imposition)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi moyens pondérés	119	119	— %
Réévaluation du passif d'impôt différé pour refléter les taux d'imposition prévus par la loi futurs	(1)	(8)	n.s.
Écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs, et ajustements corrélatifs à ce redressement	(3)	—	n.s.
Rémunération sous forme d'attributions d'options sur actions	1	—	n.s.
Autres	—	1	n.s.
	116	110	5,5 %
Taux d'imposition fédéral et provinciaux combinés prévus par la loi (en %)	25,7	27,2	(1,5) pt
Taux d'imposition effectifs (en %)	25,0	25,1	(0,1) pt

Les impôts de base combinés aux taux d'imposition prévus par la loi sont demeurés inchangés au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, et la hausse de 5,9 % du bénéfice avant impôt a été neutralisée par la baisse du taux d'imposition combiné prévu par la loi. Les taux d'imposition effectifs étaient moins élevés que les taux prévus par la loi, en raison de la réévaluation des passifs d'impôt différé, de l'écart de taux d'imposition appliqué au redressement lié à des exercices antérieurs et des ajustements corrélatifs à ce redressement, ainsi que des autres écarts au chapitre du bénéfice imposable.

### Bénéfice net

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
	348	328	6,1 %

Le bénéfice net a augmenté de 20 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. Se reporter à l'analyse sommaire présentée à la *rubrique 1.3*.

### Autres éléments du résultat global

(en millions de dollars)	Premiers trimestre clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Éléments qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat	(3)	4	n.s.
Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat	156	44	n.s.
	153	48	n.s.

Les autres éléments du résultat global qui peuvent ultérieurement être reclassés en résultat comprennent les variations de la juste valeur non réalisée des dérivés désignés comme des couvertures des flux de trésorerie, ainsi que les écarts de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger.

L'autre élément du résultat global qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat concerne les écarts actuariels après impôt au titre des régimes à prestations définies, qui fluctueront probablement d'une période à l'autre. Des gains actuariels ont été comptabilisés au premier trimestre de 2012 ainsi qu'au premier trimestre de 2011.

## 5.4 Secteur des services mobiles

Les produits opérationnels du secteur des services mobiles ont augmenté de 76 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

### Produits opérationnels – secteur des services mobiles

(en millions de dollars)	Premiers trimestre clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Voix	790	837	(5,6) %
Données	498	366	36,1 %
Services de réseau	1 288	1 203	7,1 %
Équipement et autres produits	95	105	(9,5) %
Produits opérationnels externes	1 383	1 308	5,7 %
Produits tirés des activités intersectorielles	10	9	11,1 %
Total des produits opérationnels	1 393	1 317	5,8 %
Produits tirés des services de transmission de données par rapport aux produits tirés des services de réseau (en %)	39	30	9 pts

Les **produits tirés des services de réseau** se sont accrus d'un exercice à l'autre de 85 millions de dollars au premier trimestre de 2012.

- Les produits tirés des services de transmission de la voix ont diminué d'un exercice à l'autre de 47 millions de dollars au premier trimestre de 2012, en raison de la tendance continue à la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les PMAA tirés des services de transmission de la voix se sont établis à 36,04 \$ au premier trimestre de 2012, en baisse de 4,14 \$, ou 10 %, par rapport au premier trimestre de 2011. La baisse d'un exercice à l'autre des PMAA tirés des services de transmission de la voix reflète principalement un volume accru du nombre d'abonnés aux clés Internet mobile et aux tablettes pour lesquelles aucun produit des services de transmission de la voix ne peut être tiré, l'utilisation accrue des forfaits minutes incluses pour les appels locaux et interurbains, ainsi que la pénétration accrue de la marque Koodo, qui génère des PMAA plus faibles, et la diminution des PMAA tirés du service Mike<sup>MD</sup>, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des volumes liés aux services d'itinérance. Le nombre moyen de minutes par abonné est demeuré inchangé par rapport à l'exercice précédent.

- Les produits tirés des services de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 132 millions de dollars au premier trimestre de 2012, résultat qui reflète la croissance du nombre d'abonnés et les produits élevés tirés des services liés aux téléphones intelligents et à la messagerie textuelle, qui découlent de la pénétration accrue du marché des téléphones intelligents, de l'utilisation accrue de forfaits de services de transmission de données, de la croissance des clés Internet mobile et des tablettes, de l'accroissement des tarifs liés à la messagerie textuelle payable à l'usage, ainsi que de la hausse des volumes liés aux services de transmission de données en itinérance. Les PMAA tirés des services de transmission de données se sont établis à 22,83 \$ au premier trimestre de 2012, en hausse de 5,12 \$, ou 29 %, par rapport au premier trimestre de 2011.
- Les PMAA combinés se sont établis à 58,87 \$ au premier trimestre de 2012, en hausse de 0,98 \$, ou 1,7 %, par rapport au premier trimestre de 2011. Ce résultat reflète principalement l'utilisation accrue des services de transmission de données et des services d'itinérance, facteur neutralisé en partie par la baisse des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Se reporter au tableau ci-dessous pour une analyse des tendances au chapitre des PMAA.
- Les ajouts bruts d'abonnés ont diminué d'un exercice à l'autre de 25 000, ou 6,4 %, au premier trimestre de 2012, résultat qui découle du contrôle des coûts, y compris la réduction des frais de publicité et de promotion. L'intensification de la concurrence s'est traduite par une concurrence au chapitre des tarifs et par un accroissement du nombre de forfaits promotionnels offerts, de crédits liés aux transferts de numéros de téléphones mobiles et de crédits en magasin offerts par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus. Les ajouts bruts d'abonnés des services postpayés ont reculé d'un exercice à l'autre de 15 000, ou 5,5 %, et les ajouts bruts d'abonnés des services prépayés ont diminué d'un exercice à l'autre de 10 000, ou 8,6 %.
- Les ajouts nets d'abonnés ont diminué d'un exercice à l'autre de 10 000, ou 31 %, au premier trimestre de 2012. Les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 63 000 au premier trimestre de 2012, déduction faite de la perte de 5 000 abonnés tenant au fait que le gouvernement fédéral a décidé d'octroyer un contrat visant la prestation de services mobiles à une entreprise concurrente établie dont la soumission prévoyait des tarifs peu élevés, au début de 2011. Au premier trimestre de 2011, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 52 000, déduction faite de la perte de 16 000 abonnés tenant à la perte de contrat découlant de cette même décision du gouvernement fédéral. En excluant ces pertes pour les deux périodes, les ajouts nets d'abonnés des services postpayés se sont établis à 68 000 au premier trimestre de 2012, soit un résultat inchangé d'un exercice à l'autre, qui tient au fait que la réduction des ajouts bruts d'abonnés a été neutralisée par la baisse du taux de désabonnement depuis le troisième trimestre de 2010, laquelle a eu une incidence favorable sur les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Les pertes nettes d'abonnés des services prépayés se sont élevées à 41 000 au premier trimestre de 2012, par rapport à des pertes nettes de 20 000 au premier trimestre de 2011, résultat qui reflète l'intensification de la concurrence dans les secteurs de marché présentant une valeur moins élevée, ainsi que la décision de la société de ne pas faire d'offres similaires à certaines offres faites par des concurrents.
- Le taux de désabonnement mensuel combiné des abonnés des services mobiles s'est établi à 1,55 % au premier trimestre de 2012, par rapport à 1,70 % au premier trimestre de 2011 et à 1,67 % au quatrième trimestre de 2011. En excluant l'incidence de la perte du contrat du gouvernement fédéral visant la prestation de services mobiles, le taux de désabonnement combiné s'est établi à 1,52 % au premier trimestre de 2012 et à 1,62 % au premier trimestre de 2011. L'amélioration du taux de désabonnement au premier trimestre de 2012 tient à l'attention que la société continue de prêter à la fidélisation des clients présentant une valeur élevée, y compris les efforts en matière de fidélisation déployés depuis le lancement du programme d'échange d'appareil en toute simplicité en novembre 2010, les abonnés des services postpayés ayant échangé leur appareil contre un nouvel appareil avant la fin de leur contrat.
- La société a enregistré une hausse du taux d'adoption des téléphones intelligents. Ces téléphones ont représenté 68 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au premier trimestre de 2012, par rapport à 54 % à la période correspondante de 2011. Sur une base cumulée, au 31 mars 2012, les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents représentaient 56 % du nombre d'abonnés des services postpayés, comparativement à 38 % à l'exercice précédent. Les abonnés qui utilisent des téléphones intelligents génèrent des PMAA considérablement plus élevés que ceux tirés des appareils qui donnent uniquement accès aux services de messagerie textuelle et de transmission de la voix, et leur taux de désabonnement est moins élevé. Toutefois, les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés découlant de ces téléphones sont plus élevés en raison du financement élevé des appareils associé aux contrats pluriannuels conclus ou renouvelés. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents offerts devrait continuer d'avoir une incidence favorable sur la croissance future des produits tirés des services de transmission de données, sur les PMAA et sur les

taux de désabonnement, et se traduire par une hausse des produits opérationnels prévus sur la durée de l'appareil. L'accroissement de la gamme de téléphones intelligents devrait également donner lieu à une hausse des frais de fidélisation dans l'avenir et à une utilisation accrue du réseau, et nécessiter des investissements continus dans la capacité du réseau.

**Croissance des PMAA d'un exercice à l'autre (en %)**

	T1 2012	T4 2011	T3 2011	T2 2011	T1 2011	T4 2010	T3 2010	T2 2010
PMAA combinés	1,7	1,0	3,0	2,5	2,7	1,9	(1,2)	(1,9)
PMAA tirés des services de transmission de données	28,9	35,2	43,8	39,5	34,8	27,1	20,6	19,4
PMAA tirés des services de transmission de la voix	(10,3)	(11,9)	(10,4)	(9,3)	(5,8)	(5,2)	(6,7)	(7,2)

Les **produits tirés de l'équipement et autres produits** ont diminué d'un exercice à l'autre de 10 millions de dollars au premier trimestre de 2012, en raison essentiellement de la baisse des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, ainsi que des pressions concurrentielles ayant entraîné une réduction des prix des appareils, ce qui s'est traduit par une hausse du financement des appareils. Les volumes de fidélisation ont diminué d'un exercice à l'autre, résultat qui tient aux importants efforts en matière de fidélisation déployés au cours du dernier exercice et au fait que les abonnés des services postpayés ont tiré parti du programme d'échange d'appareil en toute simplicité.

Les **produits tirés des activités intersectorielles** représentent les services fournis par le secteur des services mobiles au secteur des services filaires, et ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services filaires.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services mobiles**

	Aux 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Abonnés</b> (en milliers)			
Postpayés	6 193	5 757	7,6 %
Prépayés	1 169	1 246	(6,2) %
Total	7 362	7 003	5,1 %
Proportion du nombre d'abonnés qui sont des abonnés des services postpayés (en %)	84,1	82,2	1,9 pt
Total de la population couverte par les services numériques <sup>1</sup> (en millions)	34,4	33,8	1,8 %
Population couverte par le réseau HSPA+ <sup>2</sup> (en millions)	33,8	33,2	1,8 %
	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Ajouts bruts d'abonnés</b> (en milliers)			
Postpayés	257	272	(5,5) %
Prépayés	106	116	(8,6) %
Total	363	388	(6,4) %
<b>Ajouts nets d'abonnés</b> (en milliers)			
Postpayés	63	52	21,2 %
Prépayés	(41)	(20)	(105,0) %
Total	22	32	(31,3) %
PMAA <sup>3</sup> (en dollars)	58,87	57,89	1,7 %
Taux de désabonnement, par mois <sup>3</sup> (en %)	1,55	1,70	(0,15) pt
Nombre moyen de minutes par abonné par mois	324	324	—
Frais d'acquisition <sup>4</sup> par ajout brut d'abonné <sup>3</sup> (en dollars)	362	348	4,0 %
Frais de fidélisation en pourcentage des produits tirés des services de réseau <sup>3</sup> (en %)	10,7	12,2	(1,5) pt
BAIIA en pourcentage des produits tirés des services de réseau (en %)	48,3	45,8	2,5 pt

1. Y compris les ententes de services d'itinérance et de revente ainsi que les ententes de partage de réseau.
2. Y compris les ententes de partage de réseau.
3. Se reporter à la rubrique 11.3, « Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles ». Ces mesures ne sont pas définies par les IFRS de l'IASB. Il s'agit plutôt de paramètres utilisés dans l'industrie pour évaluer le rendement opérationnel d'une société de services mobiles.
4. Frais d'acquisition.

### Charges opérationnelles – secteur des services mobiles

(en millions de dollars)	Premiers trimestre clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Charges liées aux ventes d'équipement	262	272	(3,7) %
Charges opérationnelles des services de réseau	172	164	4,9 %
Frais de marketing	87	100	(13,0) %
Frais généraux et d'administration			
Charge au titre des avantages du personnel	145	124	16,9 %
Autres frais généraux et d'administration	105	106	(0,9) %
Total des charges opérationnelles	771	766	0,7 %

Les charges du secteur des services mobiles ont augmenté de 5 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

Les **charges liées aux ventes d'équipement** ont diminué d'un exercice à l'autre de 10 millions de dollars au premier trimestre de 2012. La diminution reflète les volumes à la baisse d'acquisition et de fidélisation d'abonnés, facteur neutralisé en partie par l'accroissement des coûts par appareil découlant de l'utilisation accrue de téléphones intelligents par de nouveaux abonnés et de la migration des abonnés existants vers des téléphones intelligents.

Les **charges opérationnelles des services de réseau** ont augmenté d'un exercice à l'autre de 8 millions de dollars au premier trimestre de 2012. L'augmentation reflète la croissance des volumes d'itinérance, facteur neutralisé en partie par la réduction des tarifs liés aux services d'itinérance et par la baisse des coûts liés à des revenus partagés avec des tiers et des coûts liés aux licences d'utilisation.

Les **frais de marketing** ont reculé d'un exercice à l'autre de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2012. La diminution reflète la baisse des commissions versées découlant de l'acquisition récente de détaillants de services mobiles TELUS, ainsi que la réduction des frais de publicité et de promotion.

- Les frais d'acquisition par ajout brut d'abonné ont augmenté d'un exercice à l'autre de 14 \$ au premier trimestre de 2012. L'augmentation est principalement imputable à la hausse des coûts de financement par appareil reflétant la plus importante gamme de téléphones intelligents offerts, aux pressions concurrentielles sur les prix des appareils entraînant un plus important financement des appareils et, dans une moindre mesure, à la hausse des commissions afin de prendre en charge la hausse du nombre de téléphones intelligents de plus grande valeur, facteurs qui ont été neutralisés en partie par la réduction des frais de publicité et de promotion.
- Les frais de fidélisation exprimés en pourcentage des produits tirés des services de réseau ont diminué d'un exercice à l'autre de 1,5 point de pourcentage au premier trimestre de 2012. La diminution tient principalement à la baisse des volumes de fidélisation découlant des importants efforts en matière de fidélisation déployés au cours du dernier exercice, les abonnés des services postpayés ayant tiré parti du programme d'échange d'appareil en toute simplicité et, dans une moindre mesure, au fait que la société a enregistré une baisse des commissions versées découlant de l'acquisition récente de détaillants de services mobiles TELUS. Cette baisse des commissions a été neutralisée en partie par l'augmentation des coûts de financement par appareil liés au plus grand nombre de clients qui sont passés aux téléphones intelligents coûtant plus chers.

Le **total des frais généraux et d'administration** a augmenté d'un exercice à l'autre de 20 millions de dollars au premier trimestre de 2012, résultat qui reflète la prise en compte intégrale des coûts liés à l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS en 2011.

- La charge au titre des avantages du personnel a augmenté d'un exercice à l'autre de 21 millions de dollars au premier trimestre de 2012, en raison de la prise en compte intégrale des coûts liés à l'acquisition de certains détaillants de services mobiles TELUS en 2011, de l'embauche de personnel au cours du dernier exercice en vue de soutenir la croissance du nombre d'abonnés, de l'accroissement de la rémunération, ainsi que de la hausse des coûts de restructuration liés à l'effectif.
- Les autres frais généraux et d'administration ont diminué d'un exercice à l'autre de 1 million de dollars au premier trimestre de 2012.

### BAIIA – secteur des services mobiles

(en millions de dollars, sauf les marges)	Premiers trimestre clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
BAIIA	622	551	12,9 %
Marge du BAIIA (en %)	44,7	41,8	2,9 pts

Le BAIIA du secteur des services mobiles a augmenté de 71 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. L'augmentation reflète la forte croissance des produits tirés des services de transmission de données, l'accroissement de l'efficacité opérationnelle, ainsi que la baisse des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. La marge du BAIIA s'est améliorée d'un exercice à l'autre, résultat qui tient au fait que les produits ont augmenté de 5,8 % et que la hausse du total des charges est inférieure à 1 %.

### 5.5 Secteur des services filaires

Le total des produits du secteur des services filaires a augmenté de 26 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

#### Produits opérationnels – secteur des services filaires

(en millions de dollars)	Premiers trimestre clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Services et équipement de transmission de données	700	619	13,1 %
Services locaux de transmission de la voix	359	387	(7,2) %
Services interurbains de transmission de la voix	110	124	(11,3) %
Autres services et équipement	67	68	(1,5) %
Produits tirés des services et de l'équipement	1 236	1 198	3,2 %
Autres produits opérationnels	12	25	(52,0) %
Produits opérationnels externes	1 248	1 223	2,0 %
Produits tirés d'activités intersectorielles	41	40	2,5 %
Total des produits opérationnels	1 289	1 263	2,1 %

Les **produits tirés des services et de l'équipement** ont augmenté d'un exercice à l'autre de 38 millions de dollars au premier trimestre de 2012.

- Les produits tirés des services et de l'équipement de transmission de données ont augmenté d'un exercice à l'autre de 81 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Cette augmentation est principalement attribuable i) à la forte croissance continue du nombre d'abonnés au service Télé OPTIK, à la hausse de 3 \$ par mois du tarif ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service TELUS TV de base ne bénéficiant pas de tarifs protégés, ainsi qu'aux diverses hausses de tarifs s'appliquant aux forfaits Thématiques effectuées en avril 2011 et en octobre 2011; ii) à l'accroissement des ventes d'équipement de transmission de données aux clients d'affaires; iii) à l'accroissement des services Internet et des services de transmission de données améliorés découlant de la croissance attribuable à la mise en œuvre d'ententes avec de grandes entreprises, ainsi que de l'incidence favorable des offres de services groupés incluant le service Internet OPTIK qui aident TELUS à attirer de nouveaux abonnés et à les fidéliser, ainsi qu'à la hausse de 2 \$ du tarif mensuel ayant pris effet en avril 2011 et s'appliquant aux abonnés du service Internet ne bénéficiant pas de tarifs protégés; iv) à la hausse des produits tirés des services offerts au secteur des soins de santé; v) à l'augmentation des produits tirés des services gérés à l'intention du marché d'affaires, qui découle de la prise en compte, pour le trimestre complet, des produits consolidés de Transactel en 2012, les produits pour deux mois seulement ayant été comptabilisés en 2011.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires**

(en milliers)	Aux 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Abonnés à Internet</b>			
Haute vitesse	1 257	1 183	6,3 %
Commuté	41	56	(26,8) %
Total	1 298	1 239	4,8 %
<b>Abonnés à TELUS TV</b>	553	358	54,5 %
(en milliers)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Ajouts nets (pertes nettes) d'abonnés à Internet</b>			
Haute vitesse	16	16	— %
Commuté	(3)	(6)	50,0 %
Total	13	10	30,0 %
<b>Ajouts nets d'abonnés à TELUS TV</b>	44	44	— %

TELUS offre les services Télé OPTIK et Internet OPTIK en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec, ainsi que le service TELUS TV Satellite en Colombie-Britannique et en Alberta. Les ajouts nets d'abonnés à Internet haute vitesse et le nombre d'abonnés à TELUS TV au premier trimestre de 2012 correspondent aux solides résultats affichés au premier trimestre de 2011, grâce aux meilleures capacités au chapitre des services groupés et à l'amélioration des offres concernant le service Télé OPTIK visant à fidéliser les abonnés, conjuguées aux améliorations continues apportées aux services. La croissance du nombre d'abonnés a été freinée, situation qui tient au fait que Shaw Communications Inc. a offert d'importants rabais promotionnels en Colombie-Britannique et en Alberta au début du premier trimestre de 2012; ce concurrent a toutefois réduit ses offres promotionnelles vers la fin du trimestre.

- Les produits tirés des services locaux de transmission de la voix ont reculé d'un exercice à l'autre de 28 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Cette baisse continue de refléter la diminution des produits tirés des services d'accès de base et des services améliorés de transmission de la voix découlant de la concurrence à l'égard de l'obtention d'abonnés des services résidentiels, de la diminution consécutive des lignes résidentielles locales d'accès au réseau ainsi que d'offres concurrentielles similaires, de l'offre de services groupés dans les marchés urbains déréglementés, de même que du remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet. Le recul reflète également la réduction des lignes d'affaires d'accès aux services de transmission de la voix découlant du remplacement de la technologie en faveur des services de transmission de données et des activités des concurrents, y compris la réduction des tarifs. Ces facteurs ont été neutralisés en partie par diverses hausses des tarifs locaux mensuels ayant pris effet au troisième trimestre de 2011.

**Indicateurs opérationnels – secteur des services filaires**

(en milliers)	Aux 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>Lignes d'accès au réseau</b>			
Lignes résidentielles	1 868	2 013	(7,2) %
Lignes d'affaires	1 668	1 695	(1,6) %
Total	3 536	3 708	(4,6) %
(en milliers)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
<b>(Pertes nettes) ajouts nets de lignes d'accès au réseau</b>			
Lignes résidentielles	(47)	(33)	(42,4) %
Lignes d'affaires	(10)	2	n.s.
Total	(57)	(31)	(83,9) %

Le nombre de lignes résidentielles d'accès au réseau continue d'être touché par le remplacement de la technologie pour les services locaux, en faveur des services mobiles et Internet, ainsi que par les activités promotionnelles des principaux câblodistributeurs concurrents de la société en Colombie-Britannique, en Alberta et dans l'est du Québec. Les pertes de lignes résidentielles d'accès au réseau au premier trimestre de 2012 ont augmenté de 14 000 par rapport à la période correspondante de 2011, et de 10 000 par rapport au quatrième trimestre de 2011, en raison principalement des promotions dans le cadre desquelles Shaw a offert d'importantes réductions des prix des téléphones filaires en Colombie-Britannique et en Alberta au début du premier trimestre de 2012.

TELUS offre des services à l'échelle nationale. Les pertes au chapitre des lignes d'affaires d'accès au réseau reflètent l'intensification continue de la concurrence sur le marché des PME et le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces, la croissance de certains services de transmission de données, tels que les réseaux IP privés, n'étant pas prise en compte dans le nombre de lignes d'affaires d'accès au réseau, et le passage des services de transmission de la voix existants aux services IP ayant donné lieu à une réduction des lignes d'affaires d'accès au réseau. Une hausse du taux de désabonnement lié aux lignes de gros d'accès au réseau a été observée au premier trimestre de 2012. Par contre, au premier trimestre de 2011, les lignes d'affaires d'accès au réseau ont augmenté, en raison de la mise en place des services de transmission de la voix et de données pour les clients des services de gros.

- Les produits tirés des services interurbains de transmission de la voix ont diminué d'un exercice à l'autre de 14 millions de dollars au premier trimestre de 2012. Cette baisse reflète la concurrence continue au chapitre des tarifs et des services groupés dans l'ensemble de l'industrie, la diminution du nombre d'abonnés aux services locaux et le remplacement de la technologie en faveur des services mobiles et Internet.

Les **autres produits opérationnels** ont diminué d'un exercice à l'autre de 13 millions de dollars au premier trimestre de 2012. La diminution découle principalement de l'absence de la comptabilisation du profit hors trésorerie de 16 millions de dollars sur la participation dans Transactel (Barbados) Inc. qui avait été comptabilisé au premier trimestre de 2011. Au premier trimestre de 2012, la société a comptabilisé une perte de 1 million de dollars liée à la composante résidentielle de réaménagement en copropriétés de la coentreprise immobilière Jardin TELUS. Ces éléments ont été neutralisés en partie par le montant prélevé du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix en 2012, aux fins de la prestation de services Internet à large bande à un certain nombre de collectivités rurales admissibles.

Les **produits tirés d'activités intersectorielles** représentent les services fournis par le secteur des services filaires au secteur des services mobiles. Ces produits sont éliminés au moment de la consolidation de même que les charges connexes du secteur des services mobiles.

#### Charges opérationnelles – secteur des services filaires

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Achat de biens et services	541	505	7,1 %
Charges au titre des avantages du personnel	361	323	11,8 %
Total des charges opérationnelles	902	828	8,9 %

Le total des charges opérationnelles du secteur des services filaires a augmenté de 74 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

Les **charges au titre de l'achat de biens et services** ont augmenté d'un exercice à l'autre de 36 millions de dollars au premier trimestre de 2012. L'augmentation reflète principalement la hausse des coûts engagés relativement au contenu et au soutien pour assurer la croissance du service TELUS TV (hausse de 54 % du nombre d'abonnés d'un exercice à l'autre), la hausse du coût des produits vendus découlant des ventes plus élevées d'équipement et, dans une moindre mesure, la hausse des frais de publicité et de promotion, principalement en vue d'appuyer des campagnes de marketing visant les services Télé OPTIK et Internet OPTIK.

La **charge au titre des avantages du personnel** a augmenté d'un exercice à l'autre de 38 millions de dollars au premier trimestre de 2012. L'augmentation s'explique par l'embauche de personnel au cours de la dernière année, pour soutenir la croissance du nombre d'abonnés au service TELUS TV, par la prise en compte, pour un mois supplémentaire en 2012, des charges au titre de la consolidation des transactions liées à Transactel, par la réduction en 2012 du recouvrement au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel, par la hausse des taux de rémunération de la direction et du personnel syndiqué, ainsi que par l'accroissement des coûts de restructuration liés à l'effectif.

**BAIIA – secteur des services filaires**

(en millions de dollars, sauf les marges)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
BAIIA	387	435	(11,0) %
Ajouter : perte liée à la participation dans la composante résidentielle de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—	n.s.
Déduire : profit sur la participation dans Transactel	—	(16)	n.s.
<b>BAIIA ajusté</b>	<b>388</b>	<b>419</b>	<b>(7,4) %</b>
Marge du BAIIA ajusté (en %)	<b>30,1</b>	<b>33,6</b>	<b>(3,5) pts</b>

Le BAIIA du secteur des services filaires a diminué de 48 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. Le BAIIA ajusté a diminué d'un exercice à l'autre de 31 millions de dollars au premier trimestre de 2012. La baisse du BAIIA ajusté et de la marge du BAIIA ajusté continue de refléter la diminution des services locaux et interurbains de transmission de la voix existants générant des marges plus élevées, facteur neutralisé en partie par la croissance continue des services de transmission de données générant des marges plus faibles et des ventes d'équipement.

## 6. Évolution de la situation financière

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 mars 2012	Au 31 déc. 2011	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
<b>Actifs courants</b>					
Trésorerie et placements temporaires, montant net	68	46	22	48 %	Se reporter à la rubrique 7, « Situation de trésorerie et sources de financement ».
Débiteurs	1 406	1 428	(22)	(2) %	Principalement la diminution des débiteurs des détaillants de services mobiles.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	10	66	(56)	(85) %	Reflète les remboursements reçus et un reclassement au poste Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer.
Stocks	270	353	(83)	(24) %	Principalement la diminution du nombre d'appareils mobiles et d'accessoires découlant de la réduction des stocks et de la diminution du coût moyen.
Charges payées d'avance	228	144	84	58 %	Principalement le paiement anticipé des avantages du personnel prévus par la loi et des droits de licence annuels pour les services mobiles.
Actifs dérivés	12	14	(2)	(14) %	Ajustements à la juste valeur des couvertures liées aux unités d'actions restreintes et des autres couvertures opérationnelles.
<b>Passifs courants</b>					
Emprunts à court terme	407	404	3	1 %	Les résultats des deux périodes tiennent compte d'un montant de 400 millions de dollars versé à TELUS par la fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement aux créances clients titrisées (se reporter à la rubrique 7.6), ainsi que des prélèvements peu élevés sur les facilités.
Créditeurs et charges à payer	1 403	1 419	(16)	(1) %	Tient compte d'une diminution de la paie et des autres charges salariales connexes tenant au paiement de la rémunération variable en 2011, déduction faite des charges à payer pour 2012, et diminution des commissions à payer aux détaillants de services mobiles découlant de la baisse saisonnière des branchements au premier trimestre de 2012, facteurs neutralisés en partie par l'augmentation des intérêts à payer et des taxes à la consommation et autres taxes à payer.
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	329	25	304	n.s.	Reflète la différence entre la charge d'impôt sur le bénéfice et les acomptes provisionnels, y compris l'impôt sur le bénéfice des sociétés de personnes pour les périodes intermédiaires, et le reclassement d'un montant inscrit au poste Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir.
Dividendes à payer	387	188	199	106 %	Le solde au 31 mars 2012 comprend un montant de 189 millions de dollars au titre du dividende de 58 cents par action pour le premier trimestre versé le 2 avril 2012, et un montant de 198 millions de dollars au titre du dividende de 61 cents par action pour le deuxième trimestre, qui a été déclaré le 21 février 2012 et est payable le 3 juillet 2012.
Facturation par anticipation et dépôts de clients	663	655	8	1 %	Principalement l'augmentation de la facturation par anticipation liée aux clients d'affaires des services filaires.
Provisions	72	88	(16)	(18) %	Tient compte du paiement de montants faisant l'objet d'un différend.
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 024	1 066	(42)	(4) %	Remboursement d'une tranche de 300 millions de dollars des billets à 4,5 % de série CC de TELUS Corporation qui sont arrivés à échéance en mars 2012, déduction faite d'une hausse de 258 millions de dollars du papier commercial.
<b>Fonds de roulement<sup>1</sup></b>	<b>(2 291)</b>	<b>(1 794)</b>	<b>(497)</b>	<b>(28) %</b>	Tient compte de l'incidence d'une déclaration hâtive du dividende pour le deuxième trimestre qui est payable le 3 juillet 2012, et de l'augmentation de l'impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer.

1. Actifs courants moins les passifs courants.

## Évolution de la situation financière – Suite du tableau de la page précédente.

Situation financière : (en millions de dollars)	Au 31 mars 2012	Au 31 déc. 2011	Variation	Variation en %	Explication concernant les variations
<b>Actifs non courants</b>					
Immobilisations corporelles, montant net	7 985	7 964	21	— %	Se reporter à Dépenses d'investissement à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement », ainsi qu'à Amortissement des immobilisations corporelles à la rubrique 5.3.
Immobilisations incorporelles, montant net	6 135	6 153	(18)	— %	Se reporter à Dépenses d'investissement à la rubrique 7.2, « Sorties liées aux activités d'investissement », ainsi qu'à Amortissement des immobilisations incorporelles à la rubrique 5.3. Les soldes des deux périodes tiennent compte d'un montant de 4 867 millions de dollars versé au titre des licences de spectre pour les SSFE.
Goodwill, montant net	3 661	3 661	—	— %	—
Coentreprise immobilière	14	—	14	n.s.	Se reporter à la rubrique 7.10, « Transactions entre parties liées ».
Autres actifs non courants	127	81	46	57 %	Tient compte des coûts différés liés au projet Jardin TELUS, et du reclassement d'un montant de 27 millions de dollars qui était inscrit au poste Autres passifs non courants au titre des prestations de retraite.
Placements	21	21	—	— %	—
<b>Passifs non courants</b>					
Provisions	122	122	—	— %	—
Dette à long terme	5 509	5 508	1	— %	—
Autres passifs non courants	1 040	1 343	(303)	(23) %	Principalement une diminution du passif au titre des prestations de retraite et des avantages postérieurs à l'emploi, qui découle des activités de capitalisation et des gains actuariels.
Impôt sur le bénéfice différé	1 352	1 600	(248)	(16) %	Tient compte de l'économie d'impôt sur le bénéfice différé pour la période considérée, qui découle de l'inversion des différences temporelles, déduction faite de l'impôt sur le bénéfice différé lié aux profits et pertes latents sur les dérivés et des passifs au titre des régimes de retraite.
<b>Capitaux propres</b>					
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	7 629	7 513	116	2 %	Principalement un bénéfice net de 348 millions de dollars et les autres éléments du résultat global de 153 millions de dollars, déduction faite de deux dividendes trimestriels déclarés totalisant 387 millions de dollars.

## 7. Situation de trésorerie et sources de financement

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

Les politiques financières liées à la structure du capital de la société, son plan financier et ses résultats sont décrits à la *rubrique 4.3*. Dans le cours normal des activités, la société a généré des flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles annuels supérieurs aux dépenses d'investissement annuelles nécessaires au soutien de la croissance des activités et aux investissements dans la technologie.

### Sommaire des tableaux consolidés des flux de trésorerie

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Entrées liées aux activités opérationnelles	763	454	68,1 %
(Sorties) liées aux activités d'investissement	(514)	(516)	0,4 %
(Sorties) entrées liées aux activités de financement	(227)	68	n.s.
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	22	6	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	46	17	—
Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin	68	23	195,7 %

## 7.1 Entrées liées aux activités opérationnelles

Les entrées liées aux activités opérationnelles ont augmenté de 309 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, en raison principalement de ce qui suit :

### Analyse des variations des entrées liées aux activités opérationnelles

(en millions de dollars)	
<b>Entrées liées aux activités opérationnelles, trimestre clos le 31 mars 2011</b>	<b>454</b>
<b>Variations d'un exercice à l'autre :</b>	
Diminution des cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies, déduction faite de la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel	127
Rabais non récurrents accordés aux abonnés des services résidentiels en 2011	53
Hausse du BAIIA ajusté (se reporter à la rubrique 5.4, « Secteur des services mobiles », et à la rubrique 5.5, « Secteur des services filaires »)	40
Diminution des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration	25
Réduction des paiements d'impôt sur le bénéfice, déduction faite des économies reçues	18
Autres variations du fonds de roulement	46
<b>Entrées liées aux activités opérationnelles, trimestre clos le 31 mars 2012</b>	<b>763</b>

- La diminution des cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies, déduction faite de la charge au titre de ces régimes, qui tient essentiellement à la réduction de la cotisation discrétionnaire (100 millions de dollars en janvier 2012, par rapport à 200 millions de dollars en janvier 2011).
- Les rabais non récurrents effectués en 2011 au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix, qui ont été déterminés conformément à la Décision de télécom CRTC 2010-639. Le versement des rabais n'a pas eu d'incidence sur le bénéfice net de 2011, étant donné que les montants comptabilisés au titre du compte de report lié à la réglementation sur le plafonnement des prix n'ont pas été comptabilisés précédemment dans le compte de résultat.
- La diminution des décaissements au titre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration, qui tient à la réduction des activités de restructuration depuis 2010.
- La réduction du montant net des paiements d'impôt sur le bénéfice, qui tient aux remboursements plus élevés reçus au premier trimestre et à la diminution des paiements finaux exigibles relativement à l'impôt de l'exercice précédent.

## 7.2 Sorties liées aux activités d'investissement

Les sorties liées aux activités d'investissement ont diminué de 2 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, résultat qui tient au fait que la hausse des dépenses d'investissement en 2012 et des autres investissements, y compris le montant de 15 millions de dollars investi dans la coentreprise immobilière Jardin TELUS, ont été largement neutralisés par les variations hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement. Au premier trimestre de 2012, la société a acquis des entreprises et effectué des investissements connexes; elle a notamment acquis une participation de 100 % dans une entreprise qui complète ses secteurs d'activité existants.

Le total des dépenses d'investissement a augmenté de 32 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. Le ratio d'intensité du capital au premier trimestre de 2012 affiche une hausse de un point de pourcentage par rapport à la période correspondante de 2011, principalement en raison de l'accroissement de la couverture du réseau mobile 4G LTE en milieu urbain. Le BAIIA ajusté déduction faite des dépenses d'investissement a augmenté de 8 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011.

### Dépenses d'investissement

(en millions de dollars, sauf le ratio d'intensité du capital)	Premiers trimestres clos les 31 mars		
	2012	2011	Variation
Secteur des services mobiles	151	76	98,7 %
Secteur des services filaires	290	333	(12,9) %
<b>Total des dépenses d'investissement</b>	<b>441</b>	<b>409</b>	<b>7,8 %</b>
BAIIA ajusté, déduction faite des dépenses d'investissement <sup>1</sup>	569	561	1,4 %
Intensité du capital (en %)²	17	16	1 pt

1. Se reporter à la rubrique 11.1, « BAIIA », pour le calcul et la description.
2. L'intensité du capital est calculée comme les dépenses d'investissement divisées par les produits opérationnels. Cette mesure fournit une méthode utile pour comparer le niveau des dépenses d'investissement avec celui d'autres entreprises de tailles diverses du même secteur.

- Les **dépenses d'investissement du secteur des services mobiles** ont augmenté de 75 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011, principalement en raison de l'accroissement de la couverture du réseau 4G LTE en milieu urbain de TELUS, dont les services ont été lancés dans 14 régions métropolitaines en février 2012. L'augmentation découle également des investissements dans les éléments du réseau commun qui ont été effectués afin de soutenir la croissance du réseau.

Le ratio d'intensité du capital du secteur des services mobiles s'est établi à 11 % au premier trimestre de 2012, soit une hausse par rapport à 6 % au premier trimestre de 2011, et les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 471 millions de dollars au premier trimestre de 2012, soit une baisse de 4 millions de dollars, ou moins de 1 %, par rapport à la période correspondante de 2011.

- Les **dépenses d'investissement du secteur des services filaires** ont reculé de 43 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à la période correspondante de 2011. La diminution reflète principalement la réduction des activités d'expansion du réseau à large bande, par suite du quasi-achèvement des travaux liés à la mise en œuvre d'une couche superposée de la technologie VDSL2 en 2011, facteur neutralisé en partie par les investissements dans les nouveaux centres de données Internet.

Le ratio d'intensité du capital du secteur des services filaires s'est établi à 22 % au premier trimestre de 2012, soit une baisse par rapport à 26 % au premier trimestre de 2011. Les flux de trésorerie (BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement) de ce secteur se sont chiffrés à 98 millions de dollars au premier trimestre de 2012, soit une hausse de 12 millions de dollars, ou 14 %, par rapport à la période correspondante de 2011.

### 7.3 (Sorties) entrées liées aux activités de financement

Les sorties liées aux activités de financement se sont élevées à 227 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à des entrées liées aux activités de financement de 68 millions de dollars à la période correspondante de 2011.

- Le produit en trésorerie tiré des actions sans droit de vote émises aux fins de l'exercice d'options s'est élevé à néant au premier trimestre de 2012, comparativement à 17 millions de dollars à la période correspondante de 2011.
- Les dividendes en espèces versés au premier trimestre de 2012 se sont élevés à 188 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 73 millions de dollars par rapport au premier trimestre de 2011. L'augmentation reflète les éléments suivants :
  - un montant de 19 millions de dollars découlant principalement de la hausse de 10,5 % du taux de dividende lié au dividende versé en janvier 2012, par rapport au dividende versé en janvier 2011;
  - le paiement de dividendes figurant au tableau des flux de trésorerie au premier trimestre de 2011 était présenté déduction faite d'un montant de 54 millions de dollars au titre des actions sans droit de vote de TELUS nouvellement émises en vertu du régime de réinvestissements des dividendes et d'achat d'actions. En ce qui concerne les dividendes déclarés après le 1<sup>er</sup> mars 2011, la société achète des actions sans droit de vote de TELUS sur le marché libre, sans escompte, et elle n'émet plus d'actions sur le capital autorisé à un escompte de 3 %, ce qui a entraîné une augmentation des sorties de trésorerie aux fins des dividendes versés le 1<sup>er</sup> avril 2011 et par la suite.
- En mars 2012, la société a remboursé une tranche de 300 millions de dollars des billets de série CC à 4,5 % de TELUS Corporation arrivés à échéance.

- Variations du papier commercial, des emprunts à court terme et des facilités bancaires

La société alterne régulièrement entre diverses sources de financement à court terme pour tirer parti des écarts à l'égard du coût financier. Le programme de papier commercial de la société permet à celle-ci d'obtenir des fonds à faible coût et il est entièrement garanti par la facilité de crédit consentie d'une durée de cinq ans. Les emprunts à court terme comprennent principalement les sommes avancées à la société par une fiducie de titrisation sans lien de dépendance relativement au transfert des opérations de titrisation de créances (se reporter à la *rubrique 7.6, « Vente de créances clients »*).

- Le papier commercial a augmenté de 258 millions de dollars au premier trimestre de 2012, par rapport à une augmentation de 150 millions de dollars à la période correspondante de 2011 et à une augmentation de 108 millions de dollars des flux de trésorerie provenant du papier commercial émis. L'augmentation du papier commercial au premier trimestre de 2012 a été neutralisée en partie par le remboursement de 300 millions de dollars de billets arrivés à échéance. Au premier trimestre de 2011, l'augmentation du papier commercial avait servi à financer les cotisations discrétionnaires aux régimes de retraite à prestations définies, ainsi que les acquisitions.
- Le solde des variations des emprunts à court terme reflète la variation des montants prélevés sur les facilités bancaires, soit une réduction de 19 millions de dollars.
- Le produit tiré des créances clients titrisées s'élevait à 400 millions de dollars au 31 mars 2012, soit un résultat inchangé pour l'exercice considéré et par rapport à 2011.
- Aucun montant n'a été prélevé sur la facilité de crédit de cinq ans de la société au cours du premier trimestre de 2012 et de l'exercice 2011. Se reporter à la *rubrique 7.5, « Facilités de crédit »*.

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

La **dette nette** au 31 mars 2012 a diminué de 136 millions de dollars par rapport au 31 mars 2011, en raison essentiellement de la tranche de la dette à long terme arrivée à échéance en juin 2011 et en mars 2012, facteur neutralisé en partie par l'augmentation du papier commercial à faible taux et par l'émission en mai 2011 de 600 millions de dollars de billets d'une durée de cinq ans, ainsi que par l'augmentation de la trésorerie et par la diminution des emprunts à court terme.

Le **total des capitaux investis – valeur comptable** au 31 mars 2012 a diminué de 629 millions de dollars, par rapport à l'exercice précédent, résultat qui s'explique principalement par la diminution des bénéfices non distribués et par la réduction de la dette nette. La diminution des bénéfices non distribués tient compte d'une perte de 740 millions de dollars sur 12 mois inscrite dans les autres éléments du résultat global, qui découle des pertes actuarielles au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel et qui ne sera jamais ultérieurement reclassée en résultat. Les écarts actuariels fluctueront probablement d'une période à l'autre.

La **dette à taux fixe en proportion du total de la dette** s'est établie à 80 % au 31 mars 2012, soit une baisse par rapport à 91 % à l'exercice précédent, qui découle de l'augmentation de l'utilisation du papier commercial à faible taux.

La **durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette** était de 5,7 années au 31 mars 2012, soit une hausse par rapport à 5,4 années au 31 mars 2011, qui s'explique essentiellement par les activités de refinancement effectuées au deuxième trimestre de 2011.

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

Aux 31 mars ou pour les périodes de 12 mois closes à ces dates	2012	2011	Variation
<b>Composantes des ratios d'endettement et de couverture<sup>1</sup> (en millions de dollars)</b>			
Dettes nettes	6 898	7 034	(136)
Total des capitaux investis – valeur comptable <sup>2</sup>	14 519	15 148	(629)
BALIA excluant les coûts de restructuration	3 845	3 771	74
Coûts financiers, montant net	348	511	(163)
<b>Ratios d'endettement</b>			
Dettes à taux fixe en proportion du total de la dette (en %)	80	91	(11) pts
Durée moyenne jusqu'à l'échéance de la dette (en années)	5,7	5,4	0,3
Dettes nettes/total des capitaux investis (en %) <sup>1,2</sup>	47,5	46,4	1,1 pt
Dettes nettes/BALIA excluant les coûts de restructuration <sup>1</sup>	1,8	1,9	(0,1)
<b>Ratios de couverture (fois)<sup>1</sup></b>			
Couverture par le bénéfice	5,4	3,8	1,6
Couverture des intérêts par le BALIA excluant les coûts de restructuration	11,0	7,4	3,6
<b>Autres mesures sur 12 mois</b>			
Flux de trésorerie disponibles (en millions de dollars) <sup>3</sup>	1 193	854	339
Ratio de distribution du bénéfice net ajusté (en %) <sup>1</sup>	63	62	1 pt
Ratio de distribution (en %) <sup>1</sup>	61	61	—

1. Se reporter à la rubrique 11.4, « Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement ».
2. Les chiffres pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011 ont été révisés en raison du reclassement rétrospectif de l'écart actuariel du poste Cumul des autres éléments du résultat global au poste Bénéfices non distribués effectué au troisième trimestre de 2011.
3. Se reporter à la rubrique 11.2, « Flux de trésorerie disponibles », pour la définition.

Le **ratio de couverture par le bénéfice** pour la période de 12 mois close le 31 mars 2012 était de 5,6 fois, soit une hausse comparativement à 3,8 fois à l'exercice précédent. La diminution du montant brut des charges d'intérêts a entraîné une augmentation de 1,5 du ratio, et l'augmentation du bénéfice avant intérêts bruts et impôt sur le bénéfice a donné lieu à une augmentation de 0,1 du ratio.

Le **ratio de couverture des intérêts par le BALIA excluant les coûts de restructuration** pour la période de 12 mois close le 31 mars 2012 était de 11,0 fois, soit une hausse comparativement à 7,4 fois à l'exercice précédent. La baisse du montant net des charges d'intérêts a donné lieu à une augmentation de 3,5 du ratio, et l'augmentation du BALIA excluant les coûts de restructuration a occasionné une hausse de 0,1 du ratio.

Les **flux de trésorerie disponibles** pour la période de 12 mois close le 31 mars 2012 ont augmenté de 339 millions de dollars, ou 40 %, par rapport à la période de 12 mois close le 31 mars 2011. Cette hausse tient principalement à la diminution des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, notamment la réduction de la cotisation discrétionnaire versée, à l'augmentation du BALIA ajusté et à la baisse des intérêts payés découlant de la réduction du taux d'intérêt effectif par suite des activités de refinancement effectuées en 2010 et en 2011, facteurs neutralisés en partie par l'accroissement des dépenses d'investissement.

#### Politiques financières et lignes directrices à long terme de TELUS

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

- Ratio de la dette nette/BALIA excluant les coûts de restructuration entre 1,5 et 2,0 fois  
Le ratio s'est établi à 1,8 fois au 31 mars 2012, soit un résultat qui demeure conforme aux lignes directrices.
- Ratio de distribution de 55 % à 65 % des bénéfices nets prévisibles  
L'indication relative au ratio de distribution est établie sur une base prospective, plutôt que sur une base actuelle. Le ratio de distribution est considéré comme approprié en ce qui concerne les attentes actuelles de la société à l'égard du résultat, des flux de trésorerie et des dépenses d'investissement.

## 7.5 Facilités de crédit

TELUS Corporation a conclu une facilité de crédit renouvelable de 2 milliards de dollars (ou l'équivalent en dollars américains) arrivant à échéance le 3 novembre 2016, avec un consortium se composant de 15 institutions financières. La facilité de crédit est utilisée aux fins générales de la société, notamment à titre de sûreté pour le papier commercial.

Au 31 mars 2012, TELUS avait des liquidités disponibles de plus de 1,0 milliard de dollars aux termes des facilités de crédit inutilisées, et disposait d'un montant de 100 millions de dollars aux termes de son programme de titrisation de créances clients (se reporter à la *rubrique 7.6*), ce qui est conforme à l'objectif de la société, lequel vise à faire en sorte que les liquidités disponibles s'élèvent généralement à au moins 1 milliard de dollars.

### Facilités de crédit de TELUS au 31 mars 2012

(en millions de dollars)	Échéance	Montant disponible	Montant utilisé	Lettres de crédit émises, mais non utilisées	Sûreté pour le programme de papier commercial	Liquidités disponibles
Facilité renouvelable de cinq ans <sup>1</sup>	3 novembre 2016	2 000	—	—	(1 024)	976
Autres facilités bancaires	—	165	(7)	(115)	—	43
Total	—	2 165	(7)	(115)	(1 024)	1 019

1. Dollars canadiens ou équivalent des dollars américains.

Les facilités de crédit renouvelables de TELUS comportent les clauses restrictives habituelles. Celles-ci lui interdisent notamment de laisser son ratio de levier financier consolidé (dette sur le BAIIA sur 12 mois) dépasser 4:1 (environ 1,8:1 au 31 mars 2012) et de laisser son ratio de couverture consolidé (BAIIA sur charges d'intérêts sur 12 mois) être inférieur à 2:1 (environ 11,0:1 au 31 mars 2012) à la fin d'un trimestre financier. Il y a certaines petites différences entre le calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture en vertu des conventions de crédit et le calcul de la dette nette sur le BAIIA excluant les coûts de restructuration et du ratio de couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration. Les calculs n'ont jamais présenté de différences importantes. La réévaluation des immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles et du goodwill aux fins comptables n'a pas d'incidence sur les clauses restrictives. L'accès continu aux facilités de crédit de TELUS n'est pas assujéti au maintien par TELUS d'une cote de crédit en particulier.

## 7.6 Vente de créances clients

TELUS Communications Inc. (« TCI »), filiale en propriété exclusive de TELUS, est partie à une convention conclue avec une fiducie de titrisation sans lien de dépendance liée à une grande banque canadienne de l'annexe I, aux termes de laquelle TCI est en mesure de vendre une participation dans certaines de ses créances, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 500 millions de dollars. La convention de titrisation renouvelable arrivera à échéance le 1<sup>er</sup> août 2014.

TCI doit maintenir une cote de crédit de DBRS Ltd. d'au moins BBB (faible), sinon la fiducie de titrisation pourrait exiger la dissolution du programme de vente. Au 9 mai 2012, la cote de crédit était plus élevée que la cote devant être maintenue.

## 7.7 Cotes de crédit

Il n'y a eu aucun changement aux cotes de crédit de première qualité de la société au 9 mai 2012.

## 7.8 Instruments financiers, engagements et passifs éventuels

### Instruments financiers

Les instruments financiers de la société ainsi que la nature des risques auxquels ils pourraient être assujéti sont décrits dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

### Engagements et passifs éventuels

#### *Jardin TELUS*

Se reporter à la section « *Transactions avec la coentreprise immobilière* », à la *rubrique 7.10*.

## Réclamations et poursuites

La société fait l'objet de diverses réclamations et poursuites (incluant des recours collectifs) visant des dommages-intérêts et d'autres compensations. Aussi, la société a reçu ou est au courant de certaines réclamations éventuelles (incluant des réclamations en matière de propriété intellectuelle) à son égard et, dans certains cas, à l'égard de nombreuses autres entreprises de services mobiles et des fournisseurs de services de télécommunications. Dans certaines instances, les questions en sont au stade préliminaire et la possibilité d'une responsabilité et l'importance d'une perte potentielle ne peuvent être déterminées actuellement de façon fiable. La société ne peut à l'heure actuelle prévoir avec certitude l'issue de l'une quelconque de ces réclamations, réclamations éventuelles et poursuites. Cependant, sous réserve des restrictions précédentes, la direction est d'avis, en vertu de l'évaluation juridique 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 défavorable importante sur la situation financière et les résultats opérationnels de la société à l'exception des éléments décrits à la note 22 des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

### 7.9 Information sur les actions en circulation

Le nombre total d'actions en circulation et pouvant être émises qui est présenté au 31 mars 2012 dans le tableau suivant se fonde sur l'hypothèse selon laquelle toutes les options en cours, ainsi que les options pour lesquelles les actions sont détenues en réserve, ont été converties.

#### Actions en circulation

Au 31 mars 2012 (en millions)	Actions ordinaires	Actions sans droit de vote	Nombre total d'actions
Capitaux propres attribuables aux actions ordinaires			
Actions ordinaires en circulation	174,9	150,4	325,3 <sup>1</sup>
Options en cours et pouvant être émises <sup>2</sup>	—	27,4	27,4
Actions en circulation et pouvant être émises	174,9	177,8	353,7

1. Aux fins du calcul du bénéfice dilué par action, le nombre d'actions s'établissait à 327,0 millions pour le trimestre clos le 31 mars 2012.
2. En supposant une conversion intégrale et sans tenir compte des prix d'exercice.

### 7.10 Transactions entre parties liées

#### Placements dans des entités contrôlées importantes

Au 31 mars 2012, TELUS Corporation contrôle finalement 100 % des participations dans TELUS Communications Inc., laquelle contrôle finalement pour sa part 100 % des participations dans Société TELUS Communications et dans SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE, soit un pourcentage inchangé par rapport au 31 décembre 2011.

#### Transactions avec les principaux dirigeants

Les principaux dirigeants sont les personnes ayant l'autorité et la responsabilité liées à la planification, à la direction et au contrôle des activités de la société, et ils comprennent les membres du conseil d'administration et l'équipe de la haute direction de la société. Le total de la rémunération versée aux principaux dirigeants pour les trimestres clos les 31 mars 2012 et 2011 s'établit à 9 millions de dollars et à 7 millions de dollars, respectivement. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note 23 des états financiers consolidés intermédiaires résumés.

#### Transactions impliquant des régimes de retraite à prestations définies

La société a fourni des services de gestion et d'administration relativement à ses régimes de retraite à prestations définies. Les charges liées à ces services ont été comptabilisées selon la méthode du recouvrement des coûts et elles sont non significatives pour la société. La société a également versé des cotisations aux régimes de retraite à prestations définies, pour lesquelles une analyse est présentée à la rubrique 7.1.

## **Transactions avec la coentreprise immobilière (Jardin TELUS)**

Au premier trimestre de 2011, la société a annoncé la conclusion d'un partenariat à parts égales avec une partie sans lien de dépendance, aux fins du projet Jardin TELUS, un projet de réaménagement se composant d'une tour d'habitation en copropriété et d'une tour de bureaux abritant des locaux pour bureaux et pour commerces de détail situés à Vancouver, en Colombie-Britannique. La société compte emménager son siège social dans ce complexe. La nouvelle tour de bureaux, dont la construction devrait prendre fin en 2014, sera construite conformément à la norme LEED (d'après l'anglais *Leadership in Energy and Environmental Design*) Platine de 2009, et la nouvelle tour d'habitation en copropriété, dont la construction devrait prendre fin en 2015, sera construite conformément à la norme LEED Or. Les activités de commercialisation de la tour d'habitation ont été couronnées de succès, et les travaux de construction devraient débuter au deuxième trimestre de 2012.

Au cours du trimestre clos le 31 mars 2012, la société a conclu des transactions avec la coentreprise immobilière, qui est une partie liée, comme il est décrit à la note 17 b) des états financiers consolidés intermédiaires résumés. Les engagements et les passifs éventuels liés à la coentreprise immobilière sont décrits à la note 17 c) des états financiers consolidés intermédiaires résumés et ils comprennent ce qui suit.

### *Engagement au titre des travaux de construction*

La coentreprise immobilière prévoit engager des dépenses totalisant environ 470 millions de dollars aux fins de la construction d'une tour de bureaux et d'une tour d'habitation en copropriété. Les travaux de construction de la tour de bureaux ont débuté, et les travaux de construction de la tour d'habitation en copropriété devraient débuter au deuxième trimestre de 2012. Au 31 mars 2012, les engagements contractuels de la coentreprise immobilière jusqu'en 2014 au titre des travaux de construction s'élevaient à 152 millions de dollars.

### *Contrats de location simple*

Au premier trimestre de 2012, la société a conclu avec la coentreprise immobilière un contrat de location simple pour ses nouveaux locaux qui abriteront son siège social, aux taux du marché. Les paiements au titre du contrat de location simple pour la période de 20 ans totalisent 230 millions de dollars, ce qui comprend les coûts d'occupation de 91 millions de dollars.

### *Facilités de crédit aux fins des travaux de construction*

Au premier trimestre de 2012, la coentreprise immobilière a obtenu des engagements de financement de deux institutions financières canadiennes aux fins du projet Jardin TELUS. TELUS Corporation prévoit participer, en sa qualité de coprêteur à 50 %, aux facilités de crédit aux fins des travaux de construction. Lorsqu'elles auront été entièrement documentées et que toutes les conditions de financement auront été remplies, ces facilités fourniront des liquidités totalisant 413 millions de dollars à la coentreprise immobilière. Les facilités comportent les déclarations, les garanties et les clauses restrictives habituelles et elles seront garanties par des débentures à vue constituant des prêts hypothécaires de premier rang à charges fixes et flottantes grevant les deux projets immobiliers sous-jacents. Les facilités porteront intérêt au taux des acceptations bancaires ou au taux préférentiel, majoré des marges applicables. Au 9 mai 2012, aucun montant n'avait été avancé en vertu des facilités.

## **8. Estimations comptables critiques et faits nouveaux concernant les méthodes comptables**

### **8.1 Estimations comptables critiques**

Les estimations comptables critiques sont décrites à la *rubrique 8.1* du rapport de gestion annuel 2011 de TELUS. 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 et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur 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.

### **8.2 Faits nouveaux concernant les méthodes comptables**

#### **Coentreprise immobilière**

La société comptabilise sa participation dans la coentreprise immobilière selon la méthode de la mise en équivalence, en vertu de laquelle les investissements sont initialement comptabilisés au coût et ajustés subséquemment pour tenir compte de la quote-part de la société dans le bénéfice ou la perte de la coentreprise immobilière et dans les bénéfices distribués.

## Normes, interprétations et modifications qui ne sont pas encore en vigueur et n'ont pas été appliquées

### IAS 19, Avantages du personnel (modifiée en 2011)

En ce qui concerne les méthodes comptables qu'utilise la société à l'heure actuelle ainsi que ses pratiques en matière de présentation et d'informations à fournir, la principale différence découlant de la norme modifiée tient au fait que le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite ne sera plus utilisé aux fins des calculs concernant les régimes de retraite à prestations définies (et ne constituera plus une estimation significative). Aux fins du calcul du bénéfice net de la société, les notions de « charges d'intérêts » et de « rendement des actifs des régimes » seront remplacées par la notion d'« intérêt net ». L'intérêt net de chaque régime est le produit du surplus (déficit) du régime multiplié par le taux d'actualisation. Comme c'était le cas auparavant, la norme modifiée ne prescrit pas dans quel élément du résultat opérationnel le montant d'intérêt net doit être présenté, mais la société prévoit présenter ce montant comme une composante des coûts de financement lorsqu'elle appliquera la norme modifiée.

Selon le point de vue actuel de la société, lequel se fonde sur des données historiques à long terme, le taux de rendement à long terme attendu des actifs des régimes excéderait le taux d'actualisation (en raison du pourcentage élevé des actifs des régimes à prestations définies devant être investis dans des titres de capitaux propres), l'incidence relative de la norme modifiée devrait se traduire par une diminution du bénéfice net et des montants par action connexes. L'écart, le cas échéant, entre le taux de rendement réel des actifs des régimes à prestations définies et le taux d'actualisation, ainsi que l'incidence connexe du plafond relatif aux actifs des régimes à prestations définies, le cas échéant, serait inscrit comme une « réévaluation » dans les autres éléments du résultat global. La société ne n'attend pas à ce que la norme modifiée ait une incidence sur l'état de la situation financière, ni sur le tableau des flux de trésorerie.

La norme modifiée a une incidence sur les comptes consolidés de résultat de résultat global de la société, et a notamment entraîné une réduction du bénéfice net de 29 millions de dollars pour le premier trimestre de 2012 et de 24 millions de dollars pour le premier trimestre de 2011. Ces réductions sont contrebalancées par l'augmentation des autres éléments du résultat global. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la note 2 c) des états financiers consolidés intermédiaires résumés. À l'heure actuelle, la société prévoit appliquer les normes modifiées pour les périodes ouvertes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

## 9. Indications pour l'exercice 2012

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à la *Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

Les objectifs et les hypothèses de la société pour 2012 ont initialement été annoncés le 16 décembre 2011, lors de la publication du communiqué de presse et de la téléconférence portant sur les objectifs financiers de la société pour l'exercice. Les indications demeurent inchangées par rapport à celles annoncées initialement dans le rapport de gestion annuel 2011.

### Indications pour l'exercice 2012 (mesures clés du rendement)

	Indications pour l'exercice complet 2012	Variation prévue par rapport aux résultats de 2011
<b>Chiffres consolidés</b>		
Produits	10,7 G\$ à 11,0 G\$	3 % à 6 %
BAIIA <sup>1</sup>	3,8 G\$ à 4,0 G\$	1 % à 6 %
BPA – de base	3,75 \$ à 4,15 \$	0 % à 10 %
Dépenses d'investissement	Environ 1,85 G\$	–
<b>Secteur des services mobiles</b>		
Produits (externes)	5,75 G\$ à 5,9 G\$	5 % à 8 %
BAIIA	2,3 G\$ à 2,4 G\$	5 % à 10 %
<b>Secteur des services filaires</b>		
Produits (externes)	4,95 G\$ à 5,1 G\$	0 % à 3 %
BAIIA	1,5 G\$ à 1,6 G\$	(6) % à 1 %

1. Mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique 11.1, « BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements) », pour la définition.

Les principales hypothèses suivantes ont été formulées lorsque les objectifs pour 2012 ont été annoncés, en décembre 2011. Les hypothèses préliminaires concernant le rendement à long terme attendu des actifs des régimes de retraite à prestations définies sont fondées sur un taux de rendement de 6,5 % aux fins de l'annonce des objectifs, taux qui a subséquemment été établi à 6,75 %, comme il est expliqué dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

<b>Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2012</b>	<b>Résultats jusqu'à présent ou attentes pour l'exercice complet</b>
<p>Concurrence soutenue au chapitre des services mobiles et des services filaires dans le marché d'affaires et le marché aux consommateurs.</p>	<p>La baisse du total des ajouts bruts et des ajouts nets d'abonnés des services mobiles de TELUS au premier trimestre de 2012 reflète l'intensification de la concurrence depuis le quatrième trimestre de 2011, y compris la concurrence au chapitre des tarifs et un accroissement du nombre de forfaits promotionnels offerts, de crédits liés aux transferts de numéros de téléphones mobiles et de crédits en magasin offerts par des concurrents nationaux bien établis et par de nouveaux venus.</p> <p>La société a subi des pertes élevées de lignes résidentielles d'accès au réseau au premier trimestre de 2012, découlant du fait que Shaw Communications a offert d'importantes réductions des tarifs des téléphones filaires et des tarifs des services Internet haute vitesse et de câblodistribution en Alberta et en Colombie-Britannique. Cette société a initialement offert ces rabais en novembre 2011 et elle les a augmentés au début de 2012, pour ensuite les réduire vers la fin du trimestre. Subséquemment, Shaw a annoncé une hausse des tarifs des téléphones filaires et des tarifs concernant certains forfaits de services Internet et de câblodistribution.</p> <p>Les pertes de lignes d'affaires d'accès au réseau au premier trimestre de 2012 continuent de refléter l'intensification de la concurrence sur le marché des PME, ainsi que le passage des services de transmission de la voix aux services IP plus efficaces.</p>
<p>Baisse continue des tarifs liés aux services existants.</p>	<p>Les produits tirés des services filaires et mobiles de transmission de la voix ont continué de diminuer, en raison de la concurrence au chapitre des tarifs et du passage vers les services de transmission de données et IP. Les produits tirés des services mobiles de transmission de la voix ont diminué d'un exercice à l'autre de 5,6 % au premier trimestre de 2012, en raison de la baisse de 10 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services filaires locaux et interurbains ont reculé d'un exercice à l'autre de 7,2 % et de 11 %, respectivement, au premier trimestre de 2012.</p>
<p>Gain de 4,0 à 4,5 points de pourcentage au titre de la pénétration du marché des services mobiles au Canada, et maintien d'une croissance robuste du nombre d'abonnés au sein de l'industrie des services mobiles en raison de l'intensification de la concurrence et de la plus grande utilisation de téléphones intelligents, de tablettes et d'applications de transmission de données.</p>	<p>Les attentes demeurent inchangées. La croissance la plus élevée du nombre d'abonnés aux services mobiles est généralement enregistrée au second semestre de l'année civile.</p>
<p>Diminution des PMAA tirés des services mobiles de transmission de la voix de TELUS au pays, neutralisée par la croissance des PMAA tirés des services d'itinérance mondiale et de transmission de données.</p>	<p>La direction prévoyait initialement une faible croissance positive des PMAA combinés. Les PMAA combinés tirés des services mobiles ont augmenté d'un exercice à l'autre de 1,7 % au premier trimestre de 2012, la hausse de 29 % des PMAA tirés des services de transmission de données ayant largement neutralisé la baisse de 10 % des PMAA tirés des services de transmission de la voix. Les produits tirés des services d'itinérance ont augmenté.</p>

<b>Hypothèses formulées pour les objectifs initiaux de 2012</b>	<b>Résultats jusqu'à présent ou attentes pour l'exercice complet</b>
Augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés des services mobiles liée aux mises en service d'un plus grand nombre de téléphones intelligents offerts à prix plus élevés, y compris les mises à niveau, et à l'accroissement du nombre d'abonnés.	Les frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés se sont élevés à 270 millions de dollars au premier trimestre de 2012, soit une baisse de 13 millions de dollars par rapport au premier trimestre de 2011. La baisse reflète la diminution des volumes d'acquisition et de fidélisation d'abonnés découlant de l'intensification de la concurrence et des efforts fructueux en matière de fidélisation déployés tout au long de 2011. Pour l'exercice complet, la société s'attend à une augmentation des frais d'acquisition et de fidélisation des abonnés. Les téléphones intelligents ont représenté 68 % des ajouts bruts d'abonnés des services postpayés au premier trimestre de 2012, par rapport à 54 % au premier trimestre de 2011.
Investissements continus aux fins du déploiement de la technologie mobile LTE en milieu urbain.	En février 2012, la société a lancé les services sur son réseau LTE dans 14 régions métropolitaines.
Croissance des produits tirés des services de transmission de données filaires supérieure à la diminution des produits tirés des services existants, en raison de l'expansion continue du réseau filaire à large bande et des mises à niveau afin de soutenir la croissance des ventes aux abonnés du service Télé OPTIK et du service Internet OPTIK. La diminution des produits tirés des services existants reflète la réduction continue des produits tirés des lignes d'accès au réseau et des services interurbains.	Attentes confirmées par les résultats obtenus au premier trimestre de 2012. Les produits tirés des services filaires de transmission de données ont augmenté de 13 % d'un exercice à l'autre, résultat qui est supérieur à la baisse totale, d'un exercice à l'autre, des produits tirés des services locaux et interurbains de transmission de la voix, laquelle s'est établie à 8,2 %.  Les ajouts nets d'abonnés au service TELUS TV se sont établis à 44 000, et les ajouts nets d'abonnés au service Internet haute vitesse, à 16 000, au premier trimestre de 2012, résultats qui ont neutralisé la diminution de 57 000 du total des lignes d'accès au réseau et la réduction de 3 000 des abonnés au service Internet commuté.
Coûts de restructuration d'environ 25 millions de dollars dans le cadre des initiatives d'efficacité opérationnelle et aux fins de la rentabilité des capitaux, étayées par des initiatives en matière d'optimisation des ressources ayant pour but d'accroître l'efficacité et l'efficacités, qui n'entraînent pas de charges de restructuration.	Le montant estimé des initiatives susceptibles d'avoir une incidence sur les coûts de restructuration s'élève à [environ 50 millions de dollars] pour l'exercice complet.
Coûts de financement d'environ 350 millions de dollars (377 millions de dollars en 2011).	Les attentes demeurent inchangées. Les coûts de financement de 75 millions de dollars comptabilisés au premier trimestre de 2012 tiennent compte de produits d'intérêts de 10 millions de dollars découlant du règlement de questions fiscales touchant des exercices antérieurs, ainsi que de profits de change de 4 millions de dollars.
Taux d'imposition prévu par la loi d'environ 25 % à 26 % (27,2 % en 2011).	L'élimination prévue des réductions du taux d'imposition des sociétés en Ontario adoptées antérieurement n'a pas une incidence significative sur les hypothèses. Pour le premier trimestre de 2012, le taux d'imposition prévu par la loi s'est établi à 25,7 %, et le taux d'imposition effectif, à 25,0 %.
Paiements d'impôt en trésorerie d'environ 150 millions de dollars à 200 millions de dollars (150 millions de dollars en 2011).	Les attentes demeurent inchangées. Les paiements d'impôt en trésorerie, déduction faite des économies reçues, se sont élevés à 48 millions de dollars au premier trimestre de 2012, montant qui se compose des paiements finaux exigibles relativement à l'année d'imposition 2011, et des acomptes provisionnels pour 2012, déduction faite des remboursements reçus.
Taux d'actualisation établi à 4,5 % (baisse de 75 points de base par rapport à 2011) au titre des régimes de retraite. Rendement à long terme attendu établi à 6,75 % (baisse de 25 points de base par rapport à 2011).	Les attentes demeurent inchangées.
Versement, au début de 2012, d'une cotisation discrétionnaire non récurrente de 100 millions de dollars aux régimes de retraite (cotisation discrétionnaire non récurrente de 200 millions de dollars versée en janvier 2011).	La cotisation discrétionnaire de 100 millions de dollars a été versée en janvier 2012.

## 10. Risques et gestion des risques

L'analyse fournie dans la présente rubrique est assujettie dans sa totalité à *la Mise en garde concernant les énoncés prospectifs* figurant au début du rapport de gestion.

### 10.1 Questions de réglementation

L'information qui suit constitue une mise à jour de la *rubrique 10.3, « Questions de réglementation »*, présentée dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

#### Disponibilité future et coût des licences de spectre pour les services sans fil

Le 14 mars 2012, le gouvernement fédéral a annoncé les règles concernant deux enchères de licences de spectre, ainsi que les modifications visant les restrictions à la propriété étrangère (se reporter à la section « *Restrictions à la propriété étrangère* » ci-dessous). Industrie Canada prévoit tenir des enchères de licences de spectre concernant la bande de fréquence de 700 MHz au premier semestre de 2013, et des enchères de licences de spectre concernant les bandes de fréquence de 2,5/2,6 GHz en 2014.

Ces règles prévoient un plafond de fréquence de 10 MHz en ce qui concerne le spectre de premier ordre pour la bande de fréquence de 700 MHz pouvant être acquis par un soumissionnaire individuel. TELUS a amorcé la construction du réseau mobile 4G LTE en milieu urbain au second semestre de 2011 et elle a lancé des services sur ce réseau en février 2012, au moyen du spectre pour les services sans fil acquis en 2008. Le lancement possible du réseau mobile 4G LTE dans les marchés ruraux dépendra de l'occasion équitable que TELUS aura de présenter des soumissions et d'acquérir du spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz dans le cadre des enchères devant avoir lieu. Le spectre visant la bande de fréquence de 700 MHz permet de meilleures capacités de propagation qui assurent une couverture efficace et efficiente dans les vastes régions rurales du Canada. De plus, ces capacités améliorent la qualité de la couverture à l'intérieur de bâtiments dans les régions urbaines.

Outre les règles concernant les licences de spectre concernant la bande de fréquence de 700 MHz, Industrie Canada a également annoncé qu'elle prévoit tenir des enchères de licences de spectre concernant les bandes de fréquence de 2 500 à 2 690 MHz en 2014. Ce spectre constitue du spectre de premier ordre pour les réseaux LTE en milieu urbain. À l'heure actuelle, ce spectre est principalement détenu par Rogers et par Bell, par l'entremise de leur partenariat avec Inukshuk pour les services à large bande fixes. En vertu des règles concernant les enchères, toutes les entreprises de télécommunications seront assujetties à un plafond de fréquence de 40 MHz lorsqu'elles présenteront leurs soumissions concernant ce spectre. Étant donné que Bell et Rogers contrôlent déjà des blocs importants de ce spectre, leur capacité à présenter des soumissions dans le cadre de ces enchères sera limitée si aucun dessaisissement de blocs existants ne se produit. En ce qui concerne TELUS, le plafond lui fournit une occasion d'accroître considérablement le spectre qu'elle détient aux fins du réseau LTE, pour autant qu'elle réussisse à acquérir du spectre. Toutefois, il n'existe aucune certitude que TELUS acquerra tout le spectre désiré, selon le plafond établi. Il se pourrait également que Rogers ou Bell bénéficient d'un avantage concurrentiel en lançant leurs réseaux LTE sur ces bandes en 2012, au moyen du spectre qui leur a déjà été alloué, de manière à bénéficier d'une longueur d'avance.

Étant donné que l'issue de ces enchères futures est inconnue, les dépenses d'investissement requises pour assurer le succès des soumissions, de même que la quantité de spectre qui sera acquise dans chaque région, demeurent incertaines.

#### Restrictions à la propriété étrangère

TELUS et ses filiales sont assujetties aux restrictions à la propriété étrangère imposées par la *Loi sur les télécommunications*, la *Loi sur la radiocommunication* et la *Loi sur la radiodiffusion*, de même que par les règlements connexes. Bien que la société croie que TELUS Corporation et ses filiales ont agi en conformité avec les lois applicables, rien ne garantit qu'une décision future du CRTC, d'Industrie Canada ou d'Héritage Canada ou que des événements échappant à la volonté de TELUS ne feront pas en sorte que celle-ci cesse d'être conforme à ces lois. Si cela devait se produire, la capacité des filiales de TELUS d'exercer leurs activités en qualité d'entreprises canadiennes aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, ou de maintenir, de renouveler ou d'obtenir des licences en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, pourrait être compromise, et les activités de TELUS pourraient subir des conséquences défavorables.

TELUS et certaines de ses filiales doivent se conformer aux restrictions de propriété d'actions avec droit de vote par des non-Canadiens établies par les lois canadiennes, notamment le Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunication canadiennes, la *Loi sur les télécommunications* (la réglementation sur les télécommunications), la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur la radiocommunication*. Précisément, pour maintenir l'admissibilité de certaines de ses filiales qui sont des entreprises de télécommunications canadiennes en vertu de ces lois, le niveau de propriété d'actions ordinaires de la société par des non-Canadiens ne doit pas dépasser 33 ⅓ %, et TELUS ne doit pas autrement être contrôlée par des non-Canadiens. La réglementation sur les télécommunications donne à la société, qui est une société mère d'entreprises de télécommunications canadiennes, certains pouvoirs pour surveiller et contrôler le niveau de propriété d'actions avec droit de vote par des non-Canadiens. Les pouvoirs et contraintes de la réglementation sur les télécommunications ont été incorporés dans les statuts de TELUS et ont été élargis pour permettre également la conformité en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. Ces pouvoirs comprennent le droit i) de refuser d'enregistrer le transfert d'actions avec droit de vote à une société non canadienne; ii) d'exiger qu'une société non canadienne vende toute action avec droit de vote; iii) de convertir des actions avec droit de vote en actions sans droit de vote; iv) de suspendre les droits de vote liés aux actions avec droit de vote en ordre inverse d'enregistrement.

TELUS surveille régulièrement les transferts non canadiens et les niveaux de propriété de ses actions avec droit de vote par des non-Canadiens. Le 22 mars 2012, la société a observé et annoncé que des non-Canadiens ont démontré un intérêt considérable en ce qui concerne l'achat d'actions ordinaires de TELUS depuis l'annonce d'une conversion proposée (voir *Conversion proposée des actions*, rubrique 1.3), une augmentation de 20 % de la propriété d'actions ordinaires de TELUS par des non-Canadiens s'étant produite. En conséquence, TELUS a dû limiter l'approbation des demandes de réservation visant le transfert d'actions ordinaires à des actionnaires non canadiens, de manière à demeurer conforme aux restrictions à la propriété étrangère.

### **Regroupement d'actions**

Le 8 mai 2012, la Société a annoncé qu'elle retirait le plan d'arrangement relatif à la conversion de chaque action sans droit de vote en une action ordinaire, à raison de une pour une, plan qui avait été présenté dans sa Circulaire d'information de 2012. La Société entend présenter une nouvelle proposition en temps voulu. Elle ne fournit toutefois aucune assurance en ce qui a trait à la présentation d'une nouvelle proposition de regroupement d'actions, au moment où une telle proposition serait présentée, aux dispositions de cette proposition ou au caractère favorable du vote des actionnaires. Le cours de marché des actions sans droit de vote et des actions ordinaires pourrait subir une baisse, car le cours de ces deux catégories d'actions a augmenté par suite de l'annonce de la proposition.

### **Modifications aux restrictions à la propriété étrangère concernant les petites entreprises de télécommunications**

Le 14 mars 2012, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il a décidé de lever les restrictions à la propriété étrangère s'appliquant aux entreprises de télécommunications ayant 10 % ou moins des revenus totaux du marché canadien des télécommunications. TELUS s'attend à ce que les modifications à la *Loi sur les télécommunications* qui ont été proposées reçoivent la sanction royale d'ici la fin de juin 2012. Les petites entreprises de services mobiles faisant leur entrée sur le marché pourront ainsi réunir des capitaux étrangers pour financer la construction de leurs réseaux, leurs pertes opérationnelles et leurs soumissions dans le cadre des enchères de licences de spectre devant être tenues en 2013 et en 2014. TELUS espère que ces modifications aux restrictions à la propriété étrangère constituent la première étape d'un processus qui se soldera par la libéralisation complète des restrictions au sein de l'industrie.

### **Entreprises de distribution de radiodiffusion**

Le CRTC a octroyé à TELUS des licences aux fins de l'exploitation d'entreprises de distribution de radiodiffusion par la voie terrestre pour desservir plusieurs localités de la Colombie-Britannique et de l'Alberta (licences renouvelées en 2009 pour une deuxième période complète de sept ans) et de l'est du Québec (licence renouvelée en 2011 pour une deuxième période complète de sept ans). TELUS détient également une licence aux fins de l'exploitation d'un service national de vidéo sur demande (« VSD »), qui est en cours de renouvellement. La stratégie de la société consiste à grouper et à intégrer du contenu et des applications et à les rendre accessibles de manière à ce que ses abonnés puissent en profiter. La société ne croit pas qu'il faille être propriétaire du contenu.

D'importants regroupements ont eu lieu dans le secteur de la radiodiffusion, notamment l'acquisition par Shaw des services de programmation de Canwest Global (opération approuvée par le CRTC en octobre 2010), l'acquisition par BCE du contrôle des services de programmation de CTVglobemedia (opération approuvée par le CRTC en

mars 2011), et l'acquisition par BCE d'Astral Media annoncée en mars 2012 (opération en cours d'approbation). Par ailleurs, Rogers Communications et Quebecor continuent de détenir du contenu.

En raison du potentiel de comportements anticoncurrentiels au sein d'un marché davantage intégré verticalement, le CRTC a tenu une audience publique en juin 2011 afin de considérer l'établissement de balises qui pourraient s'avérer nécessaires pour assurer le maintien d'une saine concurrence dans le secteur de la radiodiffusion. Le 21 septembre 2011, le CRTC a publié la *Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601 (Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale)*, dans laquelle il établit des balises claires pour assurer la concurrence. Cette décision s'applique aux sociétés qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des actifs de distribution de radiodiffusion. TELUS est membre du Canadian Independent Distributors Group, qui a déposé une demande d'audience pour la résolution d'un différend concernant la distribution des services spécialisés de télévision contrôlés par Bell Media Inc. Le 5 avril 2012, le CRTC a publié la *Décision de radiodiffusion CRTC 2012-208*, dans laquelle il énonce ses décisions et ses attentes à l'égard des points suivants : l'assemblage des services de programmation visant à améliorer le choix du consommateur tout en assurant que les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* sont atteints; la tarification incitative; les droits de diffusion non linéaires à des conditions raisonnables sur le plan commercial; l'arbitrage de l'offre finale pour fixer les tarifs. Le CRTC a également indiqué qu'il vaut mieux permettre aux parties d'en arriver à un règlement négocié sur des bases commerciales, avant le processus d'arbitrage de l'offre finale.

En l'absence de la mise en application des balises établies dans la *Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601*, il existe un risque potentiel que des concurrents intégrés verticalement qui détiennent à la fois du contenu de radiodiffusion et des actifs de distribution de radiodiffusion haussent injustement les coûts de programmation que des entreprises non intégrées verticalement telles que TELUS doivent payer, ou tentent d'empêcher l'accès à du contenu sur les plateformes « nouveaux médias » (plateformes Internet et mobiles), ou pénalisent autrement TELUS en attirant et en fidélisant des abonnés de ses services mobiles ou de son service Télé OPTIK. Ces balises réglementaires améliorent le pouvoir de négociation d'entreprises non intégrées verticalement telles que TELUS, en ce qui concerne le nouveau contenu. Cependant, il n'y a aucune certitude que les nouvelles balises réglementaires seront entièrement efficaces.

#### **Lois provinciales visant la protection des consommateurs/Code national de protection des consommateurs de services sans fil**

Un certain nombre de provinces ont promulgué ou proposé des modifications aux lois visant la protection des consommateurs qui ont une incidence directe ou indirecte sur les conditions liées à la prestation de services mobiles. Étant donné que les règles ne sont pas harmonisées, TELUS et les autres fournisseurs de services mobiles pourraient être tenus d'engager d'importants coûts de conformité. De plus, Rogers Communications a demandé que le CRTC mette sur pied un comité directeur sur l'interconnexion aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil, et certains groupes de défense des consommateurs ont demandé que le CRTC empêche les fournisseurs de services mobiles d'exiger des frais pour les services une fois que les consommateurs ont transféré leur numéro de téléphone à un autre fournisseur de services mobiles. TELUS a présenté ses observations concernant ces demandes et elle appuie la mise en œuvre d'un code national pour les services sans fil.

Le 4 avril 2012, le CRTC a publié l'*Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206*, qui prévoit un appel aux observations et une instance dans le but de déterminer quel type d'intervention, le cas échéant, serait approprié à l'égard des services sans fil de détail, à la lumière de l'abstention du Conseil dans la réglementation de l'industrie du sans-fil et à la lumière des instructions du gouvernement fédéral en vertu desquelles le CRTC devrait recourir, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché.

**Atténuation des risques en matière de réglementation** : TELUS préconise de façon générale un contexte de réglementation des télécommunications qui se fonde, dans la mesure du possible, sur la concurrence au sein du marché, plutôt que sur l'intervention des organismes de réglementation. TELUS favorise la mise en œuvre d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil afin de réduire les coûts de conformité et de normaliser les conditions liées à la prestation de services. En ce qui concerne la distribution de contenu de radiodiffusion, TELUS favorise l'application d'une symétrie en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui permet de s'assurer que tous les consommateurs canadiens continuent de bénéficier d'un accès équitable au contenu de radiodiffusion, quel que soit le distributeur ou la plateforme de leur choix. Selon TELUS, tant que le contenu est réglementé de manière à assurer l'atteinte d'objectifs culturels, cette position est au mieux des intérêts de toutes les entreprises de télécommunications et de leurs clients.

En ce qui concerne les restrictions à la propriété étrangère, TELUS ne s'oppose pas à l'élimination des restrictions à la propriété étrangère visant les télécommunications ou la distribution de contenu, tant que cette libéralisation est

mise en œuvre de façon équitable et symétrique pour toutes les entreprises de télécommunications et entreprises de distribution de radiodiffusion.

## 10.2 Ressources humaines

L'information qui suit constitue une mise à jour de la *rubrique 10.4, « Ressources humaines »*, présentée dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

### Convention collective

La convention collective entre TELUS et le Syndicat des agents de maîtrise de TELUS (« SAMT »), qui couvre environ 510 professionnels et superviseurs dans la région où TELUS Québec exerce des activités, a pris fin le 31 décembre 2011. Les négociations visant à renouveler cette convention se poursuivent. Comme c'est le cas pour toute négociation collective, rien ne peut garantir que les charges de rémunération négociées ou les changements liés à l'efficacité opérationnelle seront conformes aux prévisions, ce qui pourrait entraîner des hausses de coûts imprévues ou une productivité moindre. Par ailleurs, rien ne peut garantir qu'une productivité moindre ou des perturbations du travail ne se produiront pas au cours de la période de négociation, avant que ne survienne le règlement ou la ratification.

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

## 10.3 Risques liés aux processus

L'information qui suit constitue une mise à jour de la *rubrique 10.5, « Risques liés aux processus »*, présentée dans le rapport de gestion annuel 2011 de TELUS.

### Coentreprise immobilière

Les risques liés à la coentreprise immobilière comprennent les dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction, les risques financiers, les risques d'atteinte à la réputation et, en ce qui concerne la composante immeuble commercial de la coentreprise, les risques liés à l'occupation des locaux.

**Atténuation des risques :** TELUS a mis sur pied deux coentreprises avec des filiales de Westbank Holdings Ltd., un promoteur de premier plan d'importants projets commerciaux et immobiliers, aux fins de l'aménagement du projet Jardin TELUS. Westbank apporte une expertise considérable en gestion efficace de projets d'aménagement d'une portée et d'une ampleur analogues à celles du projet Jardin TELUS. Les unités de la tour d'habitation en copropriété ont en grande partie été vendues avant que les travaux de construction ne débutent. En ce qui concerne la composante immeuble commercial du projet, d'importants engagements locatifs ont été obtenus de TELUS et d'un autre important locataire avant que les travaux de construction ne débutent. Le succès de la composante immeuble commercial dépendra des autres engagements locatifs obtenus dans le futur, du marché locatif futur en ce qui a trait à la demande pour des locaux et aux taux de location de locaux pour bureaux de première qualité à Vancouver, ainsi que des dépassements de coûts potentiels liés aux travaux de construction. Les risques liés aux dépassements budgétaires pour les composantes immeuble résidentiel et immeuble commercial du projet sont atténués au moyen de contrats d'approvisionnement prévoyant des prix fixes, par une gestion de projet éclairée, et par une assurance contre certains risques. En sa capacité de prêteur à l'égard du projet, TELUS est exposée à des risques de crédit additionnels. Il n'existe aucune certitude que le projet Jardin TELUS sera mené à terme conformément au budget ou au calendrier établi, ni que les engagements locatifs prévus se concrétiseront. En conséquence, TELUS est exposée aux risques liés aux financements par actions additionnels, aux pertes sur placements et aux montants des prêts, advenant le cas où le plan d'affaires du projet ne serait pas mené à terme avec succès, ainsi qu'aux risques d'atteinte à la réputation advenant le cas où le projet ne serait pas d'aussi haute qualité que ce qui est prévu.

## 11. Définitions et rapprochements

### 11.1 BAIIA (bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements)

Le BAIIA est une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs. Le BAIIA ne doit pas être substitué au bénéfice net comme mesure du rendement de la société ni utilisé comme mesure unique des flux de trésorerie. TELUS présente le BAIIA et fournit des indications à ce sujet parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance des secteurs opérationnels ainsi que la performance de la société. Le BAIIA excluant les coûts de restructuration est aussi utilisé pour déterminer si la société respecte les clauses restrictives de ses conventions d'emprunt (se reporter à la description fournie à la *rubrique 11.4*). Le BAIIA est une mesure commune à laquelle les investisseurs et les établissements de crédit recourent largement en tant qu'indicateur du rendement opérationnel 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 Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA a défini le BAIIA normalisé de manière à favoriser la comparabilité des mesures utilisées par diverses entités. Le BAIIA normalisé donne une indication de la capacité de l'entité de continuer de générer des produits opérationnels avant la prise en compte de l'incidence des décisions de financement de la direction et des coûts liés à l'utilisation des immobilisations corporelles et incorporelles, qui varient en fonction de leur âge, de leur actualité technologique et de l'estimation de leur durée d'utilité par la direction. Le BAIIA normalisé correspond donc aux produits moins les coûts opérationnels, avant les charges d'intérêts, l'amortissement et les charges au titre de la dépréciation des immobilisations corporelles, et l'impôt sur le bénéfice.

Comme elle l'a fait au cours de 2012 et de 2011, la société pourrait également calculer, de façon périodique, un BAIIA ajusté qui exclura les éléments de nature inhabituelle qui ne reflètent pas les activités liées aux services de télécommunications habituelles ou continues; ce BAIIA ne devrait pas être considéré comme une mesure d'évaluation et il ne devrait pas être pris en compte aux fins de l'évaluation de la capacité de la société à assurer le service de la dette ou à contracter des dettes.

#### Rapprochement du BAIIA

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars	
	2012	2011
<b>Bénéfice net</b>	<b>348</b>	328
Coûts de financement	75	104
Impôt sur le bénéfice	116	110
Amortissement des immobilisations corporelles	343	332
Amortissement des immobilisations incorporelles	127	112
Pertes de valeur (reprise de pertes de valeur) au titre des immobilisations corporelles	—	—
<b>BAIIA (BAIIA normalisé selon les lignes directrices de l'ICCA)</b>	<b>1 009</b>	986
Ajouter : perte sur la participation liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—
Déduire : profit hors trésorerie sur la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. réévaluée à la juste valeur à la date d'acquisition	—	(16)
<b>BAIIA ajusté</b>	<b>1 010</b>	970

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

### Calcul du BAIIA, déduction faite des dépenses d'investissement

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars	
	2012	2011
<b>BAIIA</b>	<b>1 009</b>	986
Dépenses d'investissement	(441)	(409)
<b>BAIIA déduction faite des dépenses d'investissement</b>	<b>568</b>	577
Ajouter : perte sur la participation liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—
Déduire : profit hors trésorerie sur la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. réévaluée à la juste valeur à la date d'acquisition	—	(16)
<b>BAIIA ajusté déduction faite des dépenses d'investissement</b>	<b>569</b>	561

### 11.2 Flux de trésorerie disponibles

Les flux de trésorerie disponibles sont une mesure qui n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et ne doivent pas être substitués aux tableaux consolidés des flux de trésorerie. TELUS présente les flux de trésorerie disponibles parce qu'ils constituent une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de la société. Les flux de trésorerie disponibles excluent certaines variations du fonds de roulement ainsi que d'autres sources et affectations des liquidités figurant dans les tableaux consolidés des flux de trésorerie. Il convient de rappeler aux investisseurs que cet indicateur, tel qu'il est présenté par TELUS, risque de ne pas concorder avec les flux de trésorerie disponibles présentés par d'autres sociétés, et qu'il diffère des flux de trésorerie disponibles normalisés tels qu'ils sont définis par le Conseil canadien de l'information sur la performance de l'ICCA. Les flux de trésorerie disponibles tels qu'ils sont définis par la direction fournissent une estimation des flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles qui sont disponibles après les dépenses d'investissement, mais avant les dividendes, les acquisitions, le produit tiré des actifs cédés et les variations de certains éléments du fonds de roulement (tels que les créances clients et les dettes fournisseurs).

#### Calcul des flux de trésorerie disponibles

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars	
	2012	2011
<b>BAIIA (se reporter à la rubrique 11.1)</b>	<b>1 009</b>	986
Ajouter : perte sur la participation liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—
Déduire : profit hors trésorerie sur la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. réévaluée à la juste valeur à la date d'acquisition	—	(16)
Économies (décaissements) au chapitre de la restructuration, déduction faite des coûts de restructuration	2	(23)
Éléments des tableaux consolidés des flux de trésorerie		
Rémunération fondée sur des actions	7	(5)
Montant net des charges (du recouvrement) au titre des régimes à prestations définies du personnel	(1)	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(116)	(235)
Intérêts versés	(62)	(61)
Intérêts reçus	7	—
Impôt remboursé (payé), montant net	(48)	(66)
Dépenses d'investissement	(441)	(409)
<b>Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)</b>	<b>358</b>	162

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

### Rapprochement des flux de trésorerie disponibles

(en millions de dollars)	Premiers trimestres clos les 31 mars	
	2012	2011
<b>Entrées liées aux activités opérationnelles</b>	<b>763</b>	454
Déduire : dividendes stipulés	s.o.	s.o.
Déduire : dépenses d'investissement	(441)	(409)
Produit de la cession d'immobilisations	—	—
<b>Flux de trésorerie disponibles normalisés (selon les lignes directrices de l'ICCA)</b>	<b>322</b>	45
Déduire : produit de la cession d'immobilisations	—	—
Ajustements aux fins du rapprochement avec les entrées liées aux activités opérationnelles	36	117
<b>Flux de trésorerie disponibles (tels qu'ils sont définis par la direction)</b>	<b>358</b>	162

### 11.3 Définition des indicateurs opérationnels clés – services mobiles

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

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

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

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

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

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

### 11.4 Définition des mesures de la situation de trésorerie et des sources de financement

Couverture par le bénéfice Mesure définie dans le Règlement 41-101 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et dans les règlements connexes, qui est calculée sur 12 mois.

#### Calcul du ratio de couverture par le bénéfice

(en millions de dollars, sauf les ratios)	Périodes de 12 mois closes les 31 mars	
	2012	2011
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 240	1 103
Impôt sur le bénéfice	382	344
Montant brut des charges d'intérêts	372	517
Numérateur	1 994	1 964
Dénominateur – Montant brut des charges d'intérêts	372	517
<b>Ratio (fois)</b>	<b>5,4</b>	3,8

Les mesures suivantes n'ont pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'elles soient comparables à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs.

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

**Calcul des ratios de distribution**

(en dollars, sauf les ratios)	2012	2011
<b>Ratio de distribution</b>		
Numérateur – Dividende annualisé du premier trimestre déclaré par action ordinaire et action sans droit de vote	2,32	2,10
Dénominateur – Bénéfice par action ordinaire et action sans droit de vote, périodes de 12 mois closes les 31 mars	3,82	3,43
<b>Ratio<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
<b>Ratio de distribution du bénéfice net ajusté</b>		
Numérateur (ci-dessus)	2,32	2,10
Bénéfice net ajusté, périodes de 12 mois closes les 31 mars (en millions de dollars)		
Bénéfice net attribuable aux actions ordinaires et aux actions sans droit de vote	1 240	1 103
Déduire : ajustements favorables liés à l'impôt	(31)	(29)
Ajouter : perte liée au remboursement par anticipation de titres de créance	—	37
Ajouter : perte sur la participation liée à la composante immeuble résidentiel de la coentreprise immobilière Jardin TELUS	1	—
Déduire : profit après impôt sur la participation dans Transactel	—	(12)
Option de règlement en espèces net liée aux options	(8)	(11)
	<b>1 202</b>	<b>1 088</b>
Dénominateur – Bénéfice net ajusté par action ordinaire et action sans droit de vote	3,71	3,39
<b>Ratio ajusté<sup>2</sup> (en %)</b>	<b>63</b>	<b>62</b>

1. Le ratio au 31 mars 2012 est de 64 % lorsqu'il est calculé en fonction du dividende trimestriel de 61 cents par action ordinaire et sans droit de vote déclaré le 21 février 2012 et payable en juillet 2012, ce qui représente un montant annualisé de 2,44 \$ par action.
2. Le ratio ajusté au 31 mars 2012 est de 66 % lorsqu'il est calculé en fonction du dividende trimestriel de 61 cents par action ordinaire et sans droit de vote déclaré le 21 février 2012 et payable en juillet 2012, ce qui représente un montant annualisé de 2,44 \$ par action.

**BAIIA excluant les coûts de restructuration** Mesure définie comme le BAIIA (décrit à la *rubrique 11.1*) plus les coûts de restructuration de 44 millions de dollars pour la période de 12 mois close le 31 mars 2012 et de 78 millions de dollars pour la période de 12 mois close le 31 mars 2011. Cette mesure sert à calculer le ratio dette nette/BAIIA excluant les coûts de restructuration et la couverture des intérêts par le BAIIA excluant les coûts de restructuration, conformément au calcul du ratio de levier financier et du ratio de couverture prévus par les clauses restrictives des facilités de crédit.

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

**Dette nette** La mesure définie par les IFRS qui se rapproche le plus de la dette nette est la somme de la dette à long terme, y compris la tranche à court terme de la dette à long terme. Le tableau qui suit présente le rapprochement de ces deux mesures. La dette nette est un élément d'un ratio servant à déterminer la conformité aux clauses restrictives s'appliquant à la dette (se reporter à la description du ratio de la dette nette sur le BAIIA présentée ci-dessous). La direction estime que la dette nette est une mesure utile, parce qu'elle représente le montant des obligations relatives à la dette à long terme qui ne sont pas couvertes par la trésorerie et les placements temporaires disponibles, et car elle tient compte de l'incidence du taux de change sur les swaps de devises conclus qui fixent la valeur de la dette libellée en dollars américains.

**Calcul de la dette nette**

(en millions de dollars)	Aux 31 mars	
	2012	2011
Dette à long terme, y compris la tranche à court terme	6 533	6 187
Frais d'émission de titres de créance portés en déduction de la dette à long terme	26	27
Passif dérivé <sup>1</sup>	—	413
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 libellée en dollars américains (compte non tenu des incidences fiscales)	—	8
Trésorerie et placements temporaires	(68)	(23)
Emprunts à court terme	407	422
<b>Dette nette</b>	<b>6 898</b>	<b>7 034</b>

1. Le passif dérivé au 31 mars 2011 portait sur la débeture de 741 millions de dollars US arrivée à échéance le 1<sup>er</sup> juin 2011, et il se rapportait à des swaps de devises qui ont pour effet de convertir en dollars canadiens les obligations de remboursement du capital et de paiement des intérêts.

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

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

Montant net des charges d'intérêts Coûts de financement avant les profits liés au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette, calculés sur 12 mois. Aucun profit lié au remboursement par anticipation et à l'échéance de la dette n'a été comptabilisé au cours des périodes respectives. Les pertes comptabilisées relativement au remboursement par anticipation de titres de créance sont prises en compte dans le montant net des charges d'intérêts. Le montant net des charges d'intérêts présenté pour les périodes de 12 mois closes les 31 mars 2012 et 2011 est égal aux coûts de financement présentés.

Total des capitaux investis – valeur comptable Total de la dette nette définie ci-dessus, plus les capitaux propres excluant le cumul des autres éléments du résultat global.

**Calcul du total des capitaux investis**

(en millions de dollars)	Aux 31 mars	
	2012	2011
Dette nette	6 898	7 034
Capitaux propres	7 629	8 119
Déduire : cumul des autres éléments du résultat global	(8)	(5)
<b>Total des capitaux investis – Valeur comptable</b>	<b>14 519</b>	<b>15 148</b>

# Comptes consolidés intermédiaires résumés de résultat et de résultat global

(non audité)

Périodes closes les 31 mars (en millions, sauf les montants par action)	Trimestres	
	2012	2011
<b>PRODUITS OPÉRATIONNELS</b>		
Services	2 443 \$	2 337 \$
Équipement	176	169
	<b>2 619</b>	<b>2 506</b>
Autres produits opérationnels	12	25
	<b>2 631</b>	<b>2 531</b>
<b>CHARGES OPÉRATIONNELLES</b>		
Achat de biens et services	1 116	1 098
Charge au titre des avantages du personnel	506	447
Amortissement des immobilisations corporelles	343	332
Amortissement des immobilisations incorporelles	127	112
	<b>2 092</b>	<b>1 989</b>
<b>BÉNÉFICE OPÉRATIONNEL</b>	<b>539</b>	<b>542</b>
Coûts de financement	75	104
<b>BÉNÉFICE AVANT IMPÔT</b>	<b>464</b>	<b>438</b>
Impôt sur le bénéfice	116	110
<b>BÉNÉFICE NET</b>	<b>348</b>	<b>328</b>
<b>AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL</b>		
<b>Éléments qui peuvent être ultérieurement reclassés en résultat</b>		
Variation de la juste valeur latente des dérivés désignés à titre de couvertures de flux de trésorerie	(1)	8
Écart de change découlant de la conversion des états financiers des établissements à l'étranger	(2)	(4)
	<b>(3)</b>	<b>4</b>
<b>Élément qui ne sera jamais ultérieurement reclassé en résultat</b>		
Gains actuariels au titre des régimes de retraite à prestations définies du personnel	156	44
	<b>153</b>	<b>48</b>
<b>RÉSULTAT GLOBAL</b>	<b>501 \$</b>	<b>376 \$</b>
<b>BÉNÉFICE NET ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :</b>		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	348 \$	327 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	—	1
	<b>348 \$</b>	<b>328 \$</b>
<b>TOTAL DU RÉSULTAT GLOBAL ATTRIBUABLE AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :</b>		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	501 \$	375 \$
Participations ne donnant pas le contrôle	—	1
	<b>501 \$</b>	<b>376 \$</b>
<b>BÉNÉFICE NET PAR ACTION ORDINAIRE ET ACTION SANS DROIT DE VOTE</b>		
De base	1,07 \$	1,01 \$
Dilué	1,06 \$	1,00 \$
<b>NOMBRE MOYEN PONDÉRÉ TOTAL D' ACTIONS ORDINAIRES ET D' ACTIONS SANS DROIT DE VOTE EN CIRCULATION</b>		
De base	325	324
Dilué	327	326

# États consolidés intermédiaires résumés de la situation financière

(non audité)

(en millions)	Au 31 mars 2012	Au 31 décembre 2011
<b>ACTIF</b>		
<b>Actifs courants</b>		
Trésorerie et placements temporaires, montant net	68 \$	46 \$
Débiteurs	1 406	1 428
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à recevoir	10	66
Stocks	270	353
Charges payées d'avance	228	144
Actifs dérivés	12	14
	<b>1 994</b>	<b>2 051</b>
<b>Actifs non courants</b>		
Immobilisations corporelles, montant net	7 985	7 964
Immobilisations incorporelles, montant net	6 135	6 153
Goodwill, montant net	3 661	3 661
Coentreprise immobilière	14	—
Autres actifs non courants	127	81
Placements	21	21
	<b>17 943</b>	<b>17 880</b>
	<b>19 937 \$</b>	<b>19 931 \$</b>
<b>PASSIF ET CAPITAUX PROPRES</b>		
<b>Passifs courants</b>		
Emprunts à court terme	407 \$	404 \$
Créditeurs et charges à payer	1 403	1 419
Impôt sur le bénéfice et autres impôts à payer	329	25
Dividendes à payer	387	188
Facturation par anticipation et dépôts de clients	663	655
Provisions	72	88
Tranche à court terme de la dette à long terme	1 024	1 066
	<b>4 285</b>	<b>3 845</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	122	122
Dette à long terme	5 509	5 508
Autres passifs non courants	1 040	1 343
Impôt sur le bénéfice différé	1 352	1 600
	<b>8 023</b>	<b>8 573</b>
<b>Passif</b>	<b>12 308</b>	<b>12 418</b>
<b>Capitaux propres</b>		
Actions ordinaires et actions sans droit de vote	7 629	7 513
	<b>19 937 \$</b>	<b>19 931 \$</b>

## Tableaux consolidés intermédiaires résumés des flux de trésorerie (non audité)

Périodes closes les 31 mars (en millions)	2012	2011
<b>ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES</b>		
Bénéfice net	348 \$	328 \$
Ajustements visant le rapprochement du bénéfice net et des entrées liées aux activités opérationnelles :		
Amortissement des immobilisations corporelles et amortissement des immobilisations incorporelles	470	444
Impôt sur le bénéfice différé	(302)	44
Rémunération fondée sur des actions	7	(5)
Montant net des charges au titre des régimes à prestations définies du personnel	(1)	(9)
Cotisations de l'employeur aux régimes à prestations définies du personnel	(116)	(235)
Profit résultant de la réévaluation à la juste valeur à la date d'acquisition de la participation de 51 % dans Transactel (Barbados) Inc. et ajustement postérieur à la contrepartie éventuelle	—	(16)
Autres	(1)	(12)
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités opérationnelles	358	(85)
<b>Entrées liées aux activités opérationnelles</b>	<b>763</b>	<b>454</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Dépenses d'investissement	(441)	(409)
Acquisitions et placements connexes	(32)	(60)
Coentreprise immobilière	(15)	—
Autres	(21)	4
Variation nette des éléments hors trésorerie du fonds de roulement lié aux activités d'investissement	(5)	(51)
<b>Sorties liées aux activités d'investissement</b>	<b>(514)</b>	<b>(516)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Émission d'actions sans droit de vote	—	17
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et d'actions sans droit de vote	(188)	(115)
Émission et remboursement d'emprunts à court terme	3	22
Émission de titres de créance à long terme	1 350	630
Remboursements par anticipation et à l'échéance sur la dette à long terme	(1 392)	(482)
Dividendes versés par une filiale à une participation ne donnant pas le contrôle	—	(4)
<b>Entrées (sorties) liées aux activités de financement</b>	<b>(227)</b>	<b>68</b>
<b>SITUATION DE TRÉSORERIE</b>		
Augmentation de la trésorerie et des placements temporaires, montant net	22	6
Trésorerie et placements temporaires, montant net au début	46	17
<b>Trésorerie et placements temporaires, montant net à la fin</b>	<b>68 \$</b>	<b>23 \$</b>
<b>INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE</b>		
Intérêts (versés)	(62) \$	(61) \$
Intérêts reçus	7 \$	— \$
Impôt sur le bénéfice (y compris les crédits d'impôt à l'investissement) (payé) reçu, montant net	(48) \$	(66) \$

Trimestres clos les 31 mars (en millions)	Services mobiles		Services filaires		Éliminations		Chiffres consolidés		
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	
<b>Produits opérationnels</b>									
Produits externes	1 383 \$	1 308 \$	1 248 \$	1 223 \$	— \$	— \$	2 631 \$	2 531 \$	
Produits intersectoriels	10	9	41	40	(51)	(49)	—	—	
	<b>1 393 \$</b>	<b>1 317 \$</b>	<b>1 289 \$</b>	<b>1 263 \$</b>	<b>(51) \$</b>	<b>(49) \$</b>	<b>2 631 \$</b>	<b>2 531 \$</b>	
<b>BAIIA<sup>1</sup></b>	<b>622 \$</b>	<b>551 \$</b>	<b>387 \$</b>	<b>435 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>1 009 \$</b>	<b>986 \$</b>	
<b>Dépenses d'investissement</b>	<b>151 \$</b>	<b>76 \$</b>	<b>290 \$</b>	<b>333 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>441 \$</b>	<b>409 \$</b>	
<b>BAIIA, moins les dépenses d'investissement</b>	<b>471 \$</b>	<b>475 \$</b>	<b>97 \$</b>	<b>102 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>568 \$</b>	<b>577 \$</b>	
							<b>Produits opérationnels</b>	<b>2 631 \$</b>	<b>2 531 \$</b>
							Achat de biens et services	<b>1 116</b>	1 098
							Charge au titre des avantages du personnel	<b>506</b>	447
							<b>BAIIA</b>	<b>1 009</b>	986
							Amortissement des immobilisations corporelles	<b>343</b>	332
							Amortissement des immobilisations incorporelles	<b>127</b>	112
							<b>Bénéfice opérationnel</b>	<b>539</b>	542
							Coûts de financement	<b>75</b>	104
							<b>Bénéfice avant impôt</b>	<b>464 \$</b>	438 \$

1. Le bénéfice avant intérêts, impôt et amortissements (le « BAIIA ») n'a pas de signification normalisée prescrite par les IFRS de l'IASB et, par conséquent, il est peu probable qu'il soit comparable à des mesures semblables présentées par d'autres émetteurs; selon la définition de la société, le BAIIA correspond aux produits opérationnels diminués des biens et services achetés et de la charge au titre des avantages du personnel. TELUS a publié des indications au sujet du BAIIA et l'inclut dans l'information présentée parce qu'il constitue une mesure clé à laquelle la direction a recours pour évaluer la performance de ses activités et qu'il sert aussi à déterminer si la société respecte certaines clauses restrictives de ses conventions d'emprunt.